

# 外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结 工作总结(实用8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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结工作总结 总结篇一

在这个学期里，本人能够遵守园内的各项规章制度，热爱群众，能坚守工作岗位，不迟到、不早退，无事不请假，对幼儿一视同仁，与同事相处融洽。服从领导的分配，乐意理解各项任务，并且尽力把它完成。班上出现问题，能够与班上的老师共同商量解决。同时创造新的好的办法传授给大家，用心认真的参加保育员及其他的各种学习，每次学习都认真的做好笔记，在工作中遇到有问题时，做到早发现早解决，主动听取保健医生的意见，做到不隐瞒自我的不足和错误；经常与保健医生交流。

为了做好“手足口病”的预防工作，本人十分注重教室的通风，搞好教室内外卫生，保证环境清洁整齐。做好晨间各项准备工作。持续卫生区地面干净、无污物、无积水、墙饰整洁、画框无尘土；盥洗室地面洁净干燥、无积水、水池及墙壁无污物，每一天勤擦，消毒盆每次用完清洗、盆内无浸泡物；盥洗室地面坚持每2—3周一次大的清刷，为保证幼儿的身心健康，减少污染没采用任何酸性物刷地，而是采用清水刷洗地面；每一天下班后清洗毛巾，为毛巾消毒，保证毛巾洁白有淡淡的消毒液味；每一天清洗水杯、消毒水杯，保证水杯体外明亮无污物、水杯内无事物残留；不把当天的活留

到第二天再做；厕所持续无异味、地面干燥洁净、清洁用具挂放整齐、不堆放垃圾；厕所坚持每次上完后冲洗墩地，发现有异味及时用淡洁厕灵浸泡一会墩干，做到每一天消毒不少于三次，经常用坛香去味，做到勤冲勤刷；墩地用的墩布严禁分开使用，做到经常消毒；活动室地面洁净干燥，物品摆放整齐，教具、玩具洁净无尘土，室内空气清新无异味；幼儿被褥叠放整齐，经常凉晒；认真做好班中每个角落的卫生，把每一天的都当作卫生大检查来对待；严格执行一日卫生消毒，坚持每一天三餐的卫生消毒。在这学期工作过程中我自我创新的擦桌法得到园保健大夫的认可，并推广应用到本园所有的班级中；各种资料记录清晰，时光准确，按时上交。

本人能够热爱幼儿、关心、耐心、细心、热心地对待每个幼儿。能用心搞好本班的清洁卫生工作，做好幼儿用具的消毒工作，能够细心照顾幼儿的生活，根据天气的变化，及时为幼儿穿衣服。注意护理体弱多病的幼儿，仔细观察有不适宜的幼儿全天的状况，及时与家长沟通。午睡时，注意巡视，做到及时发现问题及时处理。户外活时对幼儿进行安全教育，能有秩的上下楼以及玩各种大、小型玩具，防止意外事故的发生；为幼儿擦汗、擦拭鼻涕；引导明白玩累了休息；配合教师培养幼儿的一日生活常规。

本人能够用心配合，任劳任怨。在活动前能根据教师的教学计划，为老师准备好教具、学具和布置好场地等等。用心的参与一些简单玩具的制作。配合好教师耐心的照顾每一名幼儿，做好接园、离园的工作；并做好家长工作。

以上几个方面是我在本学期工作中的总结。但是，本人还存在着许多不足之处，今后必须会更加努力，把保育工作做得更好！

## 外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结工作总结篇二

热闹欢腾运动会，职院学子显雄威。在这秋高气爽的十月里，我们迎着秋日的阳光，伴随着收获的季节，迎来了欢快精彩的第二届校运会。

两天的校运会给我见识了，一个大型运动会在各学系各部门的协助合作下，有条不紊地进行到底，而且，我参与其中。这是一次增长见识的好机会。我仔细地观察了各部门的分工合作，以及他们的工作内容，遇到的问题，注意的事项，等等。这些都给我一个很好的参考价值，是我的一大收获。

