

半年工作总结总经理发言稿 总经理半年工作总结(通用6篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

半年工作总结总经理发言稿篇一

20xx*年过去了，回首abc这些年来发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和abc一路走来的每一位员工，感谢你们对我的信任，是你们的努力和坚持，让abc在中国yy业内崭露头角，取得今天这样的成就。

我还记得这样一位员工总经理半年工作总结讲话，当时，我派他到北方某一工地出差，走之前他来我办公室时，还是非常英俊，非常精神的一个小伙子。可是当他二个星期后回来再站在我面前时，我看到他的嘴上满是热苍。我就问他怎么回事，他说因为井道里很冷，冻感冒了。我问羽绒服穿了没有(因为冬天北方很冷，走前我特意给他们都买了厚厚的羽绒服)?他说衣服太厚，井道里干活不方便就没有穿。说实话，当时，我真的是很心酸!很心疼!我知道在abc[]有许许多多的员工象总经理半年工作总结讲话一样，为了工作，主动放弃休息，加班加点，甚至通霄达旦的工作;还有许多员工冒着寒风酷暑，常年累月奋战在工地现场，365天没有几天可以合家团聚。

很多时候，我们员工在实际工作中所面临的困难和艰苦程度，往往是超出我们做领导的估计和想象的。在此，我想借这个机会，向你们说一声：“谢谢你们!你们辛苦了!拥有你们，我感到非常地骄傲!”

今天，我讲话的主题是光荣与梦想。为什么用这个标题？

大家知道，把abc办成一个受人尊敬的企业，一直以来都是我的梦想。什么样才叫受人尊敬？就是当你非常自豪地、光荣地告诉你的家人、朋友“我在abcyy公司工作”时，他们会投以你无比羡慕和崇敬的目光。我认为，一个有理想，有追求的人，一定会十分愿意来abc工作。因为，没有任何一个愿景或是梦想，能比“把一个不怎么知名的企业，亲手打造成一家知名的跨国企业乃至世界500强的公司”更令人振奋和激动人心的事了。事实也证明这一点，这二年，我们在到全国各大高校和其他知名公司同台招聘的时候，有许多优秀的学生都选择了我们abc。今年7月，马上又将会有近20名应届生加入我们的团队。

所以说，进入abc公司并不意味着你就是一个abc人。只有当你真正地融入abc，把这个公司当成自己的公司，把abc的荣辱看作自己的荣辱，把这个梦想当成自己的梦想的时候，你才称得上是一个真正意义上的abc人。abc需要的是真正的abc人，如果不能成为一个真正的abc人，必将会被abc所淘汰，这也就是为什么20xx年公司会劝退部分员工的原因。

为了实现我们的梦想，争取光荣。我想对我们abc的员工和领导们提几点要求。

对所有abc人的要求

压力容易使人的身心倦怠，对工作产生厌烦的情绪。而主动工作的人会乐在其中，因为他把工作看成是一种锻炼，把工作中的困难看成是机会，是挑战。

其次，我要求我们每一个abc人都要有团队合作的精神。这让我想起，我们小时候都玩过的一个运动项目接力赛。大家都知道，在接力赛中，交棒是一个至关重要的环节，它直接关

系到整个比赛的输赢。因此，在中途交棒时，把棒递交给下一个队友的人，他一定会考虑：我要怎样把手里的接力棒递出去，可以方便地、顺利地让我的队友接到。同时，准备接棒的人也一定会主动把自己的手伸出去接棒。只有每个队员在每一次交棒中完美地合作，才有赢的可能。

半年工作总结总经理发言稿篇二

20__年上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在某某银行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将20__上半年的工作情况总结如下：

作为一名理财客户经理，不仅要逐步提高自己的服务意识和水平，做好客户的财务保密工作和管理工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

一、努力提升业务技能水平，强化理财管理意识

为了能够更好的拓展客户，在分行某某部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识理财业务的操作模式，理财经验和管理的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后某次参加了分行举办的技能培训。

二、加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作

由于20__年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与万客户的理财工作，为客户建立了良好的关系，实现了人民币理财产品多万元。

三、积极营销外币储蓄和理财产品

今年总行推出了系列产品，借此向我行大客户推销我行的理

理财产品，共营销了美元理财产品万美元、港币理财产品万港币、人民币理财产品多万元。

由于今年国内资本市场异常活跃，股市指数不断攀升，开放式基金的赢利能力不断增加，吸引了不少客户的眼光，我借此机会将自己以往在股票市场上的一些经验和自己工作上经常与基金公司人员接触的便利而获得较多的信息相结合，总结出了一些基金方面的营销技巧，适时地向各类客户推荐基金，还邀请了基金公司的高级渠道经理到我行为大客户讲解各种理财产品，得到了大客户的信任，今年成功地完成了、等基金的发行工作，其中基金就直接销售了多万元，许多客户都从其他银行将钱转到我行购买基金，使我行的基金客户不断壮大，今年基金的销售达到了万元。同时由于基金公司推出了基金网上申购优惠政策，我适时进行宣传，既让客户得到了实惠，又增加了我行网上银行的交易量。

