

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员 工作总结(精选9篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告的格式和要求是什么样的呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇 一

今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，恪守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量。商场楼层管理员工作总结2018如下，快随本站小编一起来了解下。

时间过得好快!不知不觉中加入三分部这个团队工作已经一个多月了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了!我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们!

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成!但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的进步.也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

1、关于调整心态方面:

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工

作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心!工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备! 作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务!

2、关于团队合作方面：

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作. 因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致! 我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去!和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的`见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

3、关于现场管理方面：

现场管理一直是最头疼的问题!商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈!与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像!专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在日后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人!

4、关于销售问题：

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点！因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标！接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战！

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正！今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，恪守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量。

1.2018商场楼层管理员工作总结

2.商场楼层管理员的个人工作总结

3.商场楼层主管半年个人工作总结2018

4.2018商场楼层主管半年个人工作总结

6.商场楼层主管个人总结

7.商场商管部楼层主管个人总结2018

8.商场商管部楼层主管年终总结

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇二

一层主要经营皮沙发和客厅家具，面积共计8304m²已出租面积8304m²展位共计26个，其中2个独立店(斯帝罗兰和斯可馨)，已正常营业展位25个，斯帝罗兰在元旦即将开业。

楼层主要工作总结：

一、楼层共计销售额为1252.2万元，其中10月份销售额为403万元，11月份销售额为411万元，12月份销售额为438.2万元。

二、共签订合同26份，收取租金97.5万元，

三、可利用空间出租1处，收取租金1.5万元。

四、组织楼层销售员培训共计12次，分别是仪容仪表、展厅内外卫生、销售技巧等培训6次；销售合同单填写注意事项培训6次；如何提高服务意识专项培训8次；处理顾客投诉技巧培训3次；促销活动内容培训10次；安全用电培训2次。

五、与厂家沟通共计12次，就主要针对每周销售后几名的厂家负责人进行沟通，针对展厅产品布位、销售员在销售过程中存在的问题、商场整体促销活动以及针对每一个厂家提出针对性的建议，以帮助其提高销售额。

七、处理顾客投诉8起，8起已经解决，使顾客满意接受。

八、配合客服部进行楼层检查3次，台账完善3次，提高顾客满意度工作。

九、配合安全部组织营业员进行消防知识以及消防灭火演练2次，进行易燃易爆物品逐展位清查2次。

- 1、 积极完成部门安排的各项工作任务
- 2、 就工作中的问题与部门领导保持及时、全面和经常的沟通。
- 3、 积极与其他楼层管理人员协调、沟通，以保证协作工作的质量和效率

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇三

20xx年是我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

- 1、 托盘要领， 房间送餐流程。
- 2、 大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、 宾馆相关制度培训与督导。
- 4、 出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力

度不到位。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们餐馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇四

这虽是一位日本作家的作品，但再也没有比她更了解孩子的了！她就是黑柳彻子。

《校长先生》这一篇是小豆豆初次见到巴学园校长，校长想跟她谈谈，小豆豆很担心，但又觉得很放心。没过多久，两人便畅谈起来，校长的和蔼可亲，让小豆豆初次就喜欢上了巴学园。

我想，我们现在缺少的就是这些吧，交谈，沟通。孩子犯了错，一定会责怪孩子吧，不，这样并不能改变孩子的一生，而是需要交流。

小豆豆活泼可爱，但又傻傻的，这一天，她把自己最珍贵的钱包掉进了学校的厕所里，这是连上厕所也舍不得放下的宝贝，小豆豆上完厕所后，总习惯往下看一看，这真是个奇怪的坏毛病，正是这个缘故，钱包掉进去了，她没有哭泣，拿了一个舀子开始了她的浩大工程，可始终没找到，她又把舀出来的东西放回原处。

哎，真够傻的，从中我能感受到小豆豆的乐观，一个一年级的小学生能做到这样的举动，实在让人佩服，为了达到自己的愿望，不怕累，不怕脏，不顾一切去实现，毕竟她还是一年级的小孩子。

面对生活，我们不就要向小豆豆这样吗！大人和孩子之间，不就要沟通理解吗！

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇五

我是20xx年正式承包玉溪饭店的。三年来，在公司董事会的正确领导下，在上级领导的关心和支持下，圆满地完成了各项任务。现将所做的工作进行初步总结，有不妥之处请给予批评、指正。

