

# 2023年咖啡年终工作总结(通用10篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 咖啡年终工作总结篇一

三楼商场截止到20xx年xx月销售完成全年计划的xxxx%□完成同期的xxxx%□利润完成全年计划xxxx%□完成同期xxxx%□其中男装销售完成去年同期的xxxx%□下降比较大是羊绒、羊毛区，同期下降xxxx%□主要原因是受大环境影响，羊绒团购较少，主要依托零售，高端货品销售受影响；男装同期下降xxxx%□主要原因是边厅品牌高端货品销售不好都补充了特价品，使xxxx品牌失去了价格优势影响销售。利润完成去年同期的xxxx%□主要原因是今年合同中保底利润事先按月做了分配，销售下降影响利润不明显。

鞋帽部销售完成去年同期的xxxx%□下降较大的品类是xxxx□同期下降xxxx%□主要原因一是去年商业公司xxxx元团卡取货集中在xx月份取货（今年没有□□xxxx卡取货占的比重较高影响较大；%，主要原因是今年的货品都比去年同期少，新款少□xxxx供应商因资金原因基本没供应新款，销售下降较大；第三休闲鞋主要原因是今年休闲鞋客单价较高，同期增幅xxxx%□部分老顾客转型该穿价格较低的户外。利润完成去年同期的xxxx%□主要原因是今年促销费高于去年同期。

接手三楼工作后两个月主要做了以下几点工作：

- 1、加强与各品牌厂商的有效沟通，借助厂方资源提升销售业绩；

很多品牌我们都是与厂方或大代理商合作的，他们的货品资源丰富，组织厂商周活动折扣力度大，效果明显。xxxx节日期间联系xxxx厂商推出了大型特卖活动，销售近万元。xxxx节日期间举办了xxxx主题酒会，付xx万元可取元商品，达成销售万，较去年同期增长xxxx%。还有员工内购会期间xxxx推出全场xx折起特卖。xxxx折回馈等大力度活动，楼层达成销售万，较去年同期增长xxxx%。

## 2、加大活动力度，抓好节日经济；

xxxx节、xxxx节、xxxx节等重要节日由办公室管理人员直接与品牌供应商对接活动，保证活动力度及效果，特别是在xxxx节和xxxx节部门在公司现有活动的基础上，对应三楼经营品项推出了有针对性的抽奖活动。xxxx节做了一期电视专题，取得了较好的销售业绩，%、%。

## 3、利用外场促销机会，提升品牌业绩，增强供应商信心。

针对今年市场不好个别品牌任务完成不理想的现状，部门积极与厂家联系，利用周末的时间搞外场促销，提升了销售。如金蒂贝尔、九牧王裤等活动促销效果较好，缩小了实际销售与保底任务间的差距。

## 1、强化服务措施，部门服务水平显著提高

服务是我们常抓不懈的一项工作，只有良好的服务，才能有好的销售。在硬件设施与竞争对手有悬殊的情况下，我们要从软件上下功夫。今年公司也对我们的服务现状加大了现场的巡视力度，部门也根据实际情况制定了购物中心三楼服务整改措施。

部门在服务方面加大了监督、检查力度，并以团队为单位每月进行评比，好的奖励表扬，差的团队进行劳动体罚。做到

天天有暗访，次日晨会通报。在部门内推出结对子柜组互相检查制度，每天上岗前相邻的结对子柜组对仪容仪表、证章、卫生、劳动纪律等情况进行相互检查、提醒，将违纪杜绝在萌芽状态。

通过结对子柜组的相互检查，员工的自律性有了很大的提高，员工的服务意识也有了很大的提升，有效的提升了部门整体的服务水平。

## 2、加强商品价格、商品质量管理，杜绝不合格商品上柜

xx月份部门在做好销售的前提下，严把商品质量关。在部门内开展了商品质量、价格标示检查，首先柜组根据自己的实际情况对柜组品牌的证件及内外标示、价格标示进行检查，对查出的问题自己先整改。部门随后进行了复查，对查到的过期证件及证件不全、价格标示不全的柜组下达整改时间，确保商品证件有效、到位，杜绝了不合格品的上柜。

