

店长助理工作总结和心得体会 店长助理 职位个人工作总结报告

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。那么你知道心得体会如何写吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

店长助理工作总结和心得体会 店长助理职位个人工作总结报告篇一

何谓助理?顾名思义，助理就是去帮助打理的意思。为谁帮助打理?这里有个职责之分，有上下之别。助理可以被授权，但不能越权。今天本站小编给大家整理了店长助理职位个人工作总结，希望对大家有所帮助。

一、 要认清自己，处事有原则。 找不准位置，也就找不准工作的立足点、切入点、着力点，工作起来也就找不着感觉。总经理助理处于总管家与不管部长的双重位置，围绕着中心工作，上协调领导，下联系群众，事务、政务都要过问，其他部门管不了、不该管的，都要总经理助理去管。总经理助理要把握好所应扮演的角色，把握好工作分寸，管理不巨细，参谋不决断，做到不揽权，不越权，不越位，不缺位，工作要到位。

二、 需要耳聪目明，作好参谋工作。 从大的方面说，当助手重要的在于搞好信息、决策、督查工作。及时地捕捉信息，准确地做好反馈，积极地当好决策参谋。不仅要善于发现问题，还要认真分析问题，给领导解决问题提供决策参考。领导一旦采纳决策意见，还要制订决策备选方案。备选方案不能只是一种，要有多种方案，以便领导优中选优，拍板定案。决策制定后要采取得力措施狠抓落实，并及时做好督促检查

和落实情况的反馈。

三、善于长袖善舞，作个好的润滑剂。要协调好公司上下的关系。对上：要听从而不盲从，谦虚而不卑微，尊重但不违背原则盲从领导。待下：要做到三管三不管。三管：事关大局的事，管；影响公司形象的事，管；有损公司利益的事，管。管则管严，不留余地。三不管：个人私生活不管；个人习惯不管；与公司无关的事不管。不求全责备，以礼，以诚，以情待人，不要盛气凌人，欺下瞒上，胡乱指挥。协调好内外关系，外求支持协作，内求团结向上。

四、高效快捷处理有关事务。总经理助理必须要有强烈的时效观念和意识，要具备求真务实、雷厉风行的工作作风以及运筹帷幄的领导艺术。在有限的的时间里办好应办之事。要善于分身，明确该干什么，不该干什么，先干什么，后干什么。要有所为，有所不为。该别人代劳之事，要分解任务到人，并明责授权，责权相等。一旦分工、明责、授权，要少插手，多支持下级大胆工作。不要事无巨细，事必躬亲。不该为之事，亲自未必就好，还往往会挫伤员工的积极性。工作有成绩，也会有不足，要客观地分析是非功过，不要跟下边抢功争好。尤其是出现过错不要推诿，对自己的过错更不要上推下卸。工作要扎实，力求实绩、实效。工作不能摆花架子，更不能弄虚作假。要真实地反映情况，扎实地开展好工作。

五、不断提升个人素质，增加人文魅力。自身素质高，就会产生人文魅力和影响力。要当好总经理助理，要靠权力的影响力，但更重要的是靠非权力的影响力。只有二者有机结合，才能更好地开展工作。要注重发挥自身非权力因素的影响力。靠德、识、才、学；靠高尚的人格、丰富的知识、卓越的才干、卓有成效的工作方法来开展工作。在提高自身素质的同时，还要学会尊重，学会理解，学会给予。尊重上级，理解同级，善于给予下级。知人善任、培养人才、量才使用，帮助他人展现才能，实现价值，让英雄有用武之地。

六、注意自身形象，起好表率作用。作为总经理助理，一举一动都代表着公司形象。总经理助理务必要加强自身修养，注重自我形象塑造。同时，要引导公司全体员工强化形象意识，达成塑造良好形象的共识。凡要求别人做的，自己首先要做到、做好。工作中，要重视外在形象的包装，全心全意、热情细致地待人接物、为人处事。要善于换位思考，想一想假如自己是领导或是员工该怎么办，设身处地的为他人着想，力求办实事、办好事。

七、制订并完善工作制度。一方面要根据工作需求，建立一套切实可行的工作规章制度，并不折不扣地去执行。另一方面要在工作实践中不断地加以完善。比如，要建立员工值班制度、绩效制度、文秘制度、以及办公室行为准则制度等。用制度管人、管事。根据工作规章，奖优罚劣。表扬、奖励好的，批评、惩罚坏的。不能是非不明。建立并逐步完善好人能够积极办好事，坏人不敢办坏事的良好机制，确保公司工作正常、有序、高效运转。

