

最新西餐厅经理年度总结 经理年度总结(实用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

西餐厅经理年度总结篇一

20xx年对于我来说是变化最大的一年，工作内容从技术总工变更为统筹全局的项目执行经理。项目部的建立、与甲方沟通工程预期目标、人员材料机械设备的组织、工期的计划安排等等工作都充满重重困难。与从前相比感受到最大不同是每一项工作都需要全面细致的考虑，也渐渐认识到自己有待提高的地方是缺乏全局思考能力以及人员调度安排能力不足。职位的变动带来的不仅仅是工作内容的变动，更需要改变的是看待问题的视角的变化。我所需要关注的不再是某个工人，某道单一的工序，而应该是从项目整体进度，成本，质量，安全等全方位考虑。我也不再是一人孤军奋战，而是一个团队在作战，了解团队各个人员的性格，针对性分配合理工作，团结协作，使每个人员都发挥最大的作用。虽然有很多经验与能力的不足之处，即使在平凉祁连山项目遭遇了旋挖机械故障频发，材料供应困难，场地湿陷，工期紧张，设计变更频繁等困难，我和项目部的同事们也齐心协力，冲破了重重阻碍，顺利的完成了现场施工工作。对于我来说这是一次不一样的人生体验，我也从中学到了全面多视角看待问题，以及团队协作的重要性。

20xx年，不论我的工作职位是技术总工抑或是项目经理，我会从以下几个方面做出改变：1. 处理问题和安排工作都要从全局多角度出发，不能局限于某项单一的工作，同时要注重细节；2. 对项目团队中的每个人都要去了解熟悉，针对每个

人的优缺点做出人员安排，加强团队成员之间的沟通交流，好的团队是项目顺利完工的基石；3. 加强沟通能力，特别是在与甲方的沟通过程中，无需谄媚阿谀，也不能太过暴躁武断。学会逻辑清晰的表达己方的合理诉求，从而达到在保证工程质量安全的前提下，创造更多盈利点；4. 项目收费工作要及时跟进；5. 加强自身学习，力争考取一级建造师资格证书；6. 熟悉公司的项目各环节流程工作，不要因为流程影响了现场生产。

1、多开展针对性的专题培训，如支护工程各类施工工艺专题培训；

2、希望公司多组织项目流程培训

3、希望公司和项目部不定时组织一些文娱活动，这样既能够增进同事以及领导之间的交流，也能够强健体魄，以更好地身体状态投入到工作当中。

最后祝公司蒸蒸日上，越办越好！

重庆分公司

程畅

20xx年12月16日

西餐厅经理年度总结篇二

在这一年里各方面人员没有出现任何安全事故，唯独垃圾车出现一些故障，当时是在3号楼前装垃圾，装完垃圾要走时，控制器失灵，造成电瓶车停不住，撞倒了停在旁边车，人员没有受伤，当时我们就想了各种办法及时解决了，把损失降到了最低。作为一个项目最担心的就是安全的问题，如果各方面人员平时不注重安全，就会造成不必要的经济损失。在

项目部无论是例会还是培训，第一件事强调得就是安全问题，希望大家都要重视，尤其是外围的人员和清理垃圾人员还有维修人员每时每刻都要注重安全。

在这一年里我们卫生方面的工作整体还是受到了业主的表扬，尤其是卫生城复检的那段时间，组织了各方面人员加强巡视、努力工作，各方面领导对我们的工作还是满意的。因为项目部这块是一级站，来检查和参观的领导比较多，大概每个月就能迎接3.4次检查，有时全天都迎接检查。每次接到站里领导的电话时，说有检查团，我们就安排各方面人员，快速行动，提高卫生质量，男卫生间和站台安排安保员看抽烟。因为每次来检查的，都非常重视地面的烟头。记得今年有两次来检查，由于车站这块队员去其它项目支援，没有人员看抽烟的，检查团提出地面有烟头，说扣项目部的分。当时业主把这样问题通知我，让我们想想办法，应该怎样做，我听了业主说的问题，我心里觉的非常不舒服，必定是咱们的工作不到位造成的，因为那段时间暗访的人员很多。后来想了一个办法让男卫生间保洁员带上禁止吸烟的标志，看有吸烟的随时招呼一下，前后站台让保洁员每天要勤扫几遍，因为项目部这个区域要想做到一个烟头没有，非常有困难，必定是客流量大的地方。每隔2个月组织维修员、保洁员进入男卫生间清理顶子和墙砖。我观察了一段时间这个办法很好，抽烟的少多了，卫生间的异味也比以前好多了。每次我碰到站长去男卫生间出来时，我都先问一下男卫生间卫生怎么样，站长还是满意的，虽然简单的一句话，让我对卫生保洁这块更有信心。这也是我们项目部，这几年在工作中积攒的各方面经验，所取得的成绩。因为保洁这块必须做到勤检查、勤监督、勤指导、发现问题及时处理。不能等检查团或是公司行政部下来检查在做，那跟本做不过来，必须打持久战，经常保持。做物业这个行业也没有太大的难度，只要项目部全体员工行动起来，明白业主就是上帝，因为我们收取业主的物业费，业主提出的问题，就是我们全体员工存在的问题。从哪方面有问题，要从哪方面想办法解决，不能找任何理由和借口，或是拒决业主提出的问题，有困难我们自己克服，