## 3、安全工作常抓不懈，时刻牢记安全是经营的基础。

部门定期利用晨会对员工进行消防培训，每天进行现场安全检查，每月组织消防演练，发现问题并及时整改。高度重视维修科及安管科检查出的问题，积极配合整改，安全第一。

1、对新引进品牌关注度不够，不利于品牌培养；

3、员工主动服务意识需进一步强化。

20xx年下半年部门将重点从以下及各方面开展工作

（一）、做好羊绒、羊毛区、箱包区、裤区品牌调整及位置调整工作；

（四）、采取多种促销方式，分时段促销提升销售；

- 1、有针对性的联系大型特卖活动，如xxxx休闲鞋xxxx羊绒等；
- 2、联系品牌厂商周活动，做好淡季促销；
- 4、在xxxx月份组织羊绒节、靛靴节的活动拉动客流，提升销售。

（五）、加强与供应商的沟通，稳定品牌发展；

部门将不定期的加强与各个品牌供应商的沟通，特别是销售业绩不好的，要及时跟上沟通，给厂家多提合理性建议，确保供应商的稳定性。

（六）做好层级管理，培养员工的主动服务意识。

加强与各柜组长沟通，首先带动起组长的积极性，让部分服务好，销售积极性高的柜组组长利用晨会等形式与员工交流分享服务的乐趣，以此带动起全体员工的积极性，逐步培养员工主动服务的意识。

## 咖啡年终工作总结篇二

通过近期对我所负责卖场的了解，发现多数区域人员对于销售工作仅仅停留在单一的送货——售后——回款的工作方面。工作非常被动，不能主动的找出问题、优化环节，缺少了最重要的客户掌控、渠道掌控和终端拉动。部分销售人员对于自己的工作职责含糊不清，只做了最表面的基本工作。根据一些实际情况，我冒昧阐述一下市场督导岗位的工作职能。督导工作不能仅仅局限于促销员管理方面，一方面督导要提高自身的素养，包括对于销售技巧和手段的认识，处理促销员在销售工作中出现的难题；另一方面提升自身的管理能力与协调能力，善于处理促销员与门店负责人、促销员与其他公司促销员、促销员与店员之间的种种或大或小的矛盾。

我作为一个市场督导人员，下面谈一谈本人的工作体会及经验总结：

### （1）帮助销售

市场督导应该连同培训师一起，对于无促销员渠道的店面，进行简单有效的销售技能培训。要让经销商和终端门店负责人认识到，我们不仅仅是机器上了柜，同样我们一直关注、关心他们的整体销售。对于销售技能方面，我们给他们进行帮助培训，让他们对我们公司的形象、人员素质留下好印象，并让其感受到我们是实事求是地在帮助他们。同样，他们的感激心理能帮助整体的销量提高。对于合作方面，这些都是保持良性发展的必要条件。

### （2）惯性推销

在帮助销售的同时，认真教会门店店员关于金立机型的独特卖点和销售技巧。通过这样的培训，店员如果能够按照教授的方法卖出机器，肯定在内心有一定的成就感和满足感。这样，在再一次向客人推荐金立的机型时，在信心上都会有一定的提高。通过多次的成功，很容易就会形成：某些店员专会推荐金立的机型，而且成功率非常高；以后有客人上门，都会主动的推荐金立的机型。这就是成功的惯性推销，这对于我们金立手机在终端门店冲量是很有效果的。

### （3）灵活促销

促销，无论在哪一行，都是一个客观存在、无法回避的常见主题。受天时、地利及人脉的限制和影响，其资源和方法往往有很多种，这就需要我们头脑机敏地巧用资源、广开思路、目标专一、灵活促销。也就是根据不同情况，在不同场合，用不同方法对待不同的顾客，达成销售。

第一，确实是来买手机的。这个时候，往往要采取先势夺人，

以最直接和最有效的方式来吸引顾客的注意，从而达成向他推荐手机的目的。

这里的“灵活促销”，体现在促销员及督导员如何通过对顾客的第一眼观察并迅速准确地对观察信息作出相对准确的判断，或者根据顾客的信息反馈迅速通过口头语言消除他的一些心理障碍，清除他的一些心理干扰，拉近顾客与手机柜台的距离，进一步打开顾客信与不信的心扉。综上所述，就是“巧观顾客，当机立断”。