另一个收获，是在跟其他部门的沟通中获得的。1. 及时与其他部门沟通：我们的稿件能播出来，除了抢手们高超的技术外，还有通过与师长沟通而得到的写稿技巧。2. 积极帮助其它部门的工作：在帮助的过程中，我又能认识新的朋友，得到别人的经验之谈，这同时，既提升自我，又帮助自己更好地完成工作。3. 注意与其它部门的交往：因为我处事不成熟，情绪化而说了不该说的话。虽然其他部门成员没有听见。这教训真的深刻啊！我要三思而后行，尤其是在其它部门在场的时候，注意自己的言行，认真做好自己的工作。

8:00随着宣布运动会正式开始，各系队伍依次入场进行方队表演。此时进行曲骤然响起，一个又一个系排着整齐的队形，舞动着手中的道具大踏步向主席台走来。他们个个衣着鲜艳，面带笑容，昂首阔步，展示出青年特有的朝气与活力。这些系部的表演各有千秋，有的队形多样，有的衣着亮眼，有的动作齐整，有的编排新颖。他们表演的队形以及动作是自己探讨和编排的。这完全体现了学生在此次运动会的热情与向往，也充分展现了他们较强的自主能力和组织能力。

当大会宣布运动比赛正式开始，整个赛场顿时沸腾起来，加油助威声此起彼伏，络绎不绝。田径赛场上的运动员，一个

个如矫兔般飞离起点，像利箭般冲向终点，引得在场的观众兴奋不已。不论选手是否获得第一，他们都会得到观众的赞美和鼓励。因为在观众的心中，这些运动员都发挥出了不屈不挠，顽强拼搏的体育精神，他们是运动场上的英雄，是学院的“刘翔”。800、1500、3000米是考验选手体力和毅力的项目。它虽然不如短跑那样让人兴奋，令人激动，但是绝对比短跑更加让人感动。在比赛中，选手要面临的不仅是身体上的考验，更是心理上的考验。参加这个项目的运动员真正体现了努力拼搏，永不服输的运动精神，它给我们的感受远比成绩要丰富的多。

体育是精神文明建设的一个重要组成部分，是民族素质、人精神面貌的集中体现。运动会既是检验学校体育教育的水平与质量，展示学生青春风采，考验体能与心理的具体实践，也是学校教学改革与事业发展的一次综合展演。它锻炼的是体力，激活的是生命，弘扬的是个性和青春活力，收获的是笑脸和精神风貌。所有选手在本届运动会上赛出了成绩，赛出了风格，发扬了友谊第一，比赛第二的精神，在比赛中寻觅了更多的光彩和梦想，在比赛中创造了更多的美好和辉煌。

当然在此次比赛当中，我系取得了《男子团体总分第四名》、《女子团体总分第名》、《体育道德风尚奖》、《女子篮球总分第四名》等优异成绩。

望我院学子继续发扬顽强拼搏的精神。也望下届的校运会上“精彩”不断。

## **外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结工作总结篇三**

进入中班我们发明幼儿在与同伴之间的合作方面有必定的欠缺，并且缺乏合作的才能，在游戏和区角活动中遇到问题不会协商、不会分工和交流，发生抵触时常以告状或攻打性行动来解决，所以我们两位教师意识到幼儿合作的重要意思，

并针对这个问题我们也及时有效的进行了培养幼儿合作意识。

## 1、首先为幼儿树立配合的榜样

教师在幼儿心目中有很高的权威，先生的言行潜移默化地影响着幼儿。因而我们班上教师之间、是否能分工合作、彼此配合，会对幼儿产生直接的影响。如，一教师组织幼儿进行操作活动时，另一教师自动帮着摆放、披发材料；一教师在教幼儿唱歌，而另一位教师就弹琴配合，这在无形中都为幼儿供应了踊跃的举动模范。

