

# 前厅部领班述职报告(优质9篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么报告应该怎么制定才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 前厅部领班述职报告篇一

大家好！

时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴！

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩。

第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在

任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知!遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率!

第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短!

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火!

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力!第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在目标之内完成使命，一切只因为相信自己!

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢大家!

## 前厅部领班述职报告篇二

大家好!

我叫\*\*□xx年毕业于\*\*市第二职业中学电子技术应用专业。我是一名入职半年的老员工，为什么这么说呢?我xx年12月入职阳

光海岸酒店，其中xx年3月离职参加培训□xx年5月再次入职酒店。前后加起来近6年。

衷心感谢酒店给了我们大家这次公平、公正竞争、展现自我的舞台和施展才华的机会。

我们只有平时严格要求自己，不断提高自身业务素质，才能把握好每一次展现自身才能的机会，从而实现自我价值。

我这次竞聘的职务是工程部领班。能否做好酒店工作，以下几个方面的评判很重要；思想道德岗位认识业务技能水平工作实践经验开拓创新精神及工作思路协调能力。

酒店的产品是安全满意优质的服务，而服务员是参与产品生产并直接将之送出的载体。服务员工作是酒店接待中直接面对顾客服务的窗口，面对不同的顾客，服务人员的整体素质是决定酒店在经济市场中占有份额量的决定因素。酒店之间的竞争，往往是员工综合素质的`竞争。只有不断提高现有服务员的综合能力，培养优良的职业道德和奉献精神，服务工作才能优中更优。只有不断加强对服务员的思想道德建设，才能提高酒店在市场上的竞争力。

本人自入职以来，一直遵守酒店的各项规章制度，具有良好的思想道德品质，各方面表现优秀。有强烈的集体荣誉感和工作责任心，坚持实事求是的原则。

本人思想端正，能吃苦耐劳，有崇高的理想和伟大的目标，注重个人道德修养，养成良好的生活作风，乐于助人，关心国家大事。

工作期间，本人一直勤奋学习，刻苦钻研，通过学习掌握了较为扎实的理论与实践基础。现代酒店为适应人们日益增长的需求，已不再是仅仅提供住宿的场所，而是从衣食住行、视听娱乐，到运动健身、商务购物、医疗美容等，应有尽有，

设备设施日趋完善。一个现代化的酒店设备设施费用已占总价的1/3还多。另外，酒店对设备的依赖程度也日益剧增，一旦设备出了故障，服务就要受到影响，几乎无法由人来代替。做好酒店工程管理，是酒店经营取得成功的关键之一。

- 1、酒店工程管理关系到客人安全
- 2、酒店的工程管理关系到服务质量
- 3、酒店的工程管理关系到销售价格
- 4、酒店工程管理关系到酒店的利润

2、管理好、使用好酒店的设备，使设备处于良好的技术状态，设备保持优质高效、低耗、安全运行，是领班的首要责任。对管辖设备要严格做到设备干净、机房干净、工作场地干净不漏电、不漏油、不漏气、不漏水，使用性能良好、密封良好、润滑良好、坚固良好、调整良好。

## 前厅部领班述职报告篇三

大家好！

我是xxx□来自xx旅游学校，餐饮服务是我所学的专业，衷心的感谢公司和领导给我这次机会，参加今天的餐饮部领班竞选，这对我来说是机遇，更是挑战，我将非常珍惜这次展示自我、锻炼自我的难得机会。

xx年9月我加入xx度假区这个人才济济、团结奋进的大家庭，也是餐饮部的老兵了，在酒店一线岗位上工作了半年，回顾自己在这半年里，因为有各位领导对我工作的关心和鼓励，让我学到了许多在课本上都学不到的专业服务知识。

这次竞选领班，其理由是：

1。与我所学的专业息息相关，我是旅管部的学生，所开设的课程也都是紧贴酒店管理的，所以我从事这个行业，一是专业对口，二是基本功扎实。

2。无论何地我都尽心尽职，赢得许多客人和领导的好评。

3。我曾在一个商务型茶楼打寒假工，所以对散客的接待有了一定的熟悉和经验度，并由于领导和同事对我工作的认可，颁发了“服务之星”奖，我有信心、有决心做好本职工作，自我完善；力求做到更好。