第二，可能是来买手机的。这里，又可分为两种，一种是想买，但没带钱的；另一种是带了钱，但不一定当下就买的。这里的“灵活促销”，体现在与顾客良好的互动过程中。构建与顾客和谐无障碍的沟通聊天平台，打开顾客情感的心扉，通过情感互动的方式，了解顾客的真实需求以及客观困难，促进这位顾客这一次或者下一次前来消费。简述之，即“情感互动，和谐营销”。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这半年的工作历程，作为一名的销售督导人员虽然带来了一定的效果，但也存在不少的问题，为了更好的完成工作，特对阶段性的工作进行以下总结。

刚到公司时，对产品面料方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助和培训下，很快了解到公司的性质及产品知识和其培训的重要性。作为销售部中的一员，我深深觉到自己还有很多的不足之处。作为企业的一名督导，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛了解整个市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，力争尽快成为一名合格的督导，并且努力做好自己的本职工作。

种心理沟通，眼神交流，以致达到他们的腰包不断的膨胀加厚，让加盟商和导购都达到互利双赢的合作，帮终端培养一批比较忠实的导购从而也解决了终端中出现的招工比较难现状。

而陈列就是一个店面的整体形象，她能让店面多姿多彩也能让店面黯然失色，而终端真正做到画眼点睛，面壁生辉的还是很少一部分的，所以针对这块我们要更加的要求他们去练习，让顾客有种新鲜而又欣喜诺狂的感觉。

半年的时间里，我得到了很多感谢所有对我帮助过和支持的领导及同事们，谢谢！

最后祝公司在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！

2012年12月5号

我来天成家居担任一名督导已经有一段时间了，感谢公司给我一个创造提升自我机会的平台，作为一名督导主要责任是维护商场正常经营秩序的有序运行。

反馈。

回顾工作中的不足：导购迎送宾情况时好时坏；在卖场违纪现象也时有发生；违规使用pos机，私单现象也时有发生；为此要对导购以劝解和沟通为基石，打动他们内心，促使改正缺点发扬优点，不能以罚单为目的。另外自己和各部门之间的协调工作能力不足，处理和商铺之间的关系能力也有待提高，这明确了我来年的学习方向。

俗话说，隔行如隔山，如何做好督导，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自己，做到干一行，爱一行，专一行。还得虚心向领导、同事、导购学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。

同时在日常工作生活中坚持“多看、多听、多想、多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

总之，在这段时间的工作中，我深深体会到有一个和谐、共进的团队是非常重要的，有一个积极向上、大气磅礴的公司和领导是员工前进的动力。我会珍惜这次机会，在公司这个大舞台上充分发挥自己的才能，为公司的发展竭尽全力。

年 月 日

### 咖啡年终工作总结篇三

乐和城咖啡厅的筹备及其营运，以及配合各部门对于月湖公园弘会所的筹备。

咖啡厅位置比较偏僻，另外宣传不足及定位不是非常明确。

咖啡厅开业以来制定明确的规章制度，制度是团队成员统一遵循的规矩，它既能促进团队的一致性，还能确保工作有序开展；人员的培训：包括技能培训及服务培训。

咖啡厅的费用控制主要体现在对于原料成本的控制，餐饮原料损耗不可避免，但是因尽量将原料损耗成本控制在最低，争取做到不浪费。qt咖啡厅团队从开业的以来，对原料的进货控制在市场最低价，根据店面经营情况再适量进货及其保存。

qt咖啡厅团队自成立以来对公司制度安排严格执行，并基本能在规定时间内完成任务。

综上所述所阐述的问题，结合公司情况，提议在qt咖啡乐和城店外增加外摆区，并在乐和城内可以做相应的宣传，另增加主打产品，做到与同行不一样的特色产品，另微博及微信平台可以多增加些相应的活动。



## 咖啡年终工作总结篇四

列：一般来说，家庭宴席讲究实惠的同时也要吃些特色，这时，我们就应把经济实惠的大众菜和富有本店特色的菜介绍给客人。客人既能吃饱、吃好，又能品尝独特风味，达到了客人来在酒店就餐既排场又实惠的目的。

列：而对于谈生意的客人，我们则要掌握客人摆阔气，讲排场的心理，无论推销酒水、饮料、食品都要讲究高档，这样既显示了就餐者的身份又显示了其经济实力。同时，我们还要为其提供热情周到的服务，使客人感到自己受到重视，在这里吃的很有面子。

