

最新营业厅工作汇报(优秀5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

营业厅工作汇报篇一

从20____年7月27号来到润和____的那一天起，到目前5个多月过去了，回望这段日子，我在工程部的工作。

- 1、严格遵守公司各项规章制度。上班伊始，我认真学习了《____员工管理制度》，并将其牢记于心，时刻提醒自己要严格遵照公司的各项规章制度，维护公司形象。
- 2、节约资金投入。总包单位临时区域屋面需覆盖，对比施工单位报价与工程部材料采购费用情况，整理报告经领导批准，通过工程部自购材料，节约资金投入。
- 3、项目协调。积极协调桩基单位，土方单位为现场出土创造条件，最终为总包单位按时施工创造作业条件。
- 4、配合材料部进行消防、空调、幕墙施工单位的考察工作，整理考察要点及将考察收集到的资料交材料部。
- 5、总包单位进场后通过巡查，发现施工过程中及现场安全文明存在的问题后及时与监理单位、总包单位负责人沟通督促落实整改。

二、经验教训总结

经过近半年的施工，通过平时不定期检查，发现各方面有成功的经验，也有失败的教训，这里进行总结，在明年的各项

工作中加以改进。

1、监理的作用没有完全发挥出来。因为监理单位在施工中有很多需要把关的地方，例如出现施工单位冬期施工方案、安全应急预案未及时提供，出现未经允许私自施工现象。而且因为施工单位没有按照投标文件组织投入相应具有施工管理经验的专业技术人员，所以工程中有技术、进度与质量方面没有达到预期要求。

2、对于管理过程中出现问题的前瞻性不够强，要提升自己对于要发生问题的敏感性，尽量作到少出问题或不出问题，当问题出现后也能有条不紊的处理。

三、弱项分析及改进计划

个人业务技能方面由于以前没有在华中地区工作的经历，所以对相关规范、法规、制度认识方面还有一定的偏差，在组织协调能力方面还有待加强。

改善计划

制定学习改善时间，作为专业技术管理人员，学习就像逆水行舟，不进则退。通过收集相关规范、法规、制度，尽快将学到的知识融入到现场管理工作中去，努力提高自己的大局意思与组织协调能力。

四、对公司的工作建议

1、办公耗材用品：

目前工程部激光打印机碳粉使用完了采取直接更换硒鼓方式。硒鼓耗材是激光打印机后期使用的必备消耗品，现在而灌粉就是最简单的再生方式，通过灌粉完成再利用降低耗材使用成本。

2、开展健身活动：

有句话叫身体是革命的本钱，公司主营是软件技术，大量的软件人才每天伏案工作。公司通过组织健身活动，即锻炼了员工体质，通过活动又可以加强公司集体凝聚力。

3、提高职工素质：

职工素质的高低，直接影响企业的兴衰。职工的个人全面发展需要经常的培训，新技术的推广和使用、提高劳动生产率、增强职工参与管理的能力，也需要经常性的培训。职工教育应该做到经常化、制度化、正规化。培训内容应从实际出发，坚持“按需施教，学以致用”的原则。培训时间不论长短，都要建立正规的学习制度，以保证教学效果。建议鼓励员工参加社会培训。

五、其它

明年的任务、工作量相当大且重，随着现场各相关专业单位进场施工，现场协调工作也相应增加，施工过程中既有雨季又有青奥会，如何协调合理组织施工安排，施工节奏，保质保量的建设我们的工程，需要的是我们每个人齐心协力的配合，我对此充满了信心。同时我也有很多的不足，尤其管理能力更有待于提高，在以后的工作中更要努力学习，不断提高自己的业务能力和管理水平，为公司创造更大的效益。愿与____一起成长，一起辉煌。

营业厅工作汇报篇二

20xx年客房完成的营业总额为元(其中住房总收入为元、客房杂项金额为元)，月平均营业额为元(其中月平均住房收入为元，月客房杂项金额为元)，累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为元，住房率为。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标(月均一百二十万)还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

二、服务、卫生质量方面：

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他(她)员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导，基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而代之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹；2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看

到更多自己喜好的节目;6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份(成本在于元内),并且打印感谢函,以答谢客人对本酒店的信任和支持,确保客房的续住率稳步提升,收集更多的宾客意见,便于酒店及部门进行有效的整改;7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗,加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面:

在零五年里,部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等,针对员工工作效率和工作质量,在标准上制定了相关硬性明文规定,如:查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等,还针对宾客历史投诉,整理出了许多案例,不断的给员工进行理论培训,并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛,以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工,以留住更多的优秀员工,鼓励全员争当部门骨干,但是为了不影响员工的休息,部门培训又制定了相应的措施,在培训周期,每周培训不得超过两天,每次培训不得超过两个小时,以确保员工的正常休息,不影响员工的情绪。

五、物料管理与成本控制方面:

零五年里,部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处,值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况,影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况,部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库,造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放,加上负责部门仓库人员的更换,新员工的责任心不强,对物料的掌控能力不好,多次出现了物料短缺,针对此情况,部门实行了部长兼管责任制,把仓库划分为一个部长管理,经理不断的抽查,从而在此后的工作中避免了类

似情况的出现。

六、人员方面：

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的温暖。

七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

针对目前客房存在的问题，现拟定以下工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90%左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提

高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服务质量和卫生质量，让客房整体水平提高一个台阶，加强轮岗培训，培养部门多面手，避免人员流失影响部门正常运转。

十五、房间植物实行周检查制，每半个月进行相应更换，确保房间植物的新鲜、亮丽、完好，提高房间的美观度。

十六、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，由于pa机器过大，许多地板死角无法处理，客房人工处理效果不好，建议酒店购买一台小型手持打磨机，以便于客房房间地板的维护保养。

十七、基于酒店零五年期间多次停电，另还出现过台风、暴风雨等现象，将加强对相关应急方案的理论、实操培训力度，避免突发事件当中的事故出现。

20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战。在此，本人会切实按照酒店领导的指示，号召部门全员团结拼搏、努力工作，将客房工作更上一层楼。

营业厅工作汇报篇三

移动营业厅是移动公司的对外窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调和完成的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理客户投诉等方面也发挥着重要作用。

这一年来，各方面都有了很大的进步，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户解决问题和提供满意的服务。工作中时刻严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，但是我知道：因为我刚进来时间不长很多东西都还不知道需要我去向老员工学习，因为他们比我的工作经验丰富。比如说在办理业务方面：哪些重要，哪些次要，他们都做的很好，而且有效率，经分上面各项考核分数都比我高，但是我们却是盲目的办理业务，有价值的业务有时候我还把握不住，定的任务完成不了这些问题都体现在我身上，特别是一些不经常办理的业务，像国际长途，国际漫游这些业务都需要很多证件，以及不同品牌缴的押金也不同对客户的需求做一些讲解，这些业务在我办理的时候都需要有老营业员来指导，用心的人家回头都会记笔记，但是我做不到，等到下次又遇见同样的业务的时候又不知道该怎么办，还有在办理业务时候给客户讲解的不够清楚，客户产生大量话费导致投诉，这些

问题屡屡出现，对于活动，自己都不是很明白，理解不透跟客户讲解的时候难免会感到困难，系统中操作失误，这都是工作中经常遇见的事情，所以，不足之处应向老员工学习，需要我在工作之中吸取失败的教训，不断学习。

对于每天的用户咨询业务，我都能不能作到认真对待，耐心的解答，热情周到；每次遇到用户的误解和怨气，我都不能作到很好的解释，更不能作到先缓解用户这种不满的心情，这都不是我在工作中应该出现的问题，因为我知道服务第一，服务都不能达到用户满意，让客户办理我们的业务就更难了。所以：力求给用户一个满意的答复。

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间工作的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找上门。在工作刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到工作的匮乏，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我们经常主动、积极地参与到一些我们可以胜任的工作中去。

在今后的工作中，我要不断向老员工学习，总结工作经验，弥补自己的不足之处。

营业厅工作汇报篇四

不论从事什么工作，坚持全局认识是首要的问题，现场技能服务也不破例。我以为售后服务工作的全局就是，“坚持企业形象，使客户对公司产物的称心度和忠实度化。”限制的

维护客户的好处，是提高我们公司产物的中心竞争力的一个主要构成局部。做好售后服务工作，还也是对公司产物的宣传，以及对公司产物功能的谍报搜集，以便作出实时改良，使产物更好的知足现场的运用要求。

二、擅长沟通交流，强于协助协调

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产物良多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不可，所以这个时分就需求我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。