在这里，我粗略的说下我的见解，我认为作为一个领班，首先对客的服务意识要强，在服务过程中要注意每个环节，比如说：在客人用餐时，要不停的巡台，要求员工及时更换骨碟、烟缸等，做好四勤工作，客人没想到的我们要想到，客人想到了的，我们要做到，提高宾客的满意度；还有当小朋友来用餐时，我们要及时送上宝宝椅，或准备一套较小且不容易破损的儿童餐具，在小朋友哭泣大闹的时候，送上可爱的儿童玩具，只有个性化的优质服务才能得到顾客满意加惊喜；再比如说：顾客用完餐后，要主动询问宾客意见，记录下他们的用餐习惯和对菜肴的喜好和忌讳，下次用餐时就增加了熟悉度，增加了顾客的回回头率，这些都是人性化服务，只有精益求精，才能为客人营造家的感觉。

其次，就是人际关系，我认为不论是领导、员工还是客人，都要有一定的人际关系。比如说：对客人，我们可以把一些常客和老顾客的姓名、职位、电话和爱好记住，每次客人一来，我们就用姓氏和职位来称呼，这样会让客人感到受重视，还会让客人感觉我们很热情。甚至每逢过年过节还可以给客人发一些祝福的短信，可以增加客人的回头率；对上司的关系与对客服务有关，当我们对客人热情的服务得到好评时，就会得到上级的认可，这样人际关系也进一步增加了。同时也要与员工建立良好的关系，因为当你发号施令时，他们是你坚决的拥护者和执行者。

最后就是管理方法，我认为一个好的管理方法不仅会给部门带来好处，起到作用，甚至会影响的整个公司。

1、我们要善于平衡员工之间的矛盾，配合上级，管理好下属，还要督导员工的工作，发挥带头作用，协助主管的培训工作，带领员工不断提高业务技能、综合素质。在月底总结员工表现，根据员工的表现给予表扬或批评，奖励或处罚。

2、还可以采用我以前工作时的方法，每天早上开例会前，总结头一天的工作，下午开例会前，就总结上午的工作。只有不断总结，才能找到更好的工作方法。

3、在此，我还有单独提出一点，那就是微笑，在任何地方都可以用到，它是一种语言，还可以创造出能量，展现出我们的热情与关爱，微笑还可以得到别人的回报，它是坦诚的、是温暖的，不论是与客人、领导还是同事见面了都要展示出自己灿烂的笑容，微笑从我做起。

谢谢大家，我的演讲完毕。

## 前厅部领班述职报告篇四

演讲稿可以让我们了解演讲人大致是一个什么样的人，他们或激情澎湃或雄心壮志。相信您每当看到台上的他们，一定会被他们感染和折服，您也一定梦想过和他们一样成为一个被人崇拜的人。诚然，他们是激情四飞的，让人羡慕的。我们羡慕他们的口才，更羡慕他们的文采。其实他们的口才文采我们也有，只是您不知道罢了。上为您提供了几种各种各样的演讲稿，您也可以向他们一样激情澎湃。

大家好!今天，来到这个讲台参加超市收银员领班的竞聘，心情很激动。首先，感谢公司领导给我们提供了一次展示自我，相互学习的机会。“公开、平等、竞争、择优”，这是历史的必然趋势，也是公司发展的要求。这次竞聘对我个人来讲

是一个重要的激励和挑战，将有利于我个人素质的进一步提高。今天挑战这个岗位，我有勇气担当重任，有信心把今后的工作做得更好。在这里，我也衷心祝愿今天参加竞聘的各位同事，都能取得较好的成绩。