例：要是接待有老者参加的宴席，则应考虑到老人一般很节俭，不喜欢铺张而不宜直接向老人进行推销，要选择健谈的客人为推销对象，并且以能够让老者听得到的声音来推销，这么一来，无论是老人还是其他客人都容易接受我们的推销建议，有利于推销成功。

例：当我们向客人推销饮料时，有三种不同的询问方式：

一是：“先生，您来点酒水饮料吗？”

二是：先生，您用什么酒水饮料？

三是：先生，您用白酒啤酒，还是红酒饮料？

## 咖啡年终工作总结篇五

20xx年已经过去，新的一年又在展开，作为一名服装导购员，文章对一年的工作进行了两方面总结，现将自己的工作总结及心得总结如下，详细内容请看下文促销员年度工作总结。

导购员在服装销售过程中有着不可替代的作用，它不但代表

着商家的外在形象，也加速了销售的进程，而导购员要做好导购工作，除了对商品非常熟悉外，还要具有足够的耐心，并掌握一些服装销售技巧。一般来说，导购员只有对商品有了很好的了解，才能去介绍给顾客，而导购员在给顾客介绍产品时，一定要耐心解说，因为顾客也希望买到最称心的东西，同时，导购员还需要掌握以下技巧。

- 1、推荐时要有信心。向顾客推荐服装时，导购员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。
- 2、适合于顾客推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件推荐适合的服装。
- 3、配合手势向顾客推荐。
- 4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐时，要着重强调服装的不同特征。
- 5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。
- 6、准确地说出各类服装的优点，对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

在工作能力上，我没有太多的特殊，虽然品牌是很主要的，但是促销员的促销技巧也是不可缺少的。在促销中怎样说服顾客买你的护肤用品，首先是要让顾客感受到产品品质的信心，其次让顾客感受到销售的火爆，这个时候购买物超所值，增加购买信心。这点在过节人多时特别管用。

我计划着多收集一些竞品信息和资料及时汇报公司，做出相应策略，观察其他促销员的情况学习他们的长处，弥补自己

的不足，认真分析消费者的心理，从谈话中发现顾客的意向，有针对性地运用宣传重点展开推销，并且争取在今年的春节中，一定争取上大班，精神头足一点儿，从气势上打败他们，让他们都心服口服，并尽我最大努力取得好的销售成绩。

回想初进公司的我多么肤浅，如果说品牌的号召力是不可动摇的，那么促销员的能力更是重要的。所以我希望公司以后多对我们进行一些消费心理方面的知识培训。平常在销售中，除了能用赠品吸引消费者外，尤其是要能让我们抓住消费者爱贪小便宜的心理最大程度的发挥出赠送赠品的影响力。然后做好产品展位陈列，促销力度做到位。

展望未来，在各位英明领导的带领下，我将以更加积极的姿态投身于一线的销售工作中，并且我一定能做出更好的业绩来迎接我们整个商场更加辉煌灿烂的明天！

## 咖啡年终工作总结篇六

本次活动通过公司各级领导的支持，以及同仁们的齐心协力，取得了佳绩□20xx年x月x号至x号，是激动人心的三天，通过这三天振奋人心的促销活动！我受益匪浅，不但提高了个能素质能力，增强了对各药品的了解，更懂得了以人为本的服务理念。

这次活动采用了宣传单投递、口碑宣传、各家各户高密度甩投，共投宣传单总量约为一万份，投集的重点为集市商业区、中心医院周边、居住门户、湖西烈士陵园周边、步行街等等，并发布促销广告。在药房悬挂活动内容为主的条幅标语，活动现场布路好后，为促使活动进行的有条不紊，吸引更多的人参与，还在药房门口设立义诊检测服务台、咨询台、礼品发放台、抽奖箱等等。更具有轰动效果的是请了东北二人转、杂技团、戏剧等舞台形式的表现效果，密集了人员，掌握好了活动节奏，维护好现场秩序，引导顾客进店参与活动，发放资料和奖品发放并及时登记签字。这种新型营销模式给消