四、加强客户营销，增加客户群体

自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过上半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

五、存在的问题和今后努力方向

我虽然能敬业爱岗、积极地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定理财方案。

2、现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。

3、有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。下半年已经步入。

针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：

1、加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。

2、在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报某某银行。

3、细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行理财工作。

半年工作总结总经理发言稿篇三

营销部上半年完成销售额_万元，超额完成总经理下达的指标_万元，这与总经理的正确领导，全体同仁的热情支持、客户的爱戴和自身的努力是分不开的。现就半年来的营销工作总结如下：

一、通过对总台员工服务方面的培训，使总台全体员工的素质有了很大程度的提高，一些老客人包括美籍华人，每次来酒店住宿都是冲着总台的服务态度而来，是他们真诚的服务让客人感觉到春天般的温暖，让客人留恋忘返，使客人真正

感受到宾至如归的感觉。另外，再加上灵活的促销手段，老客户住满一定量的天数，可享受免房，使老客人能享受贵宾般的待遇，如今客户数量滚雪球般的增多，给酒店带来了一批稳固的客户源。

二、通过对总台业务方面的考核，极大程度地调动了员工的积极性，员工每月工资都与本人的销售业绩、服务态度等挂钩。指标考核到人，是谁销售做第一名还额外加奖等的落实，使得总台的每位员工在班时都能认真接待好每档生意，哪天生意特别好都会使哪班兴奋无比。如此热情高涨的工作态度，使得总台上半年门市接待散客营业额达__元。

三、通过年初召开客户恳谈会，与新老客户面对面的沟通，加深一下彼此的印象，为今年的生意奠定一下基础，另外在二月底通过到浙江、上海地区促销，使得上半年的团队房和会议房明显增多，客房生意火爆，上半年共接待团队__个，营业额__元；并成功接待大小会议__个，营业额__元。当然取得这些成绩与各部门的相应配合是分不开的，也与我们工作认真负责分不开。每当会议或团队客人进店后，我们尽可能进行全过程仔细、灵活的跟踪服务，主动向客人征求意见，并及时把听到的意见反馈给各部门，尽量满足不同客人的需求。

四、鼓励出租车司机和车站地区黄牛多介绍客人来店入住，并给予相应的奖励，使他们的积极性大增，积极地多介绍客源。

五、端午粽子和咸蛋的销售工作情况空前，营销部全体员工在即将来临之际，仔细分析市场，认准学校、部委分局等效益较好的单位，不怕气候炎热，由于大家的吃苦耐劳精神，结果捷报平传，使大家信心大增，也给酒店带来了可观的经济效益。

总结以上虽然做出了些成绩，但还存在许多不足之处，下半

年我们营销工作要开拓新思路，开辟新局面为中心，要重视，每次策划都要十分精心和赋有新意，以期待取得更满意的效果。

半年工作总结总经理发言稿篇四

20xx年一年来，我们公司总体工作在董事会(或总裁)正确领导和指导下，在有关部门的大力支持帮助下，以年初董事会提出的：“住一条总线、夯实二个基础、开展三项活动、建立四个常态运行机制、实现五个提高。为工作思路，以安全为中心，以“创一流为动力，以抓质量为重点，通过全体员工的辛苦努力，安全稳定、顺利、圆满的完成了各项工作任务指标。现将我们公司一年来的工作情况向各级领导简要汇报如下：

一、经济效益完成情况

1、*项目完成： 与20xx年同期增加 %。

2、*项目完成： 与20xx年同期上升 %。

3、根据年度财务报表(资产负债表、利润表和现金流量表)数据具体分析

二、重抓思想工作，提高职工队伍综合素质

本公司始终把建设职工队伍作为提高管理水平，加快企业发展的根本之路，为企业的经营、发展、创新、奠定丰厚的人力基础。坚持以人为本的原则，最大限度发挥人力资源优势，鼓励员工加强学习积极参加全国各类等级考试，尽量为其创造有利的学习条件，定期限轮派若干名员工到公司*培训基地进行学习，尽量使学习辐射面达到最广，以年初高严腐败事件为教材，进行了反腐倡廉警示教育系列课程，进行党性、党风、党纪教育，理想信念教育，通过教育，帮助他们树立

正确的世界观、人生观、价值观，不断提高防腐拒变的能力，杜绝了违纪违法行为的发生。因我们公司注意职工队伍综合能力的培养，使得全体全员工作热情高、精神面貌焕然一新，岗位练兵综合成绩良好，安规考试综合成绩优秀，竞能比武，*个基层单位中，综合评分排名第1名。