八、要努力营造温馨快乐的工作环境。要着力创造公司良好的工作环境，用轻松愉快的工作环境去影响人、改造人、约束人。积极倡导、努力创造勤奋学习、积极向上、努力开拓、团结协作、乐于奉献的良好工作环境，增强公司整体效能。要做到容人、爱才，攻心为上。容人，要有容人的雅量；爱才，除爱其能产生效益之才，不妨也爱其无碍大局的偏激与帅性，惟有扬长避短，避轻就重才能让员工有知遇感、归属感、稳定感，工作起来才能产生爆发力；攻心，古人云三十六计，攻心为上，要让员工感到公司既是纵横驰骋、痛快淋漓的战场，也是休憩的港湾，温暖如家。得人心者，得天下。

这段时间对我而言是有意义，有价值，有收获的。这里的人和事给我走下去的决心！那时候就时常告诫自己：《我的行动源于我的使命！若要如何全凭自己》。店长助理一职，对我而言不仅仅是一种认可，更重要的是一种责任，是对员工，对企业对自己的责任，只有肩负起这个责任。

为做好餐厅的服务工作，提升营业额，制定如下计划提纲：

2. 招聘工作要加强，新员工培训要流程化！利用好服务组长和传菜组长一职，加强新员工培训。
3. 做好与员工的思想沟通，了解员工工作与生活情况，及时给予有效的帮助。
4. 检查落实公司规章制度的执行情况和各项工作的完成情况。
5. 安排、带领、检查员工做好营业前的各项准备工作，如实向店长汇报各员工的工作表现。
6. 加强现场管理意识，及时处理突发事件。掌握客人心态，带领员工不断提高服务质量。
7. 熟悉各个业务，在工作中发扬吃苦耐劳精神，起到模范带头作用，协助牛店工作。增强员工的凝聚力。
8. 合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好服务和清洁卫生工作。
9. 注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，并做好员工沟通培训工作。
10. 及时处理顾客投拆，满足顾客需求。

1、协助xx项目的运行

二月初，也是新年的开始，相对去年的补货期间，来年的货量不但没有减少，反而更多了，对于还没从假期中调整好心态的自己确实是一种挑战。结合去年的工作经验，自己硬着头皮挺过了一段丰富的历练：发运的现场，行驶的路上，充斥异常的思绪...深深的印在了脑海里，留下了一笔不小的财

富。

总的来说这段期间的项目运行不太理想，部分客观原因，当然更多的是自己的主观原因。项目面临最大的瓶颈是寻找优质的合作专线，所以自己一直在努力协助资源部寻找优质承运商，收获还算差强人意，像昆明的，山晋商等在价格及时效上提高了不少相比以前的专线。当然没有从根本上解决期间货物出现迟到的问题，特别是在云南线货物的迟到率依然较高。另外为了巩固xx项目团队的整体实力，加强了对成员的培训包括路线、现场要求、单据的填写要求等，同时完善了一些业务操作流程，队员整体的能力取得了一定的进步。

2、协助店长工作

鉴于xx项目的运行异常，工作的需要，二月中旬工作的岗位发生了较大的变化，由原先的项目的管理工作变为经理助理，协助经理整理部门的文件。

总结这期间的工作主要是记录、传达、书写。记录：记录每天部门员工各项会议的出勤、日常工作表现及公司的各项会议内容、精神，包括早会、晚会、外出等，同时重点记录部门相关的异常和整改措施；传达：传达公司及其他部门的各项决议、通知等并向上传达公司的各种信息；书写：书写整理相关材料，包括行动计划目标、部门培训材料、质量认证材料等，同时包括新进员工的资料、部门需求物品明细等信息。另外，期间的重点工作是跟进新进员工的培训情况。由于二月份公司招进大批员工，为更好的让员工融入部门，必须密切了解各员工的培训、成长。总的来说自己的工作在忙碌中慢慢的融入了，更欣慰的是部门的整体管理水平在经理的主持、监督下取得了一点点的进步，部门正一点点向一只优秀团队靠近。

这期间学到的东西，取得的进步，让我也感到些许的欣慰。

店长助理工作总结和心得体会 店长助理职位个人工作总结报告篇二

时光转瞬即逝，一眨眼，三个月酒店店长助理试用期的工作就已经结束了。回顾这三个月在酒店试用期的工作，给我带来了许多美好的回忆，也给我带来了许多成长的印记，来到xx酒店度过的每一天都是快乐和幸福的一天，也是充实和满足的一天，更是值得我去记录和总结的一天。

在xx酒店当店长助理的期间，虽然我完成的工作不多。但是也从学到了很多的东西，特别是在管理层面上，让我有了很大的提升和进步。因为我之前也有过店长助理的工作经验，所以对于酒店店长助理这份工作，我很容易就上手了。