费者带来了一些新意，使单县市民对誉天有了充分的了解，加强了药店的外在形象，扩大了知名度。

本次促销宣传活动的主要对象为：本店周围社区居民，工厂员工，商铺居民。在具体操作中，特价和打折对一些敏感的消费群体影响力是最大的，特别是部分敏感药品价格的特价极易起到事半功倍的作用，与其相对应的派送可以让消费者享受到其消费的价值，达到稳定忠实消费群的目的，现场有奖促销是提高活动现场购买欲望和吸引人气的重要手段，是活动成功的保证。

特别是对前佰名顾客送6个鸡蛋和购药抽奖活动，给顾客进门第一印象就是“哇，划算！有东西送！”对这种以人为本的服务理念，赢得了客户的掌声。这次活动的增长，主要是抓住了顾客对赠品的需求之心，把客单价冲上去才是唯一的出路。什么可以影响客单价呢？赠品，只有赠品才能影响客单价。这样的活动对药房推动性很大，借机宣传并加强了咱们药店的影响力度。

通过这次活动的开展，让我充分理解了：关怀无巨细，服务无止境。对于进店的每一位顾客，第一时间就应该送上最和蔼的微笑，与最温馨的关怀问候语。与顾客交谈，语言文明，语气亲切，自觉使用”服务用语”，请字当先，谢字不离口。从细节关怀顾客开始，到无止境的服务礼仪。我们誉天店将永把”关怀”铭刻在心。

特别在这次活动中，主动加强了与顾客的沟通，明白客户心里想什么，需要什么！使我更能主动介绍和宣传公司的药品药具，主动解答顾客的疑问，让顾客在购药的过程中也能学到更多的药品知识！并且还能在销售中发现自己的不足，特别是对药品的了解上，还有些盲区，以此为契机，促使我在以后的工作中努力学习医疗药品知识，明白每种药品的用途及注意事项，安心工作，刻苦锻炼，规范自己的服务，提升服务质量，让微笑成为我亮丽的名信片。

把弓劲射，与誉天药房同行。鹰的理想是崇高的，翱翔苍穹；鸟的事业是豪迈的，搏击长空。而我生活最大的能源是对美好理想的追求，最能激发我的热情是豪迈的誉天事业。满怀对未来的憧憬和希望，带着对誉天事业的满腔热情，我为迈进了梦寐以求的誉天公司而自豪，为终于有了实践自己的舞台而兴奋不已，我将投身到我所痴爱的这片热土中，将自身的人生价值与誉天的事业紧紧相连，用高亢的声音和瑰丽的光华去谱写一名誉天员工的青春乐章。

## 咖啡年终工作总结篇七

通过总结，人们可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，从而得出科学的结论，以便改正缺点，吸取经验教训，使今后的工作少走弯路，多出成果。下面是小编收集整理咖啡厅服务员工作总结范文，欢迎借鉴参考。

大三下学期我在学校外的咖啡厅工作了一段时间，虽然只是做一些简单的活，但是也确实学到了很多，感悟了很多。下面是我总结出来的一些心得，希望有缘人看到能够有所受益。

1. 收钱结账一定要在前台结，这样可以节省很多不必要的时间。省去诸如转述而造成的时间，误差等机会成本。
2. 一定要经常出现在老板的面前，只有经常出现在老板的面前，才能很快和老板搞熟关系，老板才会教会你更多的冷饮制作知识。
4. 尽量不要在老板眼皮底下犯错，虽然犯错是难免的，但是不要给老板看到，因为犯错毕竟会给别人留下马虎的印象。
5. 一定要做好店里基本的工作，希尔顿的创始人的第一份工作也是从清洗好厕所开始，做好基本的卫生工作是对自己的交待，也是对客人的负责。

6. 客人付钱时一定要问客人有没有零钱。这样才能保证店里有足够的零钱找给客人。

7. 要熟悉菜单，如果看到菜单有变动要及时更新你脑海中的菜单内容。

8. 一定要保持谦虚的态度，要记住三百六十行行行出学问，要不断学习。

记得刚下第一张单的时候，心里紧张得无法形容，等顺利服务完客人的时候，我的心情真的非常复杂，只记得当时就径直走进厕所，还拼命确认自己是否出差错。有些客人很热情，还跟我们聊天，聊得高兴之极，便有了传说中的小费，第一次收到小费，还真不知道怎么回事，因为不在我的预期中，只记得当时腼腆的表情。

