

洗浴主管工作总结 洗浴领班年终工作总结 洗浴领班年终工作总结(模板7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

洗浴主管工作总结 洗浴领班年终工作总结洗浴领班 年终工作总结篇一

我于xxxx年x月xx日来到xx工作，至今将近整整一年零50天。

- 1、虚心请教资深的老员工和领导。
- 2、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题开展研究，对客人的心理开展揣摩。例如：比较重要的贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下这个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和习惯等，在以后的服务中开展针对服务。
- 3、通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿知识。
- 4、根据经验和所学知识，结合康乐部豪华套房的情况，针对客人的现实需求，开展细节地方的调整。
- 5、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成长。

1、通过注意客人的言谈举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是规定员工以追求完美为目标，不懈努力！

坦率的说，我在这一年里是取得了一点成绩，同时也存在着诸多不足和不足，比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化等等，这些都彰显出我的管理水平还有待提升。下一步，我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己和员工同事，不断提高自身的文化知识和社会常识。

XXXX年，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开XX和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。

洗浴主管工作总结 洗浴领班年终工作总结洗浴领班 年终工作总结篇二

(一)强化管理基础建设，加强队伍建设。

为进一步确保安全生产管理工作的组织和落实，调整了安委会成员，由安委会负责公司安全生产管理工作的组织落实，并设立安委会办公室，负责处理日常工作。所有部门均明确了兼职安全员，并制订了《x工作职责》，安全职责得到落实。

(二)安全生产月活动开展状况

按照总体部署和要求，突出重点注重实效，制定了活动开展方案，明确各部门活动开展负责人，以多种交流平台开展广泛宣传，做到全员知晓，营造良好的活动开展氛围。邀请了专业人员进行消防安全知识培训，透过培训进一步普及了员工消防安全知识，有效地提高员工安全意识，对公司安全生产工作起到了用心作用；按照治隐患、防事故活动目标，认真组织开展安全事故隐患排查，就办公区域进行全面排查，日常安全检查工作得到较好落实。

(三) 安全生产大检查开展状况

按照相关文件要求，制定了安全生产大检查实施方案，并集中开展了两级安全生产大检查，检查单位覆盖了公司所有部门，下发了《安全隐患排查表》和《安全工工作自查状况表》，针对安全隐患类别逐一进行排查，梳理分析隐患可能存在原因并制定防范措施，各部门均按期上报检查状况，确保安全生产大检查各项资料得到落实。

(四) 安全生产宣传教育培训状况

围绕主题，充分利用会议、培训和办公系统等多种渠道，广泛宣传安全生产工作要求，组织开展各类培训。先后组织进行x次隐患排查，组织x次全员消防安全知识培训，增加了员工安全意识和安全防护知识。针对新入职员工做安全生产管理要求和保密管理规定的岗前培训；在会议上进行了安全生产宣贯培训和工作布置。

(一) 不断健全安全生产工作机制，完善安全生产管理体系，认真落实安全生产目标职责制及安全生产职责书签订，要求各部门认真履行安全生产职责，落实安全生产目标职责制。

(二) 加大安全宣传教育力度，以提高员工安全生产意识为目标，抓住重点，突出工作现场安全事故预防、避险、应急处置和自助求救等安全常识培训。

(三)加强车辆安全管理职责及交通安全教育培训，严格按照管理制度要求对公司驾乘人员进行相关交通安全教育培训，定期组织车辆的日常维护保养工作，督促车辆驾驶人员做好《车辆管理记录本》的填写，加强公司驾乘人员的安全意识。