1、按时上交公司的承包款。三年来均按时上交公司，从未出现拖欠现象。

2、培训现有学员。培训时交给的实作菜点教学任务都按时、按质、按量的完成并积极参与职业技能鉴定工作。

1、一个企业，其外观形象是比较重要的，所以在08年承包之初，就对门面进行了小小的改动。到了09年，为进一步搞好店堂、厨房的清洁卫生，花了五万多元进行装修和改造，使店堂明亮了，厨房布置井井有条了，餐厅形象也大大改观了。20xx年为响应玉溪市委“创卫生城市、宜居城市”的号召，又对过道、堂口及门面进一步装修，花了三万多元，使门面大大改观，堂口也平整了，清洁卫生也达标了，餐厅也亮堂了。

2、为了进一步搞好经营，让管理上一个新台阶，让经营品种保证质量，所以逐年增添和更新了设备，购入大冰箱、冰柜、消毒柜、售品保鲜展示柜，餐具保洁柜。除此之外，换了楼上电线，购买了煤转气锅炉，换了平房的钢波瓦，这各种费用共花去人民币贰拾多万元。

3、由于本店门面狭窄，在经营上更要下功夫：一是增加花色品种。从鸡、鸭、鱼、肉及时鲜蔬菜都保持有一定数量，花

色品种不下一百种；二是保证产品质量，与员工交待尽力达到色鲜味美，致使本店厨师的技能都有一定的提高；三是认真贯彻《食品安全法》、“食品卫生《五四》制”，搞好食品卫生，把好病从口入关，搞好餐具、用具的卫生和搞好店堂及环境卫生。给顾客进店有新鲜感；四是调动职工的积极性。随着市场原料的涨价，员工的工资则偏低，故贯彻了公司对职工工资进行调整的指示精神，对职工工资给予上调，这也调动了他们的积极性；五是保证了早点包子的供应。自20xx年开始出售以来，坚持了天天销售，并不断改进。

- 1、管理工作不够全面，以至于出现忽好忽坏的现象；
- 2、出售的产品质量不够稳定；
- 3、服务工作上，因服务员调换较勤，故服务上往往出现偏差。

很快就将进入20xx年，在新的一年里要做好以下工作：

- 1、按时上交承包款，并做到不拖欠；
- 2、为建设玉溪“卫生城市、宜居城市”尽到自己的责任
- 3、积极参与公司培训站所分配的各项任务。

1、搞好厨房人员的管理。人、财、物的管理中人是第一位的，只要人的主观能动作用发挥了，就能为企业出谋献策。建立一定的奖惩制度，让职工能以主人翁的态度，积极进取的精神，对待自己的工作。通过奖励让职工干有劲头，怒有奔头。

2、加强技术及菜品的管理。饭店每制作出来的一盘菜、一碗米线皆是可直接入顾客口的食物，它的好坏将影响着顾客的身体健康，故要让厨师做到认真对待每一项工作，从技术上下好功夫，并针对个人特长做到人尽其才，物尽其用。对所售菜品必须保证质量的稳定性，数量的充足性，口味的适口

性，经得起任何时候的检验。

安全与卫生是每个餐饮企业所追求的，所以从20xx年起就要检查安全隐患，特别是火灾隐患，做到防患以未然，至于卫生工作更要常抓不懈，常年不缀。

在新的一年里，适时检查往年经营品种，该淘汰的就要淘汰，该增加的就要大力增加，让顾客入店有新意，并且要在不放弃传统的前提上下功夫，服务上要逐步做到热情、耐心、周到，使顾客高兴而来，满意而去。

总之，在新的一年里，在公司领导下，团结店内职工搞好工作。请公司领导监督。

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇六

qt003号1-1页

10 08 24 审批：

呈报：

抄送：

印： 份

楼层经理岗位职责

岗位名称：楼层经理 直接上级：前厅经理 直接下级：楼层主管

1. 接受前厅经理分派的工作，负责本区域员工的业务指导和管理。
2. 检查员工出勤、仪容仪表，参加前厅部例会，提出

合理化建议，听取工作指示。3. 根据预定跟办横幅、水牌、鲜花、音响等物资做好宴会和vip贵宾接待工作。4. 负责本区域的清洁卫生及餐具的保洁工作，合理拟订周期卫生计划。5. 负责本楼层每日的餐前例会，并根据营业情况合理调动人员，分配工作，做到人尽其用、人尽其才。