给业主一个满意合理的答复，让业主满意、让业主放心，让业主对我们有一个好的评价，这就是我对我们最大的奖赏。

项目部项目最让我头疼的一项工作，尤其是商户的业主，他们分不清哪些工作是公共部位，哪些是自用部位。不管是哪方面的工作，只要是打电话，就的立马倒位，如果有其它工作没有及时去。他们就在电话里不停抱怨，说我们服务不好，交物业费都管做什么，还的耐心的给业主解释，遇到通情打理的还好说，如果不明是非的人，说话很难听，每次遇到这方面的问题，想到了忍一下就会过去的，不要和业主计较。毕竟每天都要和这些人打交道，如果闹僵了，物业费也不好收，影响公司的利益。

由于项目部这块商厅开饭店的很多，排水堵的平凡，基本每天都要通下水道，有时一两天时间排水都通不开。为了不影向业主正常营业，就得用污水泵黑白的抽，一直抽到管道畅通为止。有时候接到电话就得立马安排人员去维修，如果稍晚一点，业主就不满意。总之这一年当中，维修方面的工作尽可能都让业主满意，尽可能在安排工作时分清工作的性质，如果急需维修的要马上去，比如跑水、或是电路有问题，不太着急的活往后推一下，可以缓一缓在去。只有这样商户对我们的工作安排基本就满意了。

在这一年里安保工作有时做的还不到位，尤其是公寓楼的私堆乱放、路边的小广告，没有及时的清到位。今年的上半年老队员离职，基本全是新来的队员，区域熟悉的很慢，有些问题闹不明白，这就需要我们耐心的指导、检查、监督。要告诉他们对业主说话要注意什么、巡岗要注意什么，因为车站这快商户随意性很大。如果物业对公共区域的私堆乱放管得紧，他们就不随意乱放，如果你有几天不去管理，他们就把物品放在公共区域，这一年因为这些问题也跟业主发生过争吵，有的业主无论你怎么说，他们都不当回事，没有办法，只有先把物品拿走替他们保存，等他们想通了再取回，以后业主就不让公共区域随便乱放了，我们的管理工作也好做了，

环境也能有所改变。

今年的绿化工作做的还可以，春季把所有的柳树的树头截掉，让重新发芽。今年8月份站前广场修地下通道，占了部分绿地，绿地里有部分树木需要挪，最后组织相关人员将所有树木挪到了指定的位置。冬季浇水时，由于天气很冷，一旦断水水管容易冻裂，所以只能昼夜轮流加班浇水，大概一周左右，终于把所有的草坪浇完。又组织了人员把所有的柳树刷了白灰，安排人员把所有浇绿地自来水井的地下总阀门关掉，把水泄了，以面冬季天冷，把自来水管冻坏，明年影响浇绿地，今年的绿化工作告一段落。

今年的收费工作不是很乐观，距离收费总额还差很多，这让我们很着急。收费不乐观，有很多方面因素，有的业主房屋没租出去，不缴费。有的业主电话号换的频繁，联系不上，上门去收费又不知道家庭住址。联系上的业主，打电话时说的非常好，说过几天来缴费，就一直拖着不来。有的业主把收费用的电话号都记下来了，打电话跟本就不接，尽管是接了，听到是物业的电话，什么都不说就把电话给挂了。还有部分商厅和公寓没有和物业签合同，他们不认可物业服务。还有部分业主房屋已经出售了，以前的物业费，现在的业主不认可，找原业主去要。项目部整体无论是商厅还是公寓，无论是签合同的、还是未签合同的，物业基本都在服务，公共区域的工作一直都在做。比如外围的清扫、生活垃圾的清运、排水管道、化粪池的清理。这些工作每天都在做，如果不做的话，影响缴费的业主。给他们服务，他们不积极的缴费，有时候也非常气愤，不缴费的业主不给他们服务，但又一想如果不服务，就形成恶性循环，就更不好收费了。这让我们的工作又是着急、又是气愤，还没有太好的办法，只能靠法律手段维护我们的利益。