(四)进一步做好保密宣传教育工作，定期组织员工进行保密相关法律、规范的学习，做好新员工岗前保密培训，提高员工保密意识，严防失泄密事件发生。

(五)进一步加强安全生产检查力度，做好重点部位的安全监管，做细隐患排查工作，对排查出的隐患及时制定整改措施，确定整改时间，确保整改到位。

(六)进一步加强和规范安全生产基础管理工作，继续做好日常安全督促、检查，健全安全生产台帐、报表管理，确保安全生产制度规范、执行有效、数据准确、痕迹清晰。

(七)全面落实公司20xx年安全生产工作目标，确保公司各项工作任务顺利完成。

洗浴主管工作总结 洗浴领班年终工作总结洗浴领班 年终工作总结篇三

我叫李_，是家乐店收银员一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底了，来到本公司的这几个月里，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫

生，然后再开会，然后才开始一天的工作。

工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好,欢迎光临”“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心.....还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。

其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，

针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

请各位领导相信我,我一定可以把它做的更好!

洗浴主管工作总结 洗浴领班年终工作总结洗浴领班 年终工作总结篇四

20xx年在紧张、忙碌和学习中度过了。这一年对于我来说极为重要，从x房产项目部调入x房产项目部担任电气主管。这一年对我来说是一个新的挑战，因为我已从师傅的翅膀下飞出，独自面对风雨和挑战。当老总把“调令”告诉我的时候，我极不情愿，因为自己的能力还没达到独自管理工地电气的水平。但是钱总的劝说让我信心倍增，终于咬牙接收了这个艰巨又重要的任务。

20xx年7月正式毕业后，一直在x房产项目部跟x工学习电气管

理及建筑电工专业知识，如今只身奋战已有一个年头。由于种种原因□x到10月份才正式投入运作，在此之前，房产项目部的同事一起工作，一起学习，一起生活。虽然项目停滞，但是我们的工作和学习并未停止。下面对自己一年的工作做一个“盘点”。

- 1、完成了工地东南角上400千伏安变压器的架设及验收。
- 2、从变压器引出主电缆至总配电箱，保证了第五项目部和打桩队等部门的正常施工。
- 3、监督完成了房产办公区临电的架设。
- 4、监督完成了第五项目部临建内36v用电的架设及院内照明和手机充电箱的架设。
- 5、保证了工地施工及生活用电的质量及安全。确保了工程的及时施工，也确保了工人的用电质量和用电安全。
- 6、监督电工组承建的商业b区2#、3#楼的防雷接地的焊接和线管的敷设预埋，保证了施工队的工作质量和进度。
- 7、完成了房产项目部院内及广告牌子下方摄像头安装及调试，以便出现紧急情况，记录证据。
- 8、对施工现场各种大型用电机械进行监控，保证了机械的正常运行。

总结今年一年的工作，由于电气故障引发的机械事故为零；由于电力不稳导致的施工工期滞后为零；由于现场临电不规范导致的触电事故为零；由于电气施工引发的技术问题为零。但是也有问题所在，例如一直要求的闸箱统一高度问题，虽然大体看局部已经统一，但是整体还不是很理想，虽然有种种原因，但是觉得还是自己的工作方式有问题，缺乏和项目部的

沟通。需要在以后的工作中改进。

在x房产项目部工作，体验到了x经理的细心，这种细心是从每一个细微之处体现出来的，和此相比，自己在x的工作显得粗枝大叶，以前的那种工作方式不再适合公司的发展，所以我在努力改正，细心工作。

在工作上x和各个同事给了我很大的帮助，尤其是x[]工作做错了并没有训斥我，而是帮助我一起想办法解决问题。俗话说“大恩不言谢”我要做的就是和x经理，和同事一起把我们的项目做好，做出成绩，对的起公司对我们的培养！

回顾在x工地工作的这几个月，觉得自己的缺点还是很多，在这儿也深刻反省一下。主要是工作思路不太清晰，我要在以后的工作中不断总结经验和教训，努力探索更好的工作方法和对各种问题的处理措施，不断提高自己，努力提高工作效率，针对工作和生活中存在问题和遇到的挫折及时调整自己的心态，将压力变为动力！不断总结经验，以迎接更多更大的挑战！公司在发展，我们同样也要加快脚步，跟上公司的发展！让公司更早地实现大理想，我们更快的实现小理想！