6. 加强营业中的督导，坚持在一线指挥，及时发现和纠正服务过程中的问题，不断改善服务质量，妥善处理客人纠纷。

7. 餐后收尾工作结束，检查报告情况后，绝对保证安全无异常后离岗。8. 负责本楼层员工的业务培训计划的制定与落实，不断提高员工业务素质，授权楼层主管按照计划，执行服务技巧训练方案。

9. 负责区域营业额，营业费用及人力的预测及控制工作，定期盘点，合理控制损耗，加强财产管理。

10. 热情接待新老顾客，态度谦和，及时满足客人各种合理的要求，并注意收集客户档案及意见及时上报部门经理。11. 完成上级交给的其它任务。

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇七

流光易逝，白驹过隙，岁月悠悠须臾间我们就迎来了崭新的20xx年，回首走过的路，很欣慰有领导的关心、同事们的帮助和自己无所畏惧的付出紧紧相随，美丽的观海楼宾馆犹如镶嵌在渤海之湾的熠熠明珠，拥有着北戴河最佳观海的位置优势，毛主席的著名诗篇《浪淘沙·北戴河》徜徉在这蓝天白云、碧海金沙共同组成的美景画卷中，我时常为自己拥有这一番朝阳般的事业、一群亲人般的同事、一个钢铁般的团队深感自豪。

时光追溯到20xx年春天，我们开荒组一行六人满腔热血地踏

上北上的火车，深知自己肩负众人的期盼，一下火车便投入到紧张的筹建工作中，一石一瓦、一草一木、一人一物，全都是我们的心血所在，期间大家不畏辛苦、迎难而上，制定了详细的工作明细计划，建立开业倒计时，建章立制保障工作有序进行、建立人员架构，分步梯次招聘人员，多方询价保证物资采买的物美价廉。白总也在繁重的工作之余多次莅临现场指导，甚至开业前二十小时还忙碌在第一线。终于保证了20xx年7月15日如期开业。

自观海楼宾馆开业以来，成功接待了多次政务领导、各大企事业单位大型会议用餐、社会名流均得到一致认可和赞赏。20xx年观海楼宾馆共计完成收入852.34万，重点接待了中央军委主席、原军委副主席、国防部部长曹刚川、中国银行董事长肖钢、中国银行行长李礼辉、国土资源部副部长、国家土地副总督查徐德明、武警部队司令员王建平、天津市人大常委会主任肖怀远、全国人大常委会副委员长、全国妇联主席陈至立、中央信访工作督导组等重要领导近30次，均得到省长和各级领导的高度评价，成为展示河北形象、提高河北旅游业知名度和美誉度的重要窗口，并荣获20xx年河北省暑期接待先进单位荣誉称号。20xx年，观海楼宾馆还承担了河北世纪大饭店两次熟食礼盒制作工作，在不影响正常对外接待的前提下，自主克服人员少、任务重等诸多实际困难，观海楼团队发挥不怕苦不怕累的铁团队精神，从凌晨到市场拉鱼、自组团队杀鱼、总结烹制经验、严控包装质量等各个环节不断完善、严格，秦皇岛零下十几度的低温、杀鱼组腥味难忍，长期的站立作业很多员工双腿浮肿，双手都是塑封袋划下的伤口，即使这样，没有一位员工抱怨没有一位员工退缩，圆满地完成了熟食加工任务，同样冒着暴雨检修管道、彻夜不眠的巡视安检无不体现观海楼团队的团队精神面貌。

在20xx年，观海楼宾馆严抓规范落实工作，在对暑期多次接待不断总结经验并及时将经验文字化、系统化，组织开展部门c类文件修改完善工作；不断提高执行力，严抓岗位纪律。

先后制定和修改了等多项规章制度；完善了各类经营报表、票据、会议单等单据填写，增添了岗位现场巡检表、培训记录等量化表格；引进了黄粉虫鸡蛋、野鸡野猪肉、青龙老豆腐等当地特产，在餐饮原材料和服务质量上深作考究；不断加强培训，切实地提高了员工的操作水平、酒店的服务质量；加大酒店营销宣传力度，增加网络订房中心销售，多元化地推出促销活动；深入推行节能降耗工作，抓细节、想办法、降成本。以人为本，企业文化建设稳步开展。