项目部的生活垃圾非常多，以前有部分商厅没有开业，还好一点，现在基本都开业了。每天的垃圾都能达到7。8车，有的业主乱扔垃圾，遇到刮风时，垃圾满大街乱飞。影响保洁

质量，给保洁员增加了工作量，尤其是上级下来检查时，无论是城管或是街道的，都要提前打电话说垃圾一定要清到位。总之这一年里，为了把垃圾能及时的清理干净，让业主满意，想了各种办法。尤其临时工老王这块非常辛苦，平时没有休班，有时起早或贪晚，只有春节安排调休几天回家过年。但他从来没有一点怨言，也没有过抱怨。

20xx年这一年的工作，让我体会到了做物业行业的苦处和难处。尤其是担任项目部负责人，这一年经历了许许多多这样那样的问题，让我真正感受到身心疲惫，酸甜苦辣，每天的工作压力很大。就怕是稍有疏忽，业主对我们的工作就不满意。但又一想，不要过于担心，每天要对自己工作有信心，让员工对工作有信心，就能顺利的完成各项工作，取得一定的成绩。

20xx年的工作虽然取得了成绩，也得到了业主的认可，但是还有不足之处，在20年把不足之处想办法弥补回来，一切工作围绕服务与业主这个中心思想来开展工作，想业主所想，急业主所急，与业主之间的关系越来越和谐，越来越融洽，继续完成本项目各项工作，达到公司和业主的各方面要求。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好管理工作，要不断总结工作经验，吸取教训，具体有以下几点。

一、严格自律、树立公司良好形象，在日常工作中，首先要严格要求自己，以身作则，认真听取公司领导班子成员和各部门业主的意见和建议。尊重领导，团结同事，善待员工，在每天的工作中都要行动起来，发现问题要及时处理，及时纠正，不留后患。

二、要对各方面员工严格要求，在工作中不能含糊其词，每天项目部安排的工作要保质保量的去完成。让保洁员要全天保洁，保证自己的区域干净无杂物，还要注重个方面细节工作，给业主创造良好的卫生环境。安保员在工作中要注意形象，语言沟通，所管的区域堆堆乱放现象，跑、冒、堵水电

等等方面的工作要加强管理，每一天的工作要做到认真负责的态度。维修人员要注意工作态度，跟业主沟通时要讲究方式，日常工作中要做保质保量。达到业主满意率高的水平，让业主相信我们的工作做得会更好。

三、以上方面的问题，在20年我们项目部要严格对待。首先要让员工明白我们公司的各项规章制度，尤其是新入职的员工，要把各方面的相关事宜对他们讲明白，如果不适应这份工作可以走人，如果适应了就要好好工作。要每周无论是例会还是培训要跟大家讲明白工作的重要性、和市场的挑战性，如果每个人不努力工作，没有上进心，工作马马虎虎，抱着侥幸心理，终究会淘汰的。

四、就是安全工作要严抓、严查、严管、不留任何安全隐患，让本项目所有员工都行动起来重视安全工作、主要是业主安全、他人安全、个人安全。

五、在工作中每个人要雷厉风行，办事不能拖拖拉拉，今天的问题拖到明天去做，或是拖很长时间去做。这种工作习惯，如果有人存在的话，一定要改正，给业主和项目部叫一个满意的答案。

六、以上这几个方面，光靠每天监督指导是不行的，因为有些员工，工作责任心不强。无论你说什么他都不往心里去，心里在想我干一天活挣一天钱，根本就不做长久打算，这方面的人员就的利用制度，让他们吸取教训。

西餐厅经理年度总结篇三

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

西餐厅经理年度总结篇四

大家好!20xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在xx年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——xx年我们是在打江山□xx年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到xx年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来□xx年就没了。这就意味着20xx年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们

业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

xx年末——xx年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要

的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

xx年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是xx年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么xx年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢?我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的

客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕□xx年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企都会将计划推迟。总之就一个字——难！但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们吧重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在xx年是空白□xx年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在xx年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功□xx年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