洗浴主管工作总结 洗浴领班年终工作总结洗浴领班年终工作总结篇五

要写总结啦，不知道洗浴管理工作总结怎么写？下面是由本站小编为大家整理的“洗浴管理工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。
- 5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。
- 6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

我担任大堂经理工作已经四年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理工作的深刻认识。

客人来到，首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，更是

一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂员工的良好的个人形象，文明的言谈举止，在对客服务中表现出的服务态度，直接代表着我们企业的形象。

大堂是开始与最后接触客人的地方，也是第一个知道客人需要什么服务的地方，第一时间帮助客人解决问题的地方。因此，当我们店内推出新的活动，当客人有需求的时候，我们大堂的员工都积极进行推销，帮助客人解决问题。

当银台出现排队现象，鞋部出现繁忙的情况下，员工的压力可想而知，而我所做的就是帮助他们缓解部分压力，拿鞋、取鞋，使整个团队的运作程序不混乱。

去年我在发现客人携带物品上楼时，及时制止，但是却遭到客人殴打，当时我的心是久久不能平静，但是想到这是我的工作，一切都释然了。如果还是遇到这样的事情，我也还会这样的解决。为了企业的利益，个人利益的缺失又算得了什么。

在新的一年里我将从以下几方面入手，加强管理：

- 1、更好的加强团队协作，为客人答疑解惑，提供优质服务。
- 2、和员工相互协作、积极配合，从细节入手、认真、努力做好服务工作。
- 3、对大堂卫生进行彻底清理，保持良好的卫生。
- 4、加强员工的仪容仪表的管理，拥有良好的个人形象。
- 5、加强员工考勤管理。
- 6、加强员工业务培训，提高服务效率和质量。
- 7、认真执行领导安排的各项工作。

8、加强员工的责任心与警惕性，避免客人跑单。去年已经发生几起客人跑单现象。今年要彻底杜绝。

9、处理好与客人的关系，做好客户档案，把店内各项优惠信息及时传递给客人。做好销售工作。

10、处理好与各职能部门的关系。为企业开展工作打下良好的基础。

新的一年已经到来，我将以饱满的热情更加努力的工作，取长补短。服务+细节+高效率=成功。我们大堂的员工也将以热情、专业化、标准化、细节化的服务，迎接每一位客人。为辉煌贡献全部的力量。

一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年，党中央向全体党员发起了开展保持共产党员先进性教育活动的号召，我虽然不是党员，但作为一个决心加入党组织的积极分子，我主动学习等领导的讲话，学习马克思理论知识，不断增强政治素养，提高思想素质。另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上发展的脚步。

二、一年的工作情况

今年，我主要分管前厅的日常管理工作、厨房、和安全生产工作。为了将工作做好，我尽量协调各项工作之间的关系，在工作中积极贯彻领导的方针，不断完善自己的本职工作。

1、参与管理，献计献策。

近在咫尺的开业，硬件设施、环境等方面为我单位带来了很大等冲击，春节过后消费的疲软也一直困扰着我们，为了打破僵局，需求发展，在x总的领导下，我积极参与配合进行市场调研，借鉴其他洗浴场所的优点，参与策划对经营策略的调整，终于走出了低谷，取得了良好的经营成果。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴中心是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系到企业的形象，决定着企业的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从四个方面严抓卫生和服务质量。第一，落实领班责任制度，出现问题领班付连带责任，增强了领班的责任心，发挥了领班的监督和模范作用；第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。第四，加强培训，提高服务人员的素质。今年和人事部一起先后组织了三次培训，特别是十月，经过精心准备，为职工讲解了酒店服务知识，食品卫生知识等内容，增强了职工的服务技能。通过以上措施的实施，弥补了因人员流动所带来的服务问题，使服务质量和水平不断提高。