三、精于专业技艺，勤于现场察看

随着电子行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好电脑销后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、自力考虑、多与同事交流，努力不断提高本人的营业程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

四、技能常识程度与实践操作纯熟

在过去的工作中获得了一些领会，在工作中间态很主要，工作要有热情，坚持阳光的浅笑，可以拉近人与人之间的间隔，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作。

积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

营业厅工作汇报篇五

按照市防汛工作会议精神，我镇党委、政府高度重视，坚持以“安全第一，常备不懈，以防为主，全力抢险”为工作方针，周密部署，严阵以待，狠抓落实，各项工作有序进行，为确保汛期安全做好了充分准备。

一、加强组织领导，严格落实责任

自进入汛期以来，镇党委政府及时成立了由党政一把手负总责的防汛工作指挥部，下设了“防汛突击队”、“食品储备队”、“物料后勤组”、“宣传发动组”、“督导检查组”等相关组织，进一步修订完善防汛工作预案。学校、各企事业单位、各村各村也成立了相应的组织机构，重点的单位及沿河各村还成立了抢险常备队和预备队，制定了详细的防汛抢险工作预案，对防汛组织机构、五保户、孤寡老人结对转移，物资储备、避险措施、转移方案、值班安排等进行了详细部署。

在此基础上，各防汛部门和单位严格落实了责任制，层层落实防汛责任，党政班子成员全部分工包村、包段，做到人人头上有压力。

镇防汛指挥部重点加强了对沿河各村防汛工作的组织领导，明确各包村干部为所包村防汛工作第一责任人，各村支部书记、村委会主任为防汛工作直接责任人，并将各村河堤的防汛任务分解到每名村干部，划分了责任段、明确了责任目标。

二、注重宣传引导，提高防汛意识

为增强全镇干部群众防大汛、抗大洪的意识，我镇从加大宣传力度入手，通过召开镇村全体干部专题会议、喇叭广播、发放明白纸等形式，传达省、市防汛工作会议精神，分析防汛工作面临的形势，充分宣传做好防汛工作的极端重要性，

克服麻痹思想和侥幸心理，做到防汛意识深入人心，形成了全民防洪的良好形势。

镇防汛指挥部注重防汛培训工作，对抢险队员进行了2次业务知识培训，认真学习防洪预案，真正掌握必要的知识和技能，切实达到关键时刻拉得出、冲得上，做到来之能战，战之能胜。

三、落实防汛物料，做到物资储备充足

我镇按照“统一调备、定点储备”的原则，按照防大汛、抗大洪的要求，积极做好了防汛物资储备工作，做到汛期人、财、物齐备。通过镇财政采购、村集体筹备等途径，目前全镇对重点车辆及物资进行了号备，并签订了号备协议书，积极筹备了编织袋20000多条，木桩2900根，铁丝软料550公斤，木板7900平方米，推土机1台，三轮车67辆，铲车2台，手电筒20个，雨靴70双，雨衣30件，口哨2个，防汛物资基本做到了存量足，调的出，用得上。且防汛物资实行了定点储备，专人保管。

四、多措并举，确保汛期安全

进入汛期后，镇防汛指挥部及时组织相关部门与单位对重点防汛部位进行了彻底清查。一是对对各村排水情况进行了调查与清理，及时解决11户排水难问题，保障了排水沟道的正常使用。二是由镇民政所牵头，对全镇五保、低保、孤寡老人等弱势群体度汛情况及全镇危房进行了调查统计，共查出危房6间，需救助五保、低保户45户，全部确定了干部联系户，明确了责任人。三是对全镇学校危房进行了统一整修。四是对全镇供电系统进行了一次统一整修，整修线路1000米，保证了安全输电。五是沿河各村对相关河堤进行了清查整修，共查出危险堤道口21个，危险地段3处，并及时进行了修补。六是镇防汛指挥部组织人员重点检查了河道畅通情况，进行了清障工作，彻底清除了排洪沟道内的柴草，垃圾，确保了

排水渠道畅通。

在此基础上，全面落实领导值班带班制度，确保24小时信息畅通无阻、及时传递。

总的来说，我镇防汛工作取得了一定的成绩，但与上级的要求还存在一定的差距，今后，我镇将继续按照“高标准、严要求”的工作目标，切实做好防汛工作，确保安全度汛。