我竞聘的岗位是xx店超市百货超外部门主管。下面我将分三个部分进行我的竞聘演讲。

我叫张岩，现年33岁，专科学历，现任职xx购物广场六楼超市生鲜部自营卖区长。xx年9月28日在xx路xx超市工作至今到大商已经有10个年头了，曾经先后在大商超市锦州贵州路店工作了7年之久，主要在洗化部，百穿部，生鲜部担任卖区长职务，于xx年9月调入xx超市购物广场负一层超市生鲜区，后于xx年12月调入xx购物广场工作至今，主要负责所辖区的经营与店堂管理的各项工作。工作xx年来，在各部门领导的带领下，在同事们的积极配合下，我认真的做好各项经营及管理工作，圆满完成了公司领导下达的各项任务，部门的相关工作也取得了较大的成绩。尤其在xx年至xx年，在大商超市贵州路店百穿卖区担任卖区长3年多，积累了许多百货，穿品经营管理等相关的宝贵经验，也使自己对超市百货业态从不熟悉到逐渐了解，以至到现在已经深深爱上这份工作。尤其在我们经理的带领下和指导下，积极创新思路、勇于挑战，能够及时迅速的完成店内下达的各项销售任务，受到店领导的好评。在xx工作的1年多，凭着自己吃苦耐劳不怕苦不怕累的精神，在今年2月还被评为公司的“劳动模范”，当从曾总手上接过了烫金的“荣誉证书”后，我的心情格外激动，回想起过去工作的一幕幕，百感交集。同时这也充分证明了领导对我工作的肯定。“诚恳待人，认真工作，关注细节，做到当日事当日毕”“一是我做事待人的准则。

我竞聘的岗位是xx店超市百货超外卖区长。随着我国经济建设的不断发展，超市市场竞争机制的逐步形成，国际、国内超市业的市场环境已经趋于合理且竞争日益加剧。必须建立

以企业精神文化为基础，以优质服务为运营控制，在不断满足顾客需求的竞争环境中良性发展，才能真正把企业“做大、做强、、做久”。因此，在当前竞争激烈的环境下，我们企业如何保障顾客利益最大化，以人为本，是企业生存和发展的基础和关键。

同时，为保证企业财富最大化，我个人认为应按照季节变化，节假日，客流大小，根据竞争对手动态等因素有序、高效的组织卖场，最大限度地挖掘每平方店面、每个销售人员的潜能，提高超市的销售和毛利控制，不断优化、提高，并利用严格的规范流程与新的手段，降低运营成本，使超市在竞争中取得更大的优势。

- 1、贯彻落实及组织制定各项规章制度、销售指标及任务、人员管理办法，库存计划，保障卖场的安全、高效、稳定运行。
- 2、加强检查、监督力度和人员能力开发，组织店内、店外促销活动，作好人员调配、商品排列、布局，协调、配合厂家的现场促销，有效降低企业运营成本。
- 3、及时、准确、有策略的开展市场调研，确保价位优势及合理利润并制定针对竞争对手灵活、阶段性的对策。
- 4、掌控超市本部门的库存情况，执行安全库存制度，提高资金使用率，加快资金周转。
- 5、组织业务专项培训，提升员工的业务知识和销售服务技巧，监督并指导对员工下达促销商品的了解及主推情况。
- 6、保证上级公司制定的命令、授权及任务等在部门得到畅通传达，充分理解和有效执行，并对结果及时进行反馈、分析。

以上六个目标是相辅相成的，部门销售人员整体水平的提高，必将能够保障我店销售的安全、高效、稳定运行，也必将降



低企业在运行损耗方面的各项运营成本。

如果这次我能够顺利竞聘成功，我将做好以下工作履行自己的岗位职责：

1、协助各部门搞好店面销售，提高岗位执行力，高质量的做好计划、组织、领导、控制和管理工作，同时建立和规范一系列规章制度，使岗位职责明确，做到规范有序，有章可循。

我认为：作为部门主管，是分担超市总经理对部门管理的分担者，因此，我要摆正自己的位子，严格做到：工作主动积极不越位，协助管理不越权，加强团结不分散。充分调动部门员工的工作积极性，发挥他们的聪明才智；加强内部员工的服务技能培训，提高整体员工的服务销售水平。加强各项运行维护管理制度、作业流程、管理办法的执行力度，做好监督、检查、指导、考核，使得各项维护工作能够贯彻、落实。

2、努力完善自我，提高工作能力

虽然我在百货工作了3年多，累积了一定的工作经验，但是在超市零售行业一日千里与时俱进的今天，尤其是在店面运营和管理方面，如何加强零售经营与营销的业务能力上，在强化一线销售人员服务意识，做好本职工作上，将会是一个需要认真学习，不断发展的领域。只有不断努力学习，深入实践，才能做到与时代同步，担当起超市领头军的任务。我有信心不断完善自我，努力把自己的工作做好！