三、狠抓管理，沟通协调各部门之间的关系。

具体阐述工作中的问题及解决方案。

四、狠抓生产，执行落实年初的计划。

具体陈述阶段性计划的实施及完成情况。

五、狠抓市场销售，业绩直线上升。

具体销售策略，方案，应加强对销售人员的培训。

六、落实服务承诺，提高服务质量，维系老客户，拓展新客户。

坚持“顾客是上帝的宗旨，本着“优质、方便、高效、真诚的服务方针，不断提高服务质量，增强服务意识，开展了一系列重要举措：有计划定期对员工进行服务理念教育，及待客的热情，举止的文明，仪态的端庄，着装的整洁等立方面的培训，每月进行一次书面笔考，不定期的进行现场抽查，笔考和抽查的结果是：优秀率60%，良好率达80%，合格率100%，全年来未发现投诉事件。

七、存在的主要问题

具体描述工作中存在的矛盾和不足。

明年主要任务目标

一、奋斗目标

愿景计划。

二、任务与措施

具体规划细分，工作方案。

以上是我们公司在20xx年一年各项工作开展的基本情况，及明年工作的重要工作任务目标，相信在公司正确领导下及全所员工的共同努力下，定能够让本公司的各项工作稳定开展，稳步上升。

半年工作总结总经理发言稿篇五

上半年仍在支公司担任经理，七月份调分公司任副总经理。无论在还是在，都一直保持着敬业的精神、认真的态度、踏实的作风，尽心尽力地作好工作。

一、以经营目标为中心，以网络建设为重点，努力完成支公司各项任务 上半年，带领支公司全体同志，以省公司、分公司下达的各项任务为目标，出实招，下实劲，在主营收入、网络改造、压强工程方面取得较好成绩。

1. 想方设法，多管齐下，狠抓收入。

20xx年8.29洪灾使**县网络损失惨重，用户大量流失，给今年收费留下许多困难。我首先激励全体员工坚定信心，用加倍的艰苦，尽最大努力挽回水灾造成的损失。在搞好网络建设、提高服务质量的同时，四招齐出，加大征收力度。

有线电视收视维护费的公告”，要求所有用户限期交清欠费，逾期将强制执行。这一招使欠费用户纷纷到公司交费。

通过全体员工的共同努力，至六月底实现收入 43.3 万元，占年度任务的 78.9%。

2. 抓紧实施压强工程和城区网络改造，不断扩张和优化城区网络。城区原有网络全部是电缆，传输距离最长达6km，网络陈旧，故障多，信号质量差。我和支公司同志积极改造干线，不断扩大光缆传输范围。在省公司、分公司的大力支持下，老城干线改造于一月份顺利竣工，开通老城中街、三官庙两个光节点。在此基础上，进一步优化原城网改造规划，积极设法将渔洞河3公里干线改造成光缆，开通了地震台光节点。随后陆续开通了三星小区、**中学、白石岩光节点。

同时，不间断的进行支线改造，优化网络。从3月中旬开始，重点进行片区支线网改造，规范线路、更新电缆、架设进楼栋钢绞线。至六月底完成东河小区、广场路家属院、三星小区、新城、副司巷、关铁路、西万路过境段沿线等片区改造，覆盖49栋楼房和300余户零散户。不但进一步优化了网络，提高了信号质量，还为将来光缆进楼栋打下基础。省公司今年主攻压强工程，我和支公司同志克服困难，主动出击，及时完成设计、编报项目；抓紧时机，不等不靠，提前实施。在项目尚未审批下来的时候，就积极设法赊购电杆、材料，组织人力，按照设计方案栽杆架线。至六月底完成四号桥——三星新区、气象站——党校、汽车站——水坝、关铁路——东河等杆路建设，在城区栽杆66根，架设钢绞线3169m。

公司的奋斗目标要一支过硬的队伍来实现。我把职工队伍建设作为公司管理的关键一环，教育、管理双管齐下，提高员工素质，进而提升服务质量和公司效益。

半年工作总结总经理发言稿篇六

200*年即将度过，我们充满信心地迎来200*年。过去的一年，是我党xx届三中全会胜利召开、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xx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。

1、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等相关经营措施，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。

2、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、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 %、 %、 %。

3、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本

行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

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xx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

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令

行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到

相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(五) 以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统 个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(六) 以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

(七) 以精干为原则，抓好人事工作

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生 人次；登报 次、网上招聘 次，共计招聘 人次。

(八)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训；下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训；主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤；前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云；餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅；厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

四、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、设施设备不尽完善。

2、管理水准有待提升。

二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；

三表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

3、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。