1 各组实力的失恒。当我们指定xx年销售任务的时候，我们过多的把业绩目标理想化了，却忽视了各组综合实力的评估。竞争和勉励是重要的，但是如果游戏开始的时候就存在着不平等，那么就缺少了乐趣。当我们注意到这一失误的时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们的帮助和指

导下，让落后的这支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是这毕竟是工作，我将把努力倾注到失恒的一方，只要他不放弃，我们就不放弃！我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。我只相信一个道理——人定，胜天！我不想以失败告终，不管是选择的失败还是指挥和辅佐的失败，只要有失败的存在我们的团队就不再完美。我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。

2 关注度的不公平。这一点完全在于我个人，可能每个人都有几分自私。在给四个组长开会的时候我已经检讨过了，仔细思考一下，我在处理同样问题的时候用的尺度还是比较公平的，但是为什么还是有人觉得我偏心呢？苦思冥想，最后发现原来我过多的关注一些沟通多的员工。平时我也是主动的找到一些员工谈心，但是主动找我谈心的员工实在不多。包括一些工作方面的交流，主动想我请教和请示的，我自然关注就多一些，而那些凭借自己的蛮力或智慧默默工作的员工就逐渐的远离了我的视线。看来我这个领导不合格了，难怪有些员工在遇到问题的时候偶尔会发牢骚，虽然经过沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太不公平了。今天在这里请大家对我作个监督，期望我在明年的工作中，认真的关注关心每一个人的工作，用最贴近公平的方式对待每一位员工。

3 优点大集合。我经常和我部门的职员讲这样一个道理：每个人都有自己的长处和短处，学习别人的长处可能不是那么容易，那么就要尽量把自己的长处发挥到及至，把短处尽量隐藏起来；不要盲目的去效仿别人的做法，要更善于树立自己的风格。我最欣赏“三人行必有我师”这句话，孔子的教诲深刻在心，但是如何发现你的老师是至关重要的。我们经常在一起工作、娱乐，有好多习以为常的行为和处事风格已经被我们淡化，想要发现对方最大的缺点不是难事，但是如果

想要发现他的优点并学习确实有些难，尤其是人格上的优点。两位老板经常教导我们“先做人后做事，先做事后赚钱”，在我们身边缺少榜样，更缺少完美的老师。我在前一家公司工作了将近三年的时间，学了不少东西，但是让我最最骄傲的是我懂得了一个做人的道理：“在发现别人优点之前，先不要急着指出他的缺点。”但是我在对我部门员工做一对一谈话的时候往往都是在批评他们的缺点，即便他们不接受，我也要强烈的指出来，最起码我要告诉他在我看来他是有这样的缺点的。我的部下们都很敬重我，并不是因为我的权威，而是因为我和他们推心置腹，也许这就是我的优点吧。然而在我职责对方存在缺点的时候，还是有那么一点反抗的味道，人之常情。但是，他们的优点我还是要找出来的，只不过我不喜欢当面表扬我的部下，因为我觉得让其他同事认可是最好的表扬，所以我要把一个人的优点拿出来，给其他所有的人去分享。xx年末我有计划要做一轮培训，培训的主要内容就是有四个小组长做经验性的总结报告，我希望通过他们自我的褒奖或者批评来指导大家，成功需要总结经验，失败更需要接受教训，只有共勉才能促进大家提升自我。

xx年的业绩数据实在不堪入目。只有个别小组的业绩完成还是比较另人满意的。我也是需要靠业绩吃饭的人，没有业绩我就一无所有。但是我并不把业绩看做是我的生命或者什么，我更看重的是造成这个结果的原因。xx年末我的业绩目标是这样规划的，四个小组平均完成400万，我个人完成100万，这样就是1700万。现在回头一看，自己都没有完成，有什么资格去要求其他的部下呢？业绩，只能是数据，而业绩的源泉是工作上的付出。我不认为没能完成的员工或者小组就是不合格的，但起码他们在和完成的小组或者个人相比存在着一些问题。准确的找到发病的原因才能对症下药，在这里我只能对自己做一个要求，一定要认真的去观察我部门员工的工作过程，之后给他们提出一些建设性的建议，从而达到整体提升的目的。

xx年是我领导业务部工作的第三个年头。我在前两年的工作更多的是实战，而我在xx年的工作可能更多的是通过数据上的分析来评估市场以及对员工加以引导和指导。

首先是队伍的健全，现在看来建设一个强大团结的队伍是最为重要的。我们领略了团队的强大是可以创造奇迹的。单独凭借一个人的力量或几个人的力量是不够的，因此我们必须要在xx年4月份之前把缺少人力的小组补充完整。可以采用两种办法：1 借用公司现有的政策，广泛宣传，吸引一部分优秀的有经验的行业内人员；2 借助人才市场招聘部分有事业心、品质优秀的人才，培养新人。我已经准备下达死命令，招聘合格人组员是四个组长的重心工作，如果到20xx年3月末，哪个组长的兵不购数或凑数，直接打散。