时间过得很快，已经在咖啡厅工作了一年了，在这个充满期许而又短暂的一年当中，虽然是简单的服务生的工作，但要成为高素质的服务生也不简单，因为是广交会，所以每天要面对来自世界各地的客人，我们必须处变不惊，从容地满足客人的要求，必须懂得一些礼仪和外语。

记得刚下第一张单的时候，心里紧张得无法形容，等顺利服务完客人的时候，我的心情真的非常复杂，只记得当时就径直走进厕所，还拼命确认自己是否出差错。有些客人很热情，还跟我们聊天，聊得高兴之极，便有了传说中的小费，第一次收到小费，还真不知道怎么回事，因为不在我的预期中，只记得当时腼腆的表情，后来通过跟别的同学交流才发现收到小费的时候要很高兴大方地接受。最开心的时候就是客人要求跟我们拍照留念。当然也有的客人很刁难，点餐的时候诸多要求，但是我们也只有一一满足他们的要求。去茶水间休息的时候和吃饭的时候，跟主管们和同学们一起相处，有说有笑的，是一天中最开心的。

我的工作是服务员。很多人肯定瞧不起这个职务，认为这个行业没有什么技术活，端菜倒茶的个个都可以干好，其实不是。服务员干的事很琐碎，不仅要耐心，而且要细心，和顾客打交道一定要开心微笑。我们服务员什么都能干！摆台、折口布、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还须知道每道菜的名字、特点，酒水的名字、度数，服务客人，还要管理好自己所分配的餐具，对自己所管辖的区域保持干净还要擦洗玻璃杯，早上还得打扫卫生等等。我们的工作量很大，不管受什么委屈在客人面前就是一张笑脸。做服务员我学到最重要的一点就是礼貌。我们刚去时不怎么和人打交道，经理就常常叫我们看见客人都得说：“您好！”，同事之间可以说：“您好！”、“你辛苦了！”之类的话。经理还经常特意从我们身旁走过，要是没有和他打招呼，就受批评。开始时我们觉得不好意思，那经理就叫我们要练习，说只要看到人就条件放射说出“你好！”这样的才可以。后来慢慢的习惯成自然了，以至于听见叫服务员的就说“你好！有什么需要帮忙的？”有时候在超市或别的商场听见别人叫服务员还以为叫自己呢。我们在在批评和鼓励中不断改善自己。

这段时间的实践，虽然不是选的我们的专业部门，但是从中我还是学到了不少对以后工作有用的东西，比如说心理素质的培养，耐力的考验，这都是我们以后的工作中要碰到的东西，我们的专业再好，没有一个好的心理素质和适应社会的能力。也是不好在这个复杂多变的社会中立足的。从中我也了解到了自己的不足之处，在以后的学习中我会努力抓住这个学习的好机会，多学点东西，以便以后在社会中争取自己的一席之地做充分的准备。我相信成功始终会眷顾有准备的人的。

从十月初开始，一直到十月末。然后再从十二月到现在，在咖啡厅算下来陆陆续续呆了一个半月，一开始天天擦桌子背菜单，一天也不说一句话，到后来大家很照顾我的教我拉花，天天插科打诨，呆的特别开心。

## 坚持什么

开始的时候还打过退堂鼓，第一周去的时候，站在台子旁边就是几个小时。不站在台子旁边就是擦椅子腿种种。和周围的人都不大熟悉，只有一个小姐姐教我做一些事情，告诉我日常。做完第一周就完全不想做了，天天千篇一律背配方，什么有意思的事情都没有。咖啡店生意也比较冷清，没什么顾客。我一开始下的决心其实就是不能半途而废。我有时候总会想之前要是在某个节点继续练下去合气道了，或者高中没有在第一个星期就放弃跟着老师画画，会有怎样的结果，觉得自己之前半途而废都是给自己找个时间不对，或者有更重要的事情之类的借口，然后不去做了，也有可能就是最开始的时候做的并不是很顺，改变自己习惯的时间和环境，接触了其他的人会不舒服，然后直接就放弃了。这次就想着看看如果继续做下去会是什么样子，会知道什么。事实证明生活真的充满了未知，你永远不会知道发生什么。如果用逻辑来说的话，我现在所知道的事情，其实都是我所知道的经验来的，用我现在的经验是无论如何推断不出来我还没经历过的事情能给我带来怎样的结果。