3、不放松厨房的管理，节约成本。

今年，虽然我的工作重点放在了前厅管理上，但对于职工餐和自主餐一直没有放松，并完成了集团公司交给的任务。自助餐一直是招牌和亮点，也是和有利竞争点，在不提高成本的前提下，我们尽量在菜品的感官和质量上下工夫，不断变换菜品的口味和品种，吸引顾客，满足顾客的要求，确保了竞争力度。

4、与各部门协调配合，完成各项任务。

是一个整体，只有各部门的相互协调配合才能促进各项工作的顺利完成。我主动配合其他部门的工作，在配套设施改造

过程中，我身先士卒，带领员工积极参加到劳动中去，同其他同志一起完成了领导交给的任务；年初，我同领导签定了安全生产责任书，一年来，在我和人事部的共同努力下，确保了安全无事故，起到了为企业的正常经营保驾护航的作用。

三、今年工作中的不足和明年的目标

年终岁末回首一年的工作，发现工作中存在计划性不强，对待职工的态度有时过于急躁等缺点。在明年的工作中我将努力克服这些缺点，在以下几方面进一步完善自己的工作，第一，在各楼层班组之间开展销售明星评比工作，促进服务员的促销积极性，提高商品和酒水的销售。第二，对领班、服务员进行考核，奖勤罚懒，提高服务人员的积极性。第三，开源节流，进一步降低自主餐和职工餐的成本。

展望20xx年，我们的目标是让在市场的风浪中勇往直前，我想只要我们保持积极的工作热情，在x总的带领下，正确把握市场规律，我们的目标就一定能实现。

一、认真组织团员青年贯彻学习矿团委四季度工作会议精神

一是要迅速认清矿井形势，在矿决战四季度关键时刻，各班组团员青年要各负其责、发挥作用，强化对自身岗位青工安全形势教育力度，进而带动班组、岗位所有人员都能认清形势、明确目标。

二是转变思想，消除由于安全、经济等不利因素带来的思想压力，逐步转化为工作动力，为全面开展好后勤服务工作“疏通脉络”。

三是提升思想境界，扎实做好“党的十八召开期间”消防安全、信访稳定等各项工作，青安岗积极作为认真排查单位可能出现的不和谐音符，并有效化解在单位内部。

四是牢固树立“一切工作看安全”的理念，首先强化青工岗位培训，巩固安全技能、素质；其次突出安全现场管理重点，加大男澡堂、洗衣房安全管理力度，带着标准查隐患，深挖、严整各类隐患；三要严把工序流程关，各类机电设备设施严格按照规程操作，设备检修按照“停送电管理标准”执行，杜绝各类违章现象发生。

二、结合青工岗位实际做好安全工作部署，确保实现安全年

结合矿团委安全工作提出的几点要求，针对团支部四季度如何协助单位开展安全工作，进行部署。要求青安岗员本着“以安全保障优质服务”的原则，青工密切配合团员青年，齐抓共管、互相监督，打好年终安全工作攻坚战。

一是加强职工安全思想教育，使全员青年职工能够牢固树立安全理念；

四是加强人员管理，充分发挥青安岗员兵头将尾作用，在工作中积极带领，发扬“争先恐后”风格，以此调动班组其他成员做好安全工作主动性。

三、协助洗煤厂团总支，积极开展“喜迎xx大诗歌朗诵”活动

我单位团支部在洗煤厂团支部的带领下，克服各种困难，抽调两名团员参与诗歌朗诵活动。多次在洗煤厂四楼会议室积极进行排练，参与活动人员思想高度重视，采取从网络下载演讲视频学习、邀请专业老师现场指导等方式。对演讲过程中存在的不足，准确、有效、及时的指出，虚心接受专业老师指导意见，认真进行改进、完善。经过一段时间紧张、有序的彩排，确保了各位参与活动人员能够熟练朗诵、扣时准确、流程顺畅，为月底正式演做好了充分的准备。