3、探索创新解决问题的方法。加强员工交流和对外协作能力，在不断提高自己水平的同时，还应该能够组织各方面力量，充分为公司的销售，提供更加完善的服务。另外还要加强部门销售人员的交流与培训，组织更多更高水平的培训，提高整体销售意识和服务水平，以保证部门的销售稳步提升。

4、加强新品引进，利用先进的促销方法进行创新销售，提高

销售业绩。

作为一个零售超市，我们在为用户提供优质产品及服务的同时，也应该充分利用自己的资源和行业优势，为本企业树立良好的企业形象。众所周知，超市零售业是不断发展，不断进步的一个新课题。服务永远面临着挑战，没有一劳永逸、尽善尽美的解决方案，所以在各项日常工作中，不仅要求我们的营业人员随时提升自己的业务能力，还要在各种服务中提出新要求，解决新问题。最重要的是，我们要在实际工作中，不断创新，不断学习。努力把自己的工作做得更好。各位领导，各位同事，以上就是我对自己基本情况和工作思路的汇报，不足之处，敬请批评指正。

## 前厅部领班述职报告篇五

大家好！

我是曹川江，20xx年有幸来到苏荷这个团结温暖的大家庭，和在坐的各位同仁共同渡过了一段非常愉快的工作旅程。在苏荷的这段时间里，我学到了很多，今天在这里要衷心感谢各位领导给我这次公平竞争，展示自我才华的机会。

首先，我要说说我选择苏荷的原因，在我刚来苏荷培训的第二天，当时许建华经理给我说过一句话，我不希望你在苏荷一辈子，但我希望你在苏荷的一阵子可以帮助你一辈子，在座的各位有很多人听我说过这件事吧？当时听到这句话时，心里很激动，可以说，让我有一种想马上进入苏荷的激动心情。所以，我选择了在苏荷，接触苏荷以后，我才发现，苏荷是一个能学会很多东西的地方，是一个培养人才的地方，可以说，是他的这句话，让我留在苏荷学到了这么多，我才有了今天这次展示自我的机会，也可以说，他的这句话，改变了我，将影响我一生。

在苏荷的这几个月时间里，从刚开始时的懵懂到不断的成熟。

非常感谢各位领导对我的栽培，让我有不断发展的空间。同时也让我学到了许多关于管理方面的知识。从最开始一个服务员的心理定位上升到了一个基层管理者的认知。当然还有每天朝夕相对的同事们，有了大家的帮助和支持，使得我在苏荷的这几个月里过的很充实很开心。

当时大家叫我竞聘领班时，心里很犹豫，认为自己还不能胜任领班一职，当时何平领班叫我竞聘时，我说过一句话，一只鸡，在一群鹤当中怎样展现自己的风采呢？回到宿舍，跟同事说起这件事，同事跟我说，不要把它当着是一次竞聘，把它当做是一次锻炼自己，提升自己的机会，不管有没有竞聘上，但可以让自己学会一些东西，可以更好的突破自己，所以，我选择了竞聘领班。

这次我要竞聘楼面领班一职。首先，作为一个领班，我认为他所起到的作用是巨大的。他不仅仅是一个传达上级领导各项意图的桥梁，做好领导的左右手，他也是一个能把员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同时他需要具备良好的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作。能完全地管理好一个区域，带领自己的员工提高各项业务知识和专业技能。能在他们有任何困惑和难题时教他们如何解决。还要对酒吧的各项企业文化和规章制度熟知并理解。更重要的是要有高效的执行能力和解决问题时果断的思维方式。

在苏荷的这几个月里，让我对酒吧业有了一个全面的认识，学习和了解一些酒吧业的管理理念。万丈高楼平地起，在这几个月的基层实践中，通过自己的努力，打下了很坚定的服务技能，无论是清理台面卫生，还是对客服务，我都能轻松应对，也有了一套自己的工作方式。由于从业不久，可能本身还存在许多的不足，但我相信我还年轻，只要有对工作的热情及激情，我相信我能够胜任领班这个职位！

如果我能竞聘上领班这个职位，我将做好以下几点：

## 1. 我的工作方法

我想“笨鸟先飞”大家都明白这句话的意思，虽然开始很艰难，但是我会努力提高自身的学习能力，增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。在提高自身的同时也要带领其他人一起进步。定时对员工进行一些培训，从最基本的操作技能如铺床到灵活的处理一些日常的对客服务。和大家一起在工作中学习，学习中工作！