一开始的时候，是帮助店长制定我们酒店今年一年的工作计划。在制定之前，我还做了很多的准备工作，翻阅我们酒店以往的那些经营模式，营利状况，以及制度安排，当然还包括对我们酒店20xx年一整年工作总结情况的详细了解，然后再根据这些情况，制作了我们酒店今年的工作计划。虽然最后还是没能通过店长的审核，但还是给了我们店长很多的参考意见。

接下来就是我们酒店复工的工作安排了。因为我们这家酒店是在xx地新开的一家连锁酒店，所以在今年复工的时候，也就相当于是我们开业的时候。为了能够在我们开业后吸引更多的人流量，打开我们酒店在xx地的市场。我帮助店长策划了很多具有创意的方案。这些方案上面的很多点子，也被店长在开业当天实施运用上了，并且还收到了很好的反响，效果很不错。

在开业之后，就是帮助店长做好酒店里的一些经营管理工作。比如我在试用期里接过手的有，对本酒店工作人员工作质量和服务质量进行巡视和监督，如发现有过关者，要做好及

时妥善的处理。另外还有对员工业务技能培训工作的安排和监管等等诸如此类的工作。

在经历了这三个月店长助理的磨炼之后，我也已经对这个岗位上的工作掌握的非常熟练和有把握了。虽然在这段期间里，我也犯过很多次错，但是从综合表现上来讲，我觉得自己还是表现的非常不错。并且我也相信在以后的工作中，我会越来越进步，越来越优秀。我相信自己有足够的能够胜任这份酒店店长助理的职位。所以特此就向领导提交了我的这份试用期转正申请工作总结。希望能得到领导正面的答复。

店长助理工作总结和心得体会 店长助理职位个人工作总结报告篇三

时光转瞬即逝，不知不觉的度过了20xx年前半年，但是，我依然清晰的记得，当初刚上任的时候，经历了多么艰辛的过程，压力空前的大，克服很过问题，需要付出比以前更过的劳动和努力，公司安排我接任围场宽广xxx专柜店长一职，而面对激烈挑战，。我有些彷徨，自己是否有能力挑起这副重担，看到专柜品牌齐全，知名度响亮，人员团结，心想既来之则安知，放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能，完成公司所交给的任务，就这样拼搏完成一个月，又接着挑战新的一个月，半年后看到更多的顾客认可我们的品牌，使我们特别开心也很欣慰，让我们看到了德丽源会有更好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

一、业绩1-6月份总体任务xxxxxx[]实际完成xxxxxx.x[]完成任务的96%这半年经过坚持不懈的努力工作，成绩突出的有两个月，2月份和4月份。完成任务的同时超额24%，其他几个月均在40000-56000左右，5月份柜组导购离职一人，但并没有因此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了下来，1-6月份，二线品牌完成了销售任务的96%，因5月份xxx撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留下了一部分顾

客群，但有一部分还是丢失了。

二、促销活动，5月份xxx举行大型促销活动，6.4-6.12连续8天，总体任务8000但我们只完成了6000多，任务完成的不是很理想，从中我吸取了很多的教训。1派单不积极，有些顾客都不知道宽广欧诗漫在做活动，2卖场播音不频繁，3赠品供应不及时，4因一人在职盯岗有些力不从心，流失一部分顾客，5连续几天阴雨天气客流较少，以上因素属人为影响的，在以后的工作中会加以改正。

三、结账5月份公司有了新的结账流程，关系到保底与超保底的.问题，因从未接触过这类账目，所以到现在还不是很懂，但我知道，努力完成超市下达的促销任务（任务完成不超额）来减少公司财务损失，对于不懂的问题，我会努力学习，学会为止。

对于半年的工作，我知道要做好化妆品导购，要做到以下几点。1始终保持良好的工作心态，比如工作中会碰到顾客流失，或一连几个顾客介绍产品都没有成功，我们很容易泄气，情绪不够好，光想着是今天运气不好，这样注意力会不集中，在看到顾客也会没有积极性，信心不足，更会影响以后的销售。2察颜观色，因人而异，对于不同的顾客使用不同的销售技巧，比如学生，我发现这类顾客比较喜欢潮流与广告性强的品牌产品，当介绍二线品牌是比较吃力，所以更需要耐心，可先简单介绍一下产品，然后对他讲学生为什么会脸上起痘，黑头，平常护理应注意些什么问题等等，讲这些他会觉得我们比较专业，可以增强他对我们的信任度，最后再针对于他的问题推荐产品，如此成功率会比较高。3当你面对顾客时切忌，不要一味的说产品，现在的品牌种类多，促销员更多，促销的语言大同小异，所以介绍产品时一味的说产品好容易让顾客觉得我们只是为了推销自己的产品，使我们不能很快被顾客信任，事实上顾客只有信任你才会听你的话，从而接受你的产品，我们可以问问他平时怎么护理来拉近关系，再针对性介绍产品。