四、继续推行岗位危险源辨识及“三位一体、手指口述”安

全确认标准

为全面协助单位做好安全管理工作，团支部严把隐患源头治理关，以班组为单位，团员青年每班上岗前严格对照标准认真开展隐患排查、岗位危险源辨识活动，并认真做好隐患排查治理台帐，本月累计排查隐患50条，均全部治理完毕，为实现优质服务提供安全保障。同时严格按照矿“三位一体、手指口述”补充规定要求，印制“三联式安全确认表”，并统一发放至每个班组，要求每班下班之前将安全确认表交单位，次日8:30之前统一上报矿安监处信息站，其余两联单位和班组进行保存；同时严格按照矿总体要求，各重要岗位悬挂安全确认牌板，分别由班组长、安全网员进行确认并签字。

五、积极动员，认真参与敬老月各项活动

在矿团委的周密部署下，团支部书记带领一名团员认真参与矿“文化广场敬老月服务”。为营造良好的家庭氛围，鼓励妻子争当孝老爱亲模范，一名团员家属在该团员的言传身教下，也积极的参与到服务活动中。通过活动的认真参与，有效增强了团员青年尊重老人的自觉性，进一步感染了团员家属争当好儿媳的自觉性，提高了团员自身孝敬老人的责任心。

一、服务营销策划步骤

(1)服务要素决策。根据市场调查了解顾客对服务项目的要求，并按重要性的适度排序。重要性是确定洗浴中心服务要素的依据，除此之外，还要特别强调本企业要素的特色。

(2)服务水平决策。提高服务水平，不能笼统地指全部项目，需要根据顾客的要求与各服务水平项目已达到的成绩加以分类，才能明确应该着重提高服务水平的项目。

(3)服务形式决策。包括服务要素定价及服务要素的提供渠道。

2、服务营销策划步骤

(1) 顾客细分与准确定位 与传统的商品营销不同, 服务营销的细分是将焦点放在顾客的期望而不光是需求上。通过 细分之后, 可以按其价值观及服务成本把顾客分成各个等级, 了解哪些区域可以用低接触的服务来取代高接触的服务; 如何把服务能力优先运用到几个顾客子市场; 知道如何使顾客参与 服务的提供过程并进行管理。

(2) 找出顾客的期望 顾客感觉到的服务质量=实际服务质量-顾客期望的服务质量。把焦点放在最重要的顾客 身上, 并找出洗浴中心心目中的优异服务与他们的期望有何差异, 再通过努力减少这种差异。

(3) 设定顾客的期望。拟定一整套沟通计划, 使顾客所期望的服务水平略低于洗浴中心所能提供的服务水平。

3、设定计划、组织实施

(1) 根据市场调查与顾客期望设定目标。

(2) 确定活动内容之后作出详细计划, 并拟出各阶段的工作分工与细致安排, 以及每个时 间点、段必须完成的工作进程计划。

(3) 服务营销活动要像做大文章一样, 有铺垫、有高潮, 结束后有反馈。

二、服务营销策划中的注意事项

1、“没有满意的员工就没有满意的客人。”洗浴中心服务营销要注意以人为本。

对于洗浴中心来说, 拥有优秀的员工是赢得和保有优秀顾客的

关键。”没有忠实的员工作基础,是不可能拥有忠实顾客的。”洗浴中心应该将员工视为内部顾客,为员工的自我实现服务。

管理者要告诉员工企业要努力实现的市场目标,并引导他们以企业所选择的细分市场的顾客需求为导向。要为服务人员提供他们所需要的培训、自主权和支持,以此来保证他们同顾客之间重要的、但常常又很短暂的接触能产生令人满意的结果。”管理是一种服务。”只有对内的服务上去了,对外的服务质量才能提高。以满意的员工提供给洗浴中心客人满意的产品和服务,最终赢得客人的满意。