## 2. 提高自身的服务意识

一个酒吧的营业目标永远是业绩为先，服务至上。要做到好的业绩，服务水准尤为重要。《五星大饭店》，相信在座的各位有看过这部电视剧的人吧？这部电视剧里说到“服务是一门艺术”，服务不简单的只是体力劳动，它是需要技巧和用真心去做的。在服务行业有句老话“顾客就是上帝”。现在酒吧的客人已经不单单要求喝好玩好，他们对服务的满意度有了更高的要求。因此我将不断提升自己的服务意识，在宾客的满意与惊喜中实现自我价值。同时做为一个领班，也要服务好员工的员工，达到顾客和员工都满意的双赢成绩！

## 3. 精益求精的工作态度

海尔创始人张端敏说过“能够把简单的事情天天做好就是不简单，大家公认的非常容易的事情，非常认真的做好它就是不容易”。领班的工作看似繁琐，细小，但做好它却不容易，我会投入200%的激情到工作中去，随时做好迎接困难的准备。以精益求精的工作态度做好自身的工作！

## 4. 勇于承担责任，不掩饰自己的错

在工作中如果我做错了的(包括给员工指导错了的)，会勇于承认自己的不对，勇于纠正自己的错误，不强调客观找借口，

更不把责任推给别人。员工工作上出了错，也不一味地责怪，而是从管理者的角度多找原因，分析自己应负的责任，从中汲取教训，加以改进。即使是因员工的错误而受到上级的批评，也不把怨气发泄到员工身上。

最后，我想说在苏荷的这几个月中，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开各位领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。再次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。谢谢！

人只有不断挑战自我才会有进步、有发展。请给我你们的支持，虽然我不能撬动地球，但这会是我更加努力工作的动力！我将会不负众望，为苏荷的发展奉献自己的绵薄之力！

再次谢谢大家。

## 前厅部领班述职报告篇六

大家晚上好！

今天是我第一次站在竞聘会舞台上，有点紧张。

但是，今天我怀着无比激动的心情竞聘一职，首先感谢商场领导为我们提供了这次公平民主、公正竞争、展示自我的机会。竞聘上岗是商场用人机制改革的一次创新，是顺应商场发展的需要，商场的发展需要人才，为了使商场能在竞争日益激烈的大市场环境中立于不败之地，我们不仅需要，服务、业务技能过硬的员工，还需要善经营的管理者。

本人××□xx年年7月加入××这个大家庭，从事营销专员工作，经过近一年的工作，在20xx年6月，经本人对自己的慎重考虑，决定参加商场的××竞聘，并暗下决心将来一定要成为出色的管理者。

我认为管理就是如何合理充分的利用手中的资源尽可能的提供效益。简单的说：管理就是如何利用相关的人心甘情愿的为你做相关的事。我认为楼层管理的核心是处理好各种人际关系。

我的优势：我对工作认真负责、为人诚信可靠、踏实能干、善于与人相处、善于学习新的知识、勇于接受新的挑战，具有较强的团队精神和组织能力。

我的劣势：本人没有××的经验，具体的专业知识欠缺，但是近一年的营销工作使我更加的能了解消费者需要什么样的服务，我相信自己能充分发挥自己的优势有能力胜任这一工作。

- 1、从基层做起，务实工作，要做就做最好。
- 2、寻找切入点，在工作中不断地学习，去弥补自己欠缺的东西。
- 3、借鉴其他管理人员成功经验，引入新的观念。
- 4、服务管理上，勇于创新。加强创新意识，把创新落实到实处。在工作中要敢于提出自己的想法和对某些问题的见解，敢于尝试从外面看到、学到的管理经验和具体做法。

如今商场面临着严峻的考验，我们必须沉着应对，将商场的资源充分的利用起来，将我们的优势突现出来，我相信蚌埠红星美凯龙在以祝总为领导核心的商场领导的英明带领下，我们蚌埠红星美凯龙一定会做的更好，一定会绽放更炫的光彩。