日常工作中，我们会遇到很多问题，对于联营专柜来说，可能问题会更多，6月份因超市过分的管理，我想过离职，每天上班压力很大，无论自己怎么努力还是得不到认可，但刘姐的一番话给了我信心，她告诉我有问题不能逃避，能自己解决的自己解决，不能自己解决的我帮你解决，我不能解决的公司会出面帮你们解决，给了我很大的鼓励，我知道我不是一个人，我们是一家人，他们会帮助我，使我更有信心努力走下去，我记得有一条短信，对我激励很大，我与大家分享一下，职场必备，1勤快不懒惰2找问题不找借口3积极向上的心态4遇事不退缩。

以上是我对20xx年上半年的工作总结！

新的半年对我们来说是一个充满挑战、机遇、希望与压力开始的半年，也是我非常重要的半年。家庭、生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习。在此，我订立了下半年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1、作为化妆品的美导，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

2、学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。化妆品的美导专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。

3、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

曾经在自己的工作中经历了太多的酸甜苦辣，让我成长着，学习着，12下半年即将来临，我希望在以后的工作中，快乐着工作。在工作中找到快乐，同时，学到更多的东西，全身心的投入工作，迎接下半年的挑战，做出更好的成绩！！！！

店长助理工作总结和心得体会 店长助理职位个人工作总结报告篇四

光阴似箭，日月如梭，一晃xxxx年就过去了。首先感谢公司给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位同事对我工作上的支持和帮助。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好服务。怎样去做好服务，是我们工作的重点，在服务的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的'任务是怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

2、认真贯彻公司的经营方针，同时将店里的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

3、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

4、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

5、以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。编辑老师为大家整理了店长助理年度个人工作总结，希望对大家有所帮助。

店长助理工作总结和心得体会 店长助理职位个人工作总结报告篇五

经过前一段时间的工作和大干50天的拼搏，我们预计完成全年销售毛利平均计划的*%，实际完成了*%，有近50%的销售小组都已超额完成。排名前三位的部门是：生鲜部完成了105%，食品部102.7%，百货部98.9%。

(一)抓好营销策划工作，求新求变。由于零售市场形势的变化□xx年我们百货也在营销策划、促销活动上下了功夫，目的是抓住元旦、春节两大节日的销售，我们推出了一系列的促销活动：会员积分兑换奖品、抓奖、买赠、打折、特价、平安夜送平安果、幸运大转轮、大型文艺会演、春节送对联、送福字、送红包、元宵灯会一条街销售、情人节投许愿石赢现金卡、送玫瑰、装饰巧克力一条街等等，这些活动都为商场的聚集人气，扩大影响，促进销售，起到了一定的拉动作用。因为我们在促销策划上面没有什么经验，但经过张经理和同事们的努力，我们的促销活动还是取得了一定的效果，我们相信我们的促销活动会越来越多，越来越好的。良好的开端便是成功的一半。节日旺季过后，把工作的重点从旺季保供应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。争取厂商支持，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。

(二)抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的政策支持，适应市场消费需求。由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织

适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓落实。各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。

都提高了销售。

2、食品部：根据今年的实际情况，调整了上货量，啤酒、中低档白酒、礼包系列按去年的75%；茅台、五粮液、剑南春等高档酒按去年的50%；食用油随进随买、调料饮料宁多毋少。两节过后，看这个比例是正确的。为丰富商品品种，提高竞争力，又新进了黄金酒、进口品客薯片、好友趣系列薯片，吊炉花生□600g南方黑芝麻糊、砂糖系列、婴儿颗粒面等等。

3、百货部：部经理与各个小组分析现有的库存情况，经营情况，准确要货，保证了节后库存商品，无大量积压、无断档现象。根据民俗，中国人在春节有更换生活日用品的习惯，百货部将日用碗的种类达到了100多个品种，筷子达到了50多种，菜板规格40多种，不锈钢、塑料盆60多种，使销售得到平稳上升。