同时,要重视全员营销。以前不在销售岗位上工作的高度接触顾客的员工如今也被要求掌握一些销售技能。这样,洗浴中心的总台接待员或者收银员都可能被要求向顾客推销新的服务项目,或推荐客人找销售经理。

2、注意处理好“产品支持服务”“洗浴中心形象服务”的关系。前者指围绕产品而开展的服务,后者指围绕企业形象的塑造而开展的服务;前者表现为对个别产品的直接附加利益,后者则表现为洗浴中心的附加利益;前者直接促销,后者间接促销,两者有机结合,销售效果才会更好。

3、售前服务的关键是树立良好的第一印象,基础是宣传、公关、启发、引导、咨询。售时服务的关键是交际谈判、说服购买,基础是礼貌与热情。售后服务的关键是坚持、守信、实在、基础是方便、周到、经济及感情。

4、建立跟踪体系,提供附加服务。

(1)重视服务跟踪体系 对于无数不同的服务人员来传递多元产品的洗浴中心服务来说,其跟踪体系根据市场划分的各个部分最好有专人负责,对口接待,以解决顾客实际问题并把握每一次合作的商机。

(2) 提供附加服务 熟客管理体系、“金钥匙”服务、客户主题联谊会、消费积分奖励体系、富有文化内涵的 品牌战略及区域性促销服务等。

洗浴主管工作总结 洗浴领班年终工作总结洗浴领班 年终工作总结篇六

转眼20__年一年已经结束，为了更好的开展一年的工作，我就一年的工作做一个全面而详实的总结，目的在于吸取教训、提高自己，以至于把一年的工作做的更好，完成公司下达的销售任务和各项工作。

1、销售指标的完成情况

一年在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，及经销商的共同努力下，__市场完成销售额157万元，完成年计划300万元的52%，比去年同期增长126%，回款率为100%;低档酒占总销售额的41%，比去年同期降低5个百分点;中档酒占总销售额的28%，比去年同期增加2个百分点;高档酒占总销售额的31%，比去年同期增加3个百分点。

2、市场管理、市场维护

根据公司规定的销售区域和市场批发价，对经销商的发货区域和发货价格进行管控和监督，督促其执行统一批发价，杜绝了低价倾销和倒窜货行为的发生。

通过对各个销售终端长时间的交流和引导，并结合公司的“柜中柜”营销策略，在各终端摆放了统一的价格标签，使产品的销售价格符合公司指导价。按照公司对商超、酒店及零店产品陈列的要求进行产品陈列，并动员和协助店方使产品保持干净整洁。在店面和柜台干净整齐、陈列产品多的终端粘贴了专柜标签，使其达到利用终端货架资源进行品牌

宣传的目的。

3、市场开发情况

一年开发商超1家，酒店2家，终端13家。新开发的1家商超是成县规模最大的__购物广场，所上产品为52°系列的全部产品；2家酒店是分别是__大酒店和__大酒店，其中__大酒店所上产品为52°的四星、五星、十八年，__大酒店所上产品为42°系列的二到五星及原浆。新开发零售终端城区4家，乡镇9家，所上产品主要集中在中低档产品区，并大部分是42°系列产品。

4、品牌宣传、推广

为了提高消费者对“__酒”的认知度，树立品牌形象，进一步建立消费者的品牌忠诚度，根据公司规定的统一宣传标示，在人流量大、收视率高的地段及生意比较好的门市部，联系并协助广告公司制作各式广告宣传牌35个，其中烟酒门市部及餐馆门头29个，其它形式的广告牌6个。

5、销售数据管理

根据公司年初的统一要求完善了各类销售数据管理工作，建立了经销商拉货台帐及经销商销售统计表，并及时报送销售周报表、销售月报表和每月要货计划，各类销售数据档案都采用纸质和电子版两种形式保存。对20__年的销售情况按照经销商、各个单品分别进行汇总分析，使得的每月的要货计划更加客观、准确。在每月月底对本月及累计的销售情况分别从经销商、单品、产品结构等几个方面进行汇总分析，以便于更加准确客观地反映市场情况，指导以后的销售工作。