各位领导、各位同事，我已经做好充分的准备，迎接全新的挑战。通过自己的努力和商场一起成长，实现二者利益的完美统一。

借用一句时尚用语：“给我一个机会，还你一个惊喜”。

我的演讲到此结束。

再次谢谢大家！

## 前厅部领班述职报告篇七

大家早上好！

我是商场便利店的段汝彦，为了我的目标，我的理想，今天是我第二次站在这个地方参加领班的竞选，首先要感谢商场部的各位领导多次为我们创建这个竞选的机会，让我们有个展示自己的平台，也是你们平时的严格要求和教导让我们成长，你们辛苦了！

这是我的第二份工作，却是第一份很正规的工作，半年来我一直从事营业员的工作。在公司企业文化和商场工作环境和气氛的熏陶下，我成长了。我融入了这个大家庭，我热爱我的公司，我的工作。

现在的我能够团结同事，与人共事，比较容易理解，包容人，善于协调关系，增强班组凝聚力。在合作与竞争的工作环境下，我对店面的各种相关业务有了全面的认识和深刻的了解。我是一个喜欢学习的人，我相信以后我会在这里学到更多的东西。对自己的不抛弃，不放弃，让我拥有了一个良好的心态，明确的定位。因此在慎重考虑下，我决定竞选领班这个职位。

第一：摆正自己的位置，以身作则。

遵守公司及机场的相关规章制度，执行好上级的各项指令，先做好一名称职的员工，为班组成员树立好的榜样。

第二：做好领班的本质工作。

在当班的营业时间内，仔细，认真做好每一件事。做还对店长负责，对员工负责，对自己负责。

第三：做好领班职责以内的管理工作。

管理好店面商品财产安全，协助收银员做好相关台账，单据保管，督促好班组成员的仪容仪表，劳动纪律服务流程和质量，做好店面卫生，商品组合及陈列。

第四：做好领导的代言人。

及时的上传下达各项指令，组织好员工参加每次的培训及集体活动，事后组织学习交流。协助店长，做好店长的助手。

第五：注意员工的思想动态。

发现问题及时调整教育，关注班组的整体气氛，经常性的鼓舞士气，做到热情，主动，周到，灵活的服务，注重团队建设，培养团队精神。培养良好的心态，积积极进取。

第六：学习使人进步。

无论什么时候都要虚心学习，能听取别人的意见，善于交流总结，取长补短。

第七：对自己要有明确的定位，要有目标，有理想。

能克服和改变自己的缺点，发挥长处，多学多做，相信自己相信别人。

我相信机会是给有准备的人创造的。

我的演讲完了，再次感谢各位领导。



## 前厅部领班述职报告篇八

一、保安工作也许不是我一生的追求，但是现在我既然选择了保安这个行业，我就会尽职尽责做好。

在这里我要感谢各位领导给了我很多学习锻炼的机会，这一年里公司领导让我在保安班长的岗位上锻炼物业保安竞聘演讲稿，为了使我适应保安管理工作公司领导经常帮助和鼓励我，为做好班长工作我认真学习保安、消防等专业知识，实事求是的做好每一件事，在实践中我敢想敢管，发现员工中存在对工作不够尽职的现象敢于批评指正，在履行保安班长职责的同时，还不断充实自己，尽最大的努力多学习一些关于消防、监控方面的知识。在日常的保安管理中，由于自己年轻心直口快，方法又不多可能挫伤了一些人的积极性，那段时间里自己也感到相当无奈。公司在实行管理层竞聘上岗后，领导也给予了很大的期望，让我担任保安队长一职，在做班长的工作中经历的事情也多了，看得多了，也从中学到很多的知识，同时还积累了一些经验，为我在以后的工作打下良好的基础，尤其是在遇到突发事件的时候不至于手忙脚乱，以不变应万变，在保安队长的岗位上工作，精神也很紧张，深感责任重大，平时就有许多琐事尤其是节假日、夜里、领导不在的时候，总会有一些事情发生。这就要很强的责任心。

二、下一步主要从以下几个方面展开工作

1、加强自身素质和业务学习，作为一个基层管理者要有高度负责的责任心和过硬的业务水平才能胜任管理工作，带领队伍健康稳定的向前发展，保安是一个特殊的行业，从业人员要求也高，要求准军事化管理，怎样才能把这十几名不同情况的年轻人为我所用、来发挥他们的光和人呢？这是个有挑战性的工作，在任职之时为了能尽快熟悉岗位情况，理清工作思路，我给自己制定了详细的学习计划，利用各种学习方式，全面加强自身素质和业务的学习及专业知识的提升。