展望20xx年我们将继续加大酒店营销战略、提高员工技能服务水平，推行精细化管理工作，化小考核指标、化细检查标准、化短核算周期、化严问责力度，化大奖励额度，全面提高工作水平，完成各项经营任务。

路上，是值得感恩的人日夜相伴，是值得感恩的事让我们坚持到底，是值得感恩的经历让我们信任这个集体，心怀感恩，共赢未来。

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇八

一年的时间马上随着地球的转动画上了完美的句号，在这一年里，接受了国家四级公共营养师的培训，前赴__和__两地和全国各地的营养师交流，和中国的科学家面对面的学习，取得了实质性的成果。在厨房间，和师傅们学习烹饪的工作流程和餐饮的基本知识，和同事们探讨工作的上不足。

在20__年这一年里，个人的交际上迈出了主动与人沟通，也愿意和别人交流自己的内心感受和对某个问题想法。实际操作上，熟悉了各个工作流程，工作细节。在工作速度上比前一年有了明显的提高。取得成绩的同时，也带来了一些工作上的不足，比如：人际关系上面临共同语言的缺乏，没有一个闪光点去吸引别人，工作上细节上还要需注意，反应能力还要进一步的加强。实践操作上更要拿出胆识和魄力来去突

破还停留在原来的工作层面上。展望20__年，对于个人而言，做出以下的办法来解决今年工作上的不足。

一、食品和个人卫生

食品安全问题是当下中国老百姓所关心的话题，做好食品安全卫生工作是做一名厨师义不容辞的责任。20__年，食品卫生，餐具卫生，食品储存会按照一定的工作要求落到实处，至于厨房的卫生包干区，我会采取具体的办法保持整洁干净。

个人卫生方面，将会养成良好的生活习惯，培养自身的身体素质，做到“四勤”：勤洗头，勤理发，勤洗澡，勤剪指甲。在此基础上，要勤洗手，勤洗衣物。个人卫生和食品卫生实行良性的互动，有助于降低食品安全问题的发生风险率。有助于提升部门的形象和素质。有助于推动中国的食品安全向着一个科学，健康的道路去发展。

二、实践操作工作

菜肴的出品工作，是实践操作工作的重中之重，保证菜肴的分量，数量，质量根据工作要求来确定，保证出菜顺利不乱套，按照正确的出菜顺序把菜肴出品出去。保证调料不多领，不少领，以满足师傅们烧菜的需要。领料时间控制在一定的范围内，一次性领完。大单期间，领料比平时要多领，淡季时间，库存要保持平时状态。保证小料满足烧菜师傅之需的同时，小料的新鲜度要给予保持。

菜肴的制作工作，明年我会深入基层学习一些基本的烹饪技法，融合自己平时学习的理念和知识，和大家一起交流和分享。

三、人际关系

在今年学习营养学的同时，忽略了良好的人际关系的建立，

是我今年工作中的遗憾，而这个遗憾会在20__年一年里得到解决。

成果分享：愿意和大家交流一些共同的话题，分享好的一些食材。在身体保健方面做出积极交流和探讨。

兴趣爱好：会和大家培养共同的兴趣爱好，比如：唱歌，旅游，逛街购物，穿着打扮，体育活动。

户外活动：会和大家交流聚餐，邀请老同事去自己的家乡游玩。

20__年是一个取得成绩同时又留下遗憾的一年，我实现了理想成功的第一步：得到了老师们的培养，得到了领导的帮助。我会以实际行动来感谢他们，用学习的知识来解决自身存在的问题——人际关系问题，是我今年留下的问题。

20__年相信自己是展现自己才华的一年，课后我会和老师们积极主动交流，来帮助大家共同解决现实中存在的问题。相信自己在明年会表现的更加出色，在原有良好的基础上做出重大的突破！

饭店楼层工作总结报告 商场楼层管理员工作总结篇九

时间过得好快！不知不觉中加入三分部这个团队工作已经一个多月了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了！我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们！

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满

意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成!但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的进步.也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

1、关于调整心态方面：

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心!工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备!作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务!

2、关于团队合作方面：

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作.因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致!我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去!和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

3、关于现场管理方面：

现场管理一直是最头疼的问题!商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈!与此同时我会想到此时此刻

的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像!专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在今后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人!

4、关于销售问题:

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点!因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标!接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战!