尽管在一年做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在一年的工作中从以下几个

方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作，确保300万元销售任务的完成，并向350万元奋斗。

1、努力学习，提高业务水准

其一是抽时间通过各种渠道去学习营销方面(尤其是白酒营销方面)的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。

2、进一步拓展销售渠道

__市场的销售渠道比较单一，大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。一年在做好流通渠道的前提下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道拓展。在团购渠道的拓展上，一年主要对系统人数和接待任务比较多的工商、教育和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

3、做好市场调研工作

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个白酒市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

4、与经销商密切配合，做好销售工作

协助经销商在稳住现有网络和消费者群体的同时，充分拓展销售网络和挖掘潜在的消费者群体。凡是遇到经销商发火的时候一定要皮厚，听他抱怨，先不能解释原因，他在气头上，

就是想发火，那就让他发，此时再委屈也要忍受。等他心平气和的时候再给他解释原因，让他明白，刚才的火不应该发，让他心里感到内疚。遇到经销商不能理解的事情，一定要认真的解释，不能破罐子破摔，由去发展，学会用多种方法控制事态的发展。

最后希望公司领导在本人以后的的工作中给予更多的批评指正、指导和支持。

洗浴主管工作总结 洗浴领班年终工作总结洗浴领班年终工作总结篇七

- 1、没有很好的掌握我们公司的主要材料的价格以及用量情况，虽然并不影响公司的日常工作，但是不能起到很好的监督作用。
- 2、没有对我们公司各个供应商的情况做到心中有数，对其供货方式及付款方式等并没有完全掌握，也对财务的监督作用，起到了一定得影响。
- 3、由于经常会出项一段时间内工作量很大的情况，所以有时候为了进快完成工作，往往会出项很多的纰漏，也就是不够细心。

当然还有其他的不足之处，我会在以后的工作中积极的发现并且努力地改进，并且对此抱有很大的信心。来恒顺这一年我可以一直尽心尽力的工作，不敢言做过什么大的贡献，但也是尽自己的能力努力的完成工作。不管在哪各部门的时候，只要是工作的需要我都会义不容辞的牺牲个人的时间保证工作的完成。在公司做不完的，我就拿回家做。曾经连续加班一个月并一个星期加班到12点，带病坚持工作。并在对成本管理实际工作不了解的情况下，积极争取用最短的时间接受了成本方面的工作，虽然过程出现很多问题，但是部门领导的理解及教导，使我受到了很多的启发。

鉴于我接近三个月的成本管理工作，及对公司情况的了解。提出一些个人方面的建议。

首先，就成本管理方面。我们公司并没有完善的成本管理机制，而我目前的工作也仅仅只是限于单纯的做账，虽然对采购等环节能起到一定得约束作用，但是关于总的成本方面并没有起到很好的反映，监督并提供有效地节约成本的信息的作用。

而成立一套完善的成本管理机制，并不是单纯财务部的力量就可以做到，关于这方面我想过出一定得约束文件，但又考虑到起到的实质效用，加上财务部平常工作量比较多并不能进行有效地监督，所以也就没有付诸实际行动，当然这是我工作的一个不足和需要改进之处。一套完善的成本管理机制需要生产部门，采购部门，技术部门，以及车间统计的有效配合。成本控制要想卓有成效，应执行成本责任分工制，调动全企业的力量，保证企业各部门所发生的经济活动可以有效控制。