## 2、其次教给幼儿配合的办法

教师教给幼儿协作的方法，指导幼儿怎样进行合作。比喻，搭积木或玩商店游戏前，应大家一齐商量，分工合作；碰到抵牾时，要协商解决；当玩具或游戏材料不够用时，可彼此谦让、轮流或共同利用；当错误遇到困难时，要主动用动作、语言去辅助他；当自我遇到艰难、一人无奈解决时，可能主动找小朋反帮忙等等。经过这些具体的合作情景，赞助幼儿逐渐习得合作的措施策略，在合作中学会了合作。

色幼儿到底把持到什么程度，在那一天家长和孩子一齐下棋，有良多孩子都赢了自我的父母，而父母们诚然输了，但都很高兴、开心，他们看到了孩子的提高、看到了教师的辛苦、看到了幼儿园为孩子们创造的所有心田深处感到很大的快慰。

## 三、严格按照保教结合，确保保育工作的顺利进行

幼儿园的发展一向是以保教联合为主的，所有为了孩子是我们幼儿园的宗旨。所以孩子的保险问题、消毒工作及身心健康都始终是放在我们工作中的重中之重。

我们结合新的卫生保健制度，认真做好晨检工作、检讨把关，认真做好幼儿服药工作，仔细核查姓名、药名、药量及服用

时光，省得给幼儿造成危害；杜绝感染病的盛行及传播，一经发现即时隔离，并每周坚持用紫外线消毒，以便降落沾染率；做好卫生消毒轨制，防止病从口入。每一天对毛巾、口杯进行洗涤消毒，用消毒液擦拭幼儿易触摸的地方：钢琴、录音机、桌子、区角柜等，玩具每周消毒一次、图书每周暴晒一次，枕套每半月换洗一次，被褥半月一次及时曝晒；并配合保健医生做好查体工作，使幼儿健康快活的成长。

#### 四、班级工作的顺利开展，离不开家长的辛劳帮忙

随着教育的一向改革，新课程不断推进，吸纳家长介入我们的家园共育是闭不可少的。

本学期我们除了家长园地及每周对家长公示我们的教育目的、和教育义务外，还进行电话回访、背靠背的交换等方式了解孩子在家情形及让家长懂得幼儿在园的情景，和家长一齐为幼儿的发展而努力。在家长开放日中我们请家长参加指点孩子的活动，展示我们的特色的教育，让家上进一步理解，以便更好的配合我们的工作，最终做好家长反馈工作，当真听取他们提出的看法与倡导，真正做到家园共育的方针。

在这学期里我们有成绩也有不足，可喜的是我们在园领导的领导援助下，更新了教育理念，实现了园内外的各项接待、检查任务，并受到了领导及同行的好评；能依据园的指导方针“全面加特点”的主题目标创设环境、充实区角运动资料跟更换活动资料，认真备好周计划、教导活动、书写教育笔记等等，做好家长工作，做好保育保健工作。但也存在着必须的不足，教育观点还有待于更进一步的翻新，家长工作还不是很完善等，咱们将连续发挥我们的优势，查找并克服存在的不足，在园领导的引导下充分挖掘家长资源，使幼儿在欢乐教育中健康活动的发展。我在当前的工作中还需始终的改善与丰富，争取再创新意。

# 外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结工作总结篇四

## 一、准备充分

1、领导高度重视。 本单位x名xxx岗位工作人员转岗竞聘xxx岗位x级，是今年我单位近期重点抓的一件大事，单位领导高度重视这项工作，始终坚持对这项工作的组织领导，专门成立转岗竞聘工作领导小组。

2、方案制定周密。我单位领导自始至终主持了方案制定的全过程，从确定本次转岗竞聘工作的领导思想和基本原则到明确转岗竞聘的实施范围和基本情况，根据上级转岗竞聘文件精神，认真核实转岗竞聘人员的基本条件，制定详尽科学的转岗竞聘方式在职工大会上进行通报。

## 二、具体实施过程

自开展转岗竞聘工作以来，收到x名同志的转岗申请书，本院领导高度重视，立即对这些同志进行测评，之后又组织资格审查、民主测评、竞聘演讲，最终由领导小组决定□xxx同志转岗竞聘为xxx岗位x级，并组织了七天的公示，公示期间未接到其他异议。