接着是管理制度的规范和培训体系的健全。这项工作我们一直在努力着，xx年4月份之前我们也要把这项工作列为重点。集合团队的智慧和经验，共同完成。

最后是工作细节的把握。细节决定成败，道理很浅，大家都明白。但是真正的发现细节上存在的不足，是自己无法作到的，这就需要协助和互助，我说过，共勉很重要。xx年我准备对四个组长做以下要求：要经常总结组内成员在细节上存在的不足，经常沟通关于工作上一些细节的处理办法，善于发现细节错误和总结经验教训。

大船已经起航，在茫茫的商海上我们风雨同舟。我们这些水手必须要有认真严谨的心态，勤劳智慧的思想，勤奋不懈的努力，我们才能顶住风浪的考验，沿着即定的方向驶到彼岸！

西餐厅经理年度总结篇五

20xx年，我担任支行对公客户经理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助

支持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达xx亿xx千万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中，我始终坚持虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。作为xx银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的服务理念，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

20xx年，营业部坚持不断创新，每个季度都搞了不同的营销活动，分别是：春雷计划、夏季攻势、秋季争霸、冲刺19，取得了较理想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一坚持优质服务，才能赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行利益的前提下，多为客户谋利益，耐心办好每一笔业务。今年，支行相继推出了一系列服务举措，在实际办理业务时，我都冲锋在第一线，在保证遵守我行各

项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供方便，灵活、个性化、快捷的服务。为了稳定和争取更多的客户，经常将服务延伸到客户单位。节假日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有困难时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

新年的钟声带起了欢乐的气氛，在这个热闹的冬季，我们也能好好的趁着节日的气氛好好的休息一下。但在此之前，我要好好的对过去一年的工作进行反省和检讨，总结我在工作中所收获的经验，并好好的改正自己身上的问题，防止自己在工作中再次犯下同样的错误！

回顾过去的一年，我感叹自己常常没能在工作中发挥出更好的优势，但是在领导和同事的帮助下，我也在不断的成长，提升自己的能力，提高自己的效率，为客户带来更好的服务。

在此，我将自己这一年来的工作总结如下，希望自己能在今后的工作中有更多的收获。

作为一名客户经理，在工作中我要想的，不仅仅是怎么将银行、业务推荐给客户，应该多从长远以及客户的角度出发。要让客户了解我们的产品，体会到我们产品出色的一面。为此，我必须在思想上提升自己，要从思想上确定自己的岗位定位，才能更好的提供服务。

为此，在过去的工作中我严格的要求自己，在思想上提升自己，严谨的学习银行的服务理念和发展方向，对自己的思想进行不断的反思和纠正，提升自己的服务能力。此外，我还在网络和书籍上了解国家政策，及时的更新自己，完善自己，力求更圆满的提升自己。

在这份工作中，有太多的东西是需要我们记下，产品的信息，产品的优势和推销亮点。再到客户，不仅仅是客户的详细信息到是否为重要客户，再到和顾客的熟悉程度……工作和客户息息相关，不仅仅要在工作中努力的提升自己，在客户方面，我也要努力的去加强关系。

一开始我也曾为这种工作关系而苦恼过，但是在领导的帮助下，我渐渐的清除了自己该怎么去面对。在不断的锻炼中，我也更加清楚了该怎么去做好这份工作。

在上一年度的工作中，我因为自己的疏忽，曾错失了许多的机会，其中最大的原因，还是自己没能对我们的产品有更深入的了解。我不能仅仅将眼光看到我们XXXX银行的产品上，我要去远望，去细看！看看别人家的产品有什么优势，为什么有这些优势，我不能只看着自己的产品却不知道别人的产品，这样非常没有说服力。

总之，在下一年度的工作中，我也会努力的工作，尽力的提升自己，让自己在工作中做出贡献的同时，也能不断的提升自己。