具体如下

1、采购供应过程的控制

2、制造过程的成本控制。加强企业的质量管理工作，要有先进的技术技能、完好的设备、高质量的材料，运用完善的质量控制方法降低成本。这些工作应该有车间统计和库管员的有效参与，因为车间统计和库管员是直接接触材料的管理人员，对具体的生产用料情况，以及生产过程出现的问题比较容易直接的接触发现，因此生产部应该与车间统计密切配合，合理接受他们提出的建议，及时更新常备库存等原材料信息。并设立有效地奖惩制度，鼓励员工发现生产中严重浪费及其他问题，因为车间人员是在生产一线，很多的问题他们都是最容易发现，并且是很准确的。依据提供信息的有效性进行合理的考核，按提供信息的有效性。目前我们公司的车间统

计，并没有在成本控制这一环节起到很好的效用。

3、对销售过程的控制，

4、成本管理应密切的与技术相配合，有效地技术支持往往能事半功倍。而同时身为成本管理人员也应对技术有一定的了解，在这方面我正在积极的学习。

一个公司的制度要得到有效地执行，并起到实质性的效用，最终需要的是一个公司有一个完善的责任机制。以及合理有序的制程生产、也就是说形成一个合理高效的流程。

而目前我们公司的责任划分混乱，从技术到生产到发货并没有形成一个合理高效的程序，所以容易出现任务量大的时候就混乱的场面，虽然能在一定得程度上完成任务，但是却存在很多的问题，事后往往需要浪费更多的人力，物力去弥补。

因此我建议首先针对我们公司的特点以及总的工作过程制定一个完善合理的流程，同时就每个流程设立责任机制，并就具体的工作注意事项，工作内容，责任出具相关的文并。并制定有效地应急预案。并且对相关的人员进行一定的技术培训。比如由于我们公司技术人员不足，加上技术人员分工不合理，导致很多材料用量情况不准确，技术是整个生产过程的首要环节，因为这个环节就开始出现问题，导致后面如材料的请购等，不能严格的规范的依照程序进行，也就是说实际工作并不能和账面erp统一，这样就会导致很多信息不准确，只能靠人为经验的判断。如材料请购erp系统中的未发量，如果入账能够和生产尽量做到同步进行，未发量就是目前合同生产所需要的材料数量，这样就会产生更准确的材料请购量。

首先应先对技术人员进行合理的分工，可以将技术人员依据工作能力以及工作年限划分等级，一级技师，二级技师……并分别就不同的技术水平分配不同的工作。这样就可以避免一些工作能力较强的技术人员却在为一些普通员工都可以做

到的事情浪费时间，浪费能力。

责任划分不明确：比如进货单的录入常出现错误，进货单的录入是依据采购单，进货单的录入是仓库的职责，仓管人员在录入时并没有细心的检查物资部采购单金额，供应商等是否正确，与送货单是否一致。就直接录入。这影响了领料，成品缴库，发票录入等一系列环节。事后财务部往往不知道追究谁的责任。我们公司往往会出现，出了问题之后谁都有责任，谁都又可以推卸责任的问题。

不仅是生产上的技术，我们公司的对erp的应用也存在很多的漏洞，于工作人员对erp的运用不够专业化等问题，使得很多工作流程因为erp操作不当出现了问题，所以公司应该定期对工作人员进行erp的专业化培训。

同时应合理利用人力资源，我们公司存在一定得工作分配不合理现象，这就出现了人才浪费，并流失。并且对待新招聘的员工应该按职位，对其招聘的目的，用处进行合理的考核，并对其工作进行合理的规划，不能按部就班，千篇一律的按照同一种模式。让他们觉得自己在恒顺电气能被有所用，并有所做，有所发展。我们公司同时又存在人员不足的现象，由于人员不足，虽然很多工作能够勉强的进行，但是在质量上却大打折扣，往往得不偿失。具体我不再提及。

相信以上这些各位领导应该也已经发现。很多问题相信领导应该已经提及，并提出合理的建议。我作为一个刚毕业一年的工作人员只是粗俗表达一下个人的观点，存在很多的不合理以及多余之处，还请领导谅解。