## 三、工作结果圆满

这次转岗竞聘方案是科学的、可行的，程序是公开公正的，实施是顺利成功的，这次的转岗竞聘工作得到了绝大多数工作人员的理解和支持。

附：参加转岗竞聘工作人员联系方式

xxx 电话□XXXXXXXXXXXX

开封县xxx单位

20xx年x月xx号

## 外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结工作总结篇五

豹山村民兵和预备工作在江夏区党委和政府的正确领导下,在大桥新区武装部的关心指导下,在村党支部和村委会的支持下,以年初召开的武装工作会议精神为依据,以张书记重要讲话为工作动力,积极适应市场经济发展需要,认清当前形势,坚持与时具进,开拓创新,圆满完成上级布置的各项工作。回顾一年来的工作,主要做了以下几点。

### 一、组织队伍建设

1、凡事预则立、不预则费年初民兵、预备役工作就制定了详细的工作计划、目标和措施。

2、按时完成民兵预备役整组,做到组织落实,花名册齐全,参点率百分之百。根据镇武装部的具体安排,本村的实际情况,3月份对民兵、预备役进行了整组,使民兵、预备役人员得到了更加充实,整组后的民兵、预备役人员都能以高标准、严要求来衡量自己。

### 二、思想政治教育

开展精读、细读、本着需要什么学什么,缺什么补什么,和要精要管用的原则,深入细致地了解科学发展观的重要内涵.通过各种理论学习,使民兵预备役人员思想觉悟明显提高,思想上、行动上始终与党中央保持一致,民兵预备役工作不断加强,使之能召之即来,来之能战,以应付各种突发事件发生。本年度,我们豹山村民兵、预备役人员无一人出现违法犯罪现象。



### 三、军训战备及征兵工作

今年的秋季征兵工作是民兵工作的重中之重，先对本村的适龄青年进行逐个走访，做到心中有本帐，对适龄青年有了初步了解。再对他们的入伍动机、思想情况作了进一步了解。镇征兵工作会议召开后，我们利用人口集聚地等场所，张贴宣传标语50多条进行征兵前的宣传工作，让更多村民了解、支持征兵工作。

### 四、双拥工作及其他事务

在构建和谐社会的同时，对本村的军烈属和贫困户进行了走访慰问，了解他们的生活、工作情况，他们有困难的及时帮他们解决，关心他们使他们感到组织的温暖。

有限，我们开展工作有一定难度，思想还不够重视，仍存在一些薄弱环节。为此，我们决心在以后的工作中，加强理论学习，加强队伍建设，加强适龄青年的联络，加强其他事务的工作能力，真正做好各项工作。立争在2017年的工作中，以优异的成绩向上级汇报。

#### 一、着眼认识提高，加强领导，健全民兵工作组织

## 外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结工作总结篇六

1、深入学习党的xx大精神，全面贯彻“三个代表”重要思想和科学发展观。学习贯彻xx大精神，牢固确立“三个代表”重要思想和科学发展观在民兵工作中的指导地位，坚定不移地高举旗帜，铸牢军魂，走在前列，作为一年来我镇民兵政治教育工作的首要任务。为了扎实有效地完成这个任务，根据形势变化，我们因地制宜地采取集中教育、刊授教育和分

散学习等多种形式来开展民兵政治教育，并把这个任务始终贯穿于“四课”教育之中，力求通过政治教育来提高广大民兵的政治觉悟，做到统一思想，坚定信念，树立民兵良好形象。

2、扎实开展国防教育。一年来，武装部利用镇党委干部春训班、镇、村干部会议、村民议事会、民兵点验、国防教育赶集等多种行之有效的方法开展了国防教育。

1、加强民兵干部队伍建设。多数村民兵营长是一兼多职，且年龄偏大，平时任务多，担子重，责任大。如何教育民兵营长工作上弹好钢琴，统筹兼顾，服从大局，搞好民兵本职工作，是新形势下民兵工作与时俱进的一个新课题。为加强新形势下民兵干部队伍建设，今年镇武装部制定落实了民兵工作量化考核细则分发至各村民兵营。各村民兵营按照细则开展工作，力图强化民兵干部的责任意识、命令意识、竞争意识，为做好民兵营工作指引了道路。