2、在小区从事保安工作一年以来，我深知其中的责任感有多重，而事故的隐患不是随人的主观意识而改变，正因为如此，作为一名基层安保管理人员必须时刻保持高度的警觉性和责任意识和大局意识，一年来我们在工作实践中逐渐建立健全部门的规章制度，创新管理措施及管理手段，稳步提升工作效率和工作质量。

3、加强员工培训，提升服务质量。部门员工多为九零后并且大多是第一次参加工作，自我约束力差，理解能力不强，工作执行力低，管理难度大，针对这一问题，为提高队伍的整体素质和形象，我坚决从源头抓起，不厌其烦的加大岗位培训力度，每天对员工进行有计划的学习和培训，同时根据人员不同情况，进行针对性的教育培训，使队伍保持稳定。员工的作风纪律、业务水平、服务质量和处理问题的能力有了明显的提高，取得了持续无事故的良好态势。

4、加大值班和巡逻检查力度，在节假日期间加强值班，对重点部位、敏感部位安排专人多转、多听、多看发现情况做到第一时间到位，及时处理，把一些不安定因素和苗头消灭在萌芽状态，在加强值班的基础上进一步调整加强巡逻检查密度，保安人员24小时巡逻检查园区四周死角。

5、层层布置、层层落实保安队长竞聘演讲稿、在开展之前把工作布置后主抓各项工作落实情况，争取把每一项工作落实到实处。

6、对员工加强管理，对每个队员严格考核，为提高保安队伍的整体素质，要多讲、多做工作，让每一名队员知道保安工作的重要性，特殊性，使队员从根本上强化自己的服务意识，并对员工提出严格要求，严格执行公司的规章制度，做好本职工作，配合经理对每一个岗位进行绩效考核，有功必赏、有过必惩，进一步提高队员的工作积极性。

7、做好队员的思想工作，关心爱护队员，了解队员的思想、

工作、生活等情况，及时发现问题，做到政治上关心、思想上信任、工作上教导、生活上体贴。

8、不断提高队员的业务技能，要有计划的组织队员学习训练，检查督促队员管好、用好安保器材和消防器材，使其保持良好的工作状态。

9、加强园区内消防安全和车辆管理工作，确保园内消防通道畅通，车辆有序停放。

10、坚持查岗查哨制度，掌握人员在岗情况，做好考勤工作和保安人员调配。发现问题及时解决，重大事件及时上报。

现在的工作离公司的要求同事们的期待还有一定距离，工作中还有一些不尽人意的地方，特别是保安的整体服务意识，素质做的还不够细，不到位，我会吸取教训，总结经验，不断学习，在新的岗位上，在公司领导的正确领导下监督下，进一步加强小区的安保及队伍的素质，使每项工作落实到实处，做到防患于未然，确保安全无事故，是小区广大业主有一个良好舒适的生活环境。

以上是我的述职报告，请公司领导和同事们监督审查。

## 前厅部领班述职报告篇九

作为超市店的老员工，我也一步一步地成长起来了。我叫xx□现在担任超市店收银员一职，我竞聘的职位是店结下了不解之缘。

虽然我是一名普通的收银员，但我的一举一动、一言一行，哪怕是一个眼神，都赋予了新的内涵，它代表了企业的形象，是我们超市对外服务的窗口，当我走上收银台，便暗下决心：一定要努力工作，做一名合格的优秀的收银员，不辜负公司的培育和领导的信任，不后悔每一天！在收银岗位上，我经

手的现金何止千万，但没有错过一分钱；夜班要下班了，只要有一个顾客没有离店，我的收银机就不会关，上班早几分钟，下班迟几分钟，便让领导多放几分心，当收银员没有多久，我就被评为超市的“优秀员工”，从经理手上接过了烫金的“荣誉证书”，这充分证明了我工作的每一天，我不留遗憾，没有后悔。