刚写完,不过有总结与计划,不足与改正方案,不知道行不行,去年还有一篇,如需要qq403953165,如觉得可以,来空间踩踩啊。呵呵。

2020年工作总结与计划

紧张与忙碌的2020即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。

首先先做一下本年的工作总结：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识。

把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，

对出现的问题追究相关责任人。

5、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的2020年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

我从年月加入商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把品牌服装招商进场。基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自己，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理,提高员工整体素质.今年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平

时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就需要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事，年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作找到更多的快乐！

一、认真做好每天的日常工作。

1、每天按照岗位职责要求，对电梯间内卫生进行清洁，对楼内的照明设施，环境卫生进行检查，对大楼门口和花园卫生进行检查，有垃圾杂物及时清洁。在消防整改后把消防设施也纳入每天的检查之中，发现问题及时联系配合维修人员进

行处理，并做好相关记录。

2、对于反映问题的老同志，耐心做好接待工作，笑脸相迎热情服务，仔细了解情况，认真解释，做好相关记录，及时进行处理或向部门领导汇报，然后向老同志通报问题处理的进展情况，做好解释回访等后继工作。

3、认真做好领导安排的各项临时性工作。

二、半年以来主要做了以下具体工作：

1、认真做好8号楼的日常服务工作，做好巡回检查，发现问题及时处理，半年来共更换楼道、电梯间、练歌房、一楼办公场所灯泡灯管共计168个，维修更换损坏或者不灵敏的声控灯头以及其他开关和镇流器共计47个，保养和处理电梯故障共计18次，疏通暖气管线进行排水排气操作26次。

2、配合维修人员做好基地公共区域的公共设施维修工作，更换基地路灯灯泡46个，灯罩22个。更换活动室照明灯管68个，修理插座开关3次，配合完成活动室二楼的射灯布线安装并进行灯管更换3次，挂窗帘5次。修理公共区域用水设施6次，疏通下水5次，协助其他部门搬东西布置会场等共计12次。

3、解决处理住户提出的问题共计118次，主要包括更换住户家中灯管、修理灯具、开关、插座共计32次，更换水龙头，上下水软管，处理漏水共计24次，其他主要包括联系协助修理住户门禁系统，处理暖气不热，处理电视、电脑网络、天然气热水器故障，帮助住户联系开通宽带或机顶盒，帮助住户搬电视、杂物，陪老工人看病等共计62次。

4、完成花园翻地、修剪花枝、树枝，清理树坑垃圾，打农药，定期浇树浇花等绿化工作。

5、按照安排做好安全检查，配合完成安全整改；配合完成环

境卫生整改;配合进行8号楼和12号楼的led灯更换;配合完成地下室的清理和废品过数处理;配合完成供暖设备的夏季保养检修等工作。

6、进行了水电表的入户抄录工作，建立了水电表基数档案。

7、做好物业楼层管理的基础工作，建立各种基本台账，做好日常巡检记录台账和住户反映问题记录。

三、加强理论学习，转换观念，提高个人素养，提升服务水平。

我个人参加工作以来主要从事技术方面的工作，没有接触过服务业，缺乏这方面的工作经验，并且在个人素养方面和服务业的职业素质要求有一定的差距，因此在工作中我自觉加强业务学习，加强自己的换位思考，沟通交流能力，培养自己的细致的工作作风，耐心热心的服务态度，在工作中不断努力，总结工作方法，以便提高服务水平，更好的为老同志服务。

四、在工作中我发现自己缺乏创新意识，服务的主动性不强，业务水平和工作的方式方法还需要进一步提高，针对这些不足之处，我觉得应该在今后的工作中加强理论学习，学习物业服务行业的先进经验和理念，转换观念，提高个人素养，加强业务学习，提高办事能力和协调能力，更好的住户服务。

1、抓好营销促销,缩短市场磨合, 范文之工作总结:商场楼层管理工作总结。新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，

特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商尝购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的娱乐赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、名牌服装、运动服饰等换季、断码商品的大特卖。一年来，购物中心推出大小促销活动不少于次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售***。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

2、抓商品结构调整，适应市场消费需求。一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队工作帮手网整理，更多范文请上工作，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部4月份引进韩国休闲品牌“衣恋”，一上柜就受到年轻消费者的青睐，最高日销售超过万元，五月份就成为女装品牌的销量冠军。