4、针纺部：与厂家沟通，争取了一些特价商品：床上用品组的“108”元特价双人被，销售了近300条，并带动了其它商品的销售。

5、鞋部：加强与各个联销商、供应商的协调，争取更多的优惠政策和促销资源。例如童鞋组新组装了一套货柜，改变了形象，增加了销量，平均完成计划的108.1%。

6、服装部：因原材料价格上升，商品价格偏高，购买力下降，整个服装行业都显得冷清，各厂家销售都较去年直线下降，部经理与营业员每天考查市场，共同分析、探讨。童装组的天津童装成了主打商品，价格适中、适合运动。又进了一种时尚的款式，使得童装销售非常乐观，完成了计划的91.3%。

店长助理工作总结和心得体会 店长助理职位个人工作总结报告篇六

二月初，也是新年的开始。xx相对去年的补货期间，来年的货量不但没有减少，反而更多了，对于还没从假期中调整好心态的`自己确实是一种挑战。结合去年的工作经验，自己硬着头皮挺过了一段丰富的历练：发运的现场，行驶的路上，充斥异常的思绪...深深的印在了脑海里，留下了一笔不小的财富。

总的来说这段期间的项目运行不太理想，部分客观原因，当然更多的是自己的主观原因。项目面临的瓶颈是寻找优质的合作专线,所以自己一直在努力协助资源部寻找优质承运商，收获还算差强人意，像昆明的`xx山xx的晋商等在价格及时效上提高了不少相比以前的专线。当然没有从根本上解决期间货物出现迟到的问题，特别是在云南线货物的迟到率依然较高。另外为了巩固xx项目团队的整体实力，加强了对xx员工的培训包括路线、现场要求、单据的填写要求等，同时完善了一些xx的业务操作流程，队员整体的能力取得了一定的进步。

鉴于xx项目的运行异常，工作的需要，二月中旬工作的岗位发生了较大的变化，由原先的项目的管理工作变为经理助理，协助经理整理部门的文件。

总结这期间的工作主要是记录、传达、书写。记录：记录每天部门员工各项会议的出勤、日常工作表现及公司的各项会议内容、精神，包括早会、晚会、外出等，同时重点记录部门相关的异常和整改措施；传达：传达公司及其他部门的各项决议、通知等并向上传达公司的各种信息；书写：书写整理相关材料，包括行动计划目标、部门培训材料、质量认证材料等，同时包括新进员工的资料、部门需求物品明细等信息。另外，期间的重点工作是跟进新进员工的培训情况。由

于二月份公司招进大批员工，为更好的让员工融入部门，必须密切了解各员工的培训、成长。总的来说自己的工作在忙碌中慢慢的融入了，更欣慰的是部门的整体管理水平在经理的主持、监督下取得了一点点的进步，部门正一点点向一只优秀团队靠近。

这期间学到的东西，取得的进步，让我也感到些许的欣慰。

店长助理工作总结和心得体会 店长助理职位个人工作总结报告篇七

转眼间入职__公司工作已半年了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20__上半年工作情况作总结汇报，并就20__年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。
- 2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。
- 3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。

各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。

这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。

根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新

员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。

并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

店长助理工作总结和心得体会 店长助理职位个人工作总结报告篇八

大家上午好！

1、为全面规范管理，树造良好形象。店全体员工在深刻学习和领会公司各项精神的基础上，积极建立健全各项规章制度，加强员工间的交流与合作，不断规范管理，并从卫生等基础性工作开始抓起，除了每天要打扫店内外的卫生外，每周还

要进行一次大扫除，尤其是对产品的货架展示进行了合理调整，使店内整洁、有序，塑造了良好的形象。

2、积极回笼公司货款，做的日清日结。为配合公司财务做好专卖店账务工作。我们对每一笔货款做到不截留，不坐支，及时打款。并及时将已开单据呈报回公司财务，确保不存留任何问题。

3、严格执行公司政策，确保产品价格的平衡。为了维护渠道零售商的利益，专卖店严把价格关，在确保店内销售额稳步增加的前提下，维护了渠道中间商的利益，使得市场销售形成了良性循环。

4、在确保店内工作的前提下，积极配合业务人员开拓新的市场渠道，使得的大部分礼品渠道已步入正轨。

5、积极拓展团购渠道，维护老客户，拓展新客户。但由于初涉团购，经验不足，加之起步太晚，使得团购处于被动局面，今后还将继续努力，将团购工作作为工作重心，争取今后扭转团购被动局面。

6、积极配合公司领导和部门领导交办的其他工作。

7、春节期间专卖店实现销售额万余元，其中现金万，暂欠款元，团购与店内销售参半。较之中秋节，销售有所增加。

20xx年的主要工作计划：

2、继续控制好价格体系，保证价格平衡；

3、把团购工作做到平时，积极疏通各方关系；

4、配合业务人员开拓新的市场渠道，盘活原有礼品渠道。