然后果不其然我得到了好多。其实就是一个小念头来的，可能第一个星期之后我也没有下多大的决心，说是一定要坚持下去，只是说周一的时候刚好想要去，觉得没有什么事情做。起床正好很早，外面不是很冷，然后妈妈在旁边嘀咕了一句那就接着去吧，然后就去了。

## 环境和周围人

其实一直到现在我也觉得和周围人融不到一起去，这次去咖啡厅，以及最近发生的其他事情给了我很大信心我是一个很可爱，招人喜欢也很有趣的人。我有个毛病就是如果别人对我冷淡我会觉得是不是自己做错了什么，说错了话，我自己太傻逼了不会开玩笑，太无聊太没深度，总而言之时时刻刻在计量自己说的话是不是暴露了什么缺点，自己是不是太过



于内向。在咖啡厅其实是一个完全没有成本的大的社交实验场所，当然我是很真诚的去交朋友了，只是性质上是这样的。我发现一开始的排外，以及对方的冷漠，自己见到生人的不舒服，完全是对事不对人[inpersonal]的。有的人可以自来熟，马上跟周围打成一片，那是他们的天赋和本事，但是绝大多数人还是会对生人产生或多或少的敌意，或者说是冷漠，自卫的本能。甚至说，那些自来熟的人，如果碰见敌意非常深的人，也没有办法一下就熟络起来。也就是说，如果对方对我并没有很热情甚至表现出来敌意，那至少有九成几率不是我的原因，不是因为我不可爱不是因为我讨人厌，只是因为他们自己觉得很生不舒服说话，这事一个自然现象。如果我自己不能很自如地开玩笑，不能像平常跟熟人一样说段子聊天，那也跟我没关系，这只是个人的本性而已，我不用自责。交往只要不怯懦不奇怪，不需要故意讨好别人的，该熟起来的时间长了自然会熟起来，当然前提是我自己不能做很讨人厌的事情，而且也要体贴多为对方着想。心理不拥有太多负担，因为这次最后我和大家都关系很好，大家都很喜欢我，我发现了我是个让大家很喜欢的人。

要融入一个圈子里面，真的需要时间的磨合，以及可以共同经历一些事情的运气。时间越长，那么一起经历特殊的事情的几率也就越大，也就越有可能融入圈子成为好朋友。比如初中高中的时候只要性格不是很别扭，总有那么个死党的圈子，因为大家是被迫在一起的。如果相处的时间不够长，那么如果碰见了特殊的事情，共同的好笑的事情，那也可以成为好朋友，只能说共同碰见这件事情的几率小一些了。

其实还有一个问题就是如果在一起就是有很长时间，那么互相也就可以习惯不交流而相处不觉得尴尬的时间，这一点其实也很重要。现在想通了，那么未来也可以自己跟别人在一起不说话，也觉得习以为常很舒服。

要是最后真的不能打成一片，那只能说是没有缘分圈子不一样，面子上过得去就好了。

## 咖啡和仝老师

咖啡上跟仝老师学到了很多東西。仝老师拉花很屌，看外表我第一反应就是孔乙己。仝老师特别精瘦，一米七多一点的个头，90多斤。腰板笔直，戴个长方形的小眼镜儿，下巴平的但是颌骨非常直往里收缩。还没见到他的时候店长说起来都是仝老师什么都懂，拉花咖啡不懂问他。他的开场就是这样，我脑子里立马浮现了个方正的私塾先生的形象，没想到真是不谋而合。一开始接触的印象也是如此，其他的同事要么都跟我差不多大，边聊边玩做咖啡，并没有很认真；要么就是店长和经理，比我大很多，以监工的形象出现。仝老师一开始给我的感觉就是一个人在默默地调流速，认真的做拿铁的奇男子。只要有咖啡他在旁边都会拦下来做，每一杯拿铁都会拉花，每次做完咖啡都会把咖啡机清洗干净。我一开始也仝老师仝老师的跟着叫，问他一些关于流速和咖啡的问题，发现他话并不多，只是把我问的东西解释的非常清楚。这个方正的老师形象一下就建立起来了。后来熟络了，发现他是所有人里面话最多的一个，经常有特别特别尴尬而且巨大的脑洞。嘴说起来叨叨个不停，而且经常他自嗨然后脑洞无聊到没办法往下接，这时候善良的我还是会勉强说两三句哈哈□zxx就直接闪人跑了。