今天我竞聘的是超市收银主管一职，首先，我先向大家介绍一下我的基本情况。

一是我的个人情况我毕业于xxx今年xx岁，我自从进入超市以来，通过在工作中不断的学习，使我对连锁经营模式有了深入的了解，在思想政治和业务技能水平上有了大幅度的提高。竞聘超市收银主管这个职位，我认为自己有以下几个方面的有利条一是具有正直的人品、良好的修养以及完善的工作作风。始终做到胸怀坦荡，公道正派，善解人意，与人为善，不搞小动作。始终认为一个人的高尚情操和修养不是凭空与生俱来的，而是经过不断学习，修练培养而来的，所以，平时我只要有空在不影响工作的前提下，努力加强学习，努力使自己成为一个有高尚情操有修养的人。能吃苦耐劳，认真负责。别人不愿做的事我做，要求别人做到的事，自己首先做到。从不揽功诿过，假公济私，与人争名利。领导布置的工作总是尽力去做，从不无故推诿。

二是具有较全面的组织、协调工作的素质和能力。识大体，顾大局，处理问题较为周全，工作认真负责。具有团结同志，正确处理与领导和其他同志的关系的素养；做工作，办事情，能够做到思路清晰，行止有度，头绪分明，恰到好处。

三是热爱工作，奉行做事就竭尽全力将它做好的原则。遇到问题从不退缩，努力寻求解决办法，在解决问题的过程中使自己的工作能力得以提升。有较高的业务技能水平，在超市收银台工作的五年时间里，能做到理论联系实际，熟悉了收银系统的操作和维护，了解了门店的工作流程及营运模式。

四是有较强的创新意识。我思想比较活跃，接受新事物比较快，爱学习、爱思考、爱出新点子，工作中非常注意发挥主观能动性，有较强的创新意识和超前意识，这有利于开拓工作新局面，尤其适合在激烈市场竞争条件下的企业管理工作。

三、对竞聘岗位的认识岗位职责：

- 1、规范结帐流程的顺畅进行；
- 2、为顾客提供良好的服务；
- 3、负责控制现金差异和现金安全；
- 4、确保准确、安全地收回货款；
- 5、维持收银设备的正常运作。

主要工作：

- 1、检查组员出勤状况，合理调度人力，控制人事成本；
- 2、保障收银流程的快速、顺畅、准确；
- 3、分析现金差异，提出解决方案；
- 4、督促礼貌待客的优质服务，解决结帐区顾客的问题；
- 5、确保收银机台安全运行，及时排除故障；
- 6、负责安排组员专业知识的训练及组员的绩效考核；
- 7、及时安排收银台数的增减，保证员工工作效率；
- 8、及时解决收银台缺零，商品扫描错误等问题；

9、做好大宗顾客的服务工作。

辅助工作：

1、维持结帐区机台与环境的整洁；

2、协助做好防火、防盗工作。

3、传达部门经理的要求，共同达成部门目标；

四、竞聘成功后的工作设想首先，作为收银主管，必须了解店长的主要工作思路和目标，我理想概括为20个字，即“搞好服务、内强素质，外树形象，开拓发展，自强不息”。

二是建立和规范一系列规章制度，岗位职责分工细化，自上而下，使工作事事有人管，件件能落实，做到规范有序，有章可循。

三是建立和完善竞争机制。尺有所长、寸有所短，充分发挥各人的特长，从而调动每个人的工作积极性。

四是摆正位置，做好配角、当好参谋。首先对门店里的.全面工作要尽其所有，收集各种信息供店长参考，向店长提供各种建议和主张，帮助店长顺利作出决策；其次，要有统筹兼顾的思想，当好门店里的协调人，使做出的决策能符合大多数人的意愿。

五是让每个员工树立依法经营、维护消费者合法权益的思想，同时，把服务仪表、服务态度、服务纪律、服务秩序等作为培训的基本内容，让员工树立“顾客是上帝、员工代表企业”的思想。

六是加强对收银员的管理工作和监督，组织商品进出库验收、录入的相关单据，确保门店商品进出的规范化、制度化

管理。

七是做好员工的工作安排、指导和考核，切实执行公司每期dm内的各项促销活动，充分做好宣传及布置的工作；尊敬的公司领导，诚恳待人，为人正派是我为人态度！勤奋务实，开拓创新是我的工作态度！

如果公司委以我收银主管的重任，我将不辜负大家的期望，充分发挥我的聪明才智，以昂扬的工作热情和高度的工作责任心，加倍努力地工作，协助店长使门店运营的日常工作在各方面都有新的起色，新的突破，上升到一个新的台阶。