2、加强了民兵阵地建设。按照人武部党委要求和镇武装工作计划，完善了井楠村、杨饭店村、大林村、施集社区、龙蟠村、河东村六个村的民兵营阵地建设。按照“有办公室、有办公桌、有资料柜、有图表、有民兵活动场所、有旗帜”的“六有”标准抓好落实，让广大民兵有了家的感觉，找到了家的归宿。

3、加强民兵整组工作。根据人武部的要求，为了保证基干民兵队伍纯洁可靠，整体素质提高，建立健全各项制度，镇武装部多次向党委、政府主要领导汇报。

党委、政府非常重视民兵整组工作，安排武装部长在党政班子会议上进行传达贯彻，并多次召开民兵营长会议布置落实整组工作计划，认真开展了整组宣传教育、出入转队、合理编组，建立健全各项制度，汇集民兵工作各种资料，总结经验等民兵整组工作。这次民兵整组工作基本情况：基干民兵

编制数xxx人，按专业任务分为步兵x连xx人，情报侦察连xx人，其中含xx名森林防火分队；男性xxx人，女性x人，退伍军人xx人，经过训练人员xx人，专业对口人员xx人；大专以上x人，高中xx人，初中142人，党员37人，团员xxx人，平均年龄26周岁，入队xx人，转队xx人，普通民兵营xx个，普通民兵xxxx人。

4、积极参训□xx年4月份按照区人武部的统一要求，带领部分基干民兵参加区人武部组织的民兵集训，在训练期间，参训人员严守纪律、刻苦训练、熟悉和掌握了单兵应具备的军事素质，在训练考评中，所有参训人员全部合格，并得到了区人武部的表扬。

## 外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结工作总结篇七

1、动力：回复月度动力作业计划，一干机房动力配套巡检，一干油机巡检并试机，无线综资数据整改。

2、传输：传输故障处理7处，传输投诉处理9处。

7、专线工程：桐城吕亭林业站等一批专线工程立项资料核对；桐城市桃花制刷、新兴物流专线提速；安排桐城市吕亭卫生院新店分院、合久运贸新增专线现场设计；处理农商银行、桃花制刷等专线综资流程。

光阴如梭，日子在弹指一挥间就流逝过去，就在此时回头总结之际才意识到时间的匆匆不待□20xx年7月，作为刚刚跨出校门的，带着懵懂和对即将开始的工作的期待我进入到了移动公司，来到这个团结温暖的大家庭。第一个岗位是作为营业员在营业厅进行为期两个月的实习。实习的过程就是学习的过程，在营业厅各位“前辈”们的指导下，业务水平也日

臻成熟。营业厅的生活很苦，但是看到客户们满意而归的笑容，工作一天的我们再辛苦也值得。实习结束后，经领导安排在业务部成为了一名业务管理员。业务部就像是战场的作战指挥所，制定市场的发展战略。每天都要处理很多的数据，不容许丝毫的疏忽，也让我深深的体会到“天下大事，必作于细”这句话的含义。在业务部的时间虽然短暂，却让我在业务部这一群可爱的人身上学到了坚忍不拔的意志和勇往直前的气魄，对我今后的工作和生活将会是一笔巨大的财富。

我现在的工作岗位是基站维护员，主要是负责基站电费□wlan的日常维护和班组建设的一些工作。

## 外呼营销年度工作总结个人 保育员工作总结工作总结篇八

2004年即将度过，我们充满信心地迎来2005年。过去的一年，是我党十六届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

### 一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，

齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、%、%。比年初预定指标分别降低了 %、%、%。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

## 二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，

培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

### 三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

#### （一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调

整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

### 3、房提奖励。根据本酒店市场定位

“酒店工作总结”版权归作者所有；转载请注明出处！

为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的`营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、

会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作