3、支持连锁店经营，扩大品牌影响力。牢固树立一盘棋思想，自觉把支持连锁店抓好经营管理作为自己工作的一部份。业务相关部门的经理能经常到连锁店进行市场调查，听取部门意见，在经营管理上给予必要的指导和支持。一是想方设法落实促销员的工资待遇，理顺用工关系，稳定员工队伍；二是

加强与供应商的沟通，争取更多的促销资源。在购物中心开展促销活动时，尽可能在连锁店同步推出活动，扩大品牌影响，推动连锁店的销售。三是结合连锁店所在区域市场的实际，做好品牌的引进和推广工作，及时调整经营商品的结构，使之适应当地市场的消费需求。四是理顺内部渠道，及时做好商品的备货和配送，确保连锁店经营的需要。

4、层层分解经营指标，调动各方积极性。根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

5、签订责任书，落实责任制。为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，购物中心经理室与各部门、各部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还与技术监督部门签订咨询服务协议，委托权威部门对我们经营商品的质量进行不定期的检测，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

6、加强资金管理，节约费用支出。坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、传真、复印以及营业用具、文具用品、广告宣传用品等的管理，及时将费用核算到部门。保安部合理安排班次，减少中国论文联盟整理了员工的加班加点和费用支出。空调、维修班组加强现场巡查，控制空调温度，调整整理电气线路，灯光、空调尽可能实行分区控制，千方百计节能降耗，减少费用支出。

7、推进商品准入制，完善合同管理。购物中心坚持做到引进

商品由管理小组定期审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

8、进行商品零库存管理试点，探索新的管理方法。为适应经销模式的变化，节约管理成本，购物中心在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合购物中心的实际，制订了商品零库存管理办法，并在鞋帽部率先进行了商品零库存管理的试点，在取得一些经验后，扩大到精品服装部进行试点，为逐步推广进行了有益的探索。

9、抓好业务培训，提高员工素质。一是抓好新工的上岗培训。企管部承担公司新招员工的培训组织工作，全年培训新工期，多人，做到了不培训不上岗。二是抓好在岗员工的星级培训。星级培训的基础知识采用员工自学、例会抽查的方式进行，商品知识集中在5、6月份培训，职业资格和操作技能在7、8月份培训考试。在业务知识培训中，不少部门请来厂方的培训师和专业人士讲课，起点比较高，员工听后反映较好。三是邀请省技术监督局的专家分别在5月28日和6月20日为服装、食品线上的员工进行了服装标识标注、执行标准，食品安全知识的专题培训。在培训考核的基础上，结合员工平时表现和业绩，经部门推荐、公司星级考评小组审定，购物中心有人被评为2020年度星级员工。

心在公司统一组织下，建立了“青年志愿者”队伍，评选了“文明礼仪使者”，教育和组织广大员工积极投身到公司创建全国文明单位、市“创建国家环保模范城市”等一系列的创建活动当中，通过在店内创造优美购物环境，开展优质服务，在店外组织志愿者到社区整治环境卫生、到街上维护交通秩序等，宣传和弘扬社会主义新风尚，展示员工的新风貌，接受并通过了上级有关创建考评小组对购物中心的多次

现场抽查和考核，为各项创建活动作出了贡献。三是弘扬传统，助人为乐。一年来，广大员工发扬拾金不昧精神，主动上交顾客的遗失物品多件；中心员工捐款0多元；黄金珠宝部通过慈善义卖，向市慈善总会捐赠元；购物中心向贫困地区捐献衣服多件。

11、抓好消防和安全保卫工作，保障企业无事故。把抓好消防和安全保卫工作，放到与抓业务工作同等重要的位置上来抓落实。思想上重视，安全工作由总经理亲自抓，逢会必讲，常抓不懈。组织上健全，除建立专职保安队伍外，明确各级负责人对所在部门的安全负责。措施上落实，在重要部位安装了巡更器，确保巡查到位，选派保安到辖区派出所跟班学习反扒，通过人防与技防相结合，提高安全防范能力。坚持消防安全巡查，发现问题及时解决，消除安全隐患。对于发生的商品安全事故，吸取教训，举一反三，及时采取防范措施。一年来，没有发生大的消防、安全事故。

2020年在全体干部员工的共同努力下，购物中心的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在公司董事会的领导下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。