不过仝老师对咖啡的见解还是没的说，因为咖啡馆生意会经常的冷清，我就经常和他靠在吧台上聊他对咖啡的见解，他的体验和他之前的经历。

## 拉花和梦

闲聊时候仝老师还给我讲了一些圈子内的故事。我后来才知道咖啡拉花其实是80年代才出现的，比意式浓缩咖啡机出现的时间晚了很多，从欧美那边兴起来，现在技术好的大师都在亚洲这边登峰造极。国内拉花大赛第一名叫凡哥，开了教室有不少徒弟，他的奶泡很有特点，就是又细又薄，靠他的手法只有他才能用，其他人用他的奶泡根本拉不出来。我的

拉花很大程度上都是他手把手教出来的，他这方面一眼就能看出来我的毛病。比如说我拉树叶的时候最后图不出来，他一眼就扫出来我的奶缸离液面太远了。而我当时还很困惑，我是有意识地把奶缸靠的液面特别近，甚至有的时候奶缸已经触碰到液面了。他一抓我，就知道是壶嘴其实离的还很远，但是我总以为很近。这种匠人眼光的毒辣真是不能不佩服。

后来他经常喜欢问我一些我专业的问题，和关于国外的事情，能跟他说的我也毫无保留的跟他讲了。包括国外的生活，吃饭饮食习惯，咖啡厅。以及数学的大的分支，计算机的原理，数学和计算机的关系等等。他都非常非常想知道，他跟我说他原来成绩不好。我就很惊叹于他竟然有这么强的求知欲，对于世界的渴望，因为其实跟他聊很多东西都能聊起来个一星半点，他好像就让我想起了一些文艺小说电影里面的主角，有着对外面无限的渴望，还有很大的想象力。我脑子里立刻浮现出来一个星空的画面，还有一群世界各地的蒙太奇穿插在一起，有照片，有电影特效，有动画，有画。在电影后面的独白，是一个孩子，一个青年对世界的无限的幻想，有一些是理性的，比如在非洲草原上的斑马和大象，俄罗斯的红场，尖顶建筑；还有一些是不理性的，比如纽约有的一尘不染的地铁，以及美国的门可罗雀的星巴克；更有一些非常奇幻的，就像狗十三中张雪迎稚嫩声音用英文说出来的霍金的平行世界：那个最浪漫的被引发出来的从爱幻想爱自由的小镇青年的梦中蹦出来的美好的世界。

全老师还说他有了孩子之后就没怎么再去过时间抽屉，找老板插科打诨聊咖啡了。

以及，后来我跟他们聊天才知道他们工资一个月才3k5，我顿时觉得自己的生活已经非常幸福了。非常感激爸妈能给我出去上学的机会，甚至能给我这么好的生活。我这种人，知足是不可能的，我就想享受现在活在当下不想这些事情。想努力的时候努力想呼吸的时候呼吸。

## 咖啡年终工作总结篇八

我从20xx年x月进入商场从事家具促销员工作，转眼间已经在商场工作1年6个月时间了。

这是我家具促销员关于心态的工作技巧。试想一下，当自己的亲戚朋友或是朋友进来购买自己的家具，我们将如何接受他们。以这样一份亲昵的态度面对顾客，顾客也会犹然感到亲切。

真诚表扬客户也是重要的导购工作技巧，真诚表扬客户也能够使得销售有所增加，不仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中形成良好印象。

家具促销员的报价过程需要通过反复、精确计算。在接待客户之前，要配备计算器，钢笔，纸张进行记录、计算。这些都可以证明你是一个专业的促销员。

试图让自己成为一个热情开朗的人。在接待顾客过程当中，想一些快乐的日子，让自己的开朗心情感染给顾客，使销售达到良好效果。

很多时候，促销员一个礼貌精致的问候就有可能吸引顾客进入商店选购。最常见的问候方式是“欢迎光临，请进”，也可以适当有所改变，如“请进我们店里挑选挑选吧”，“欢迎光临，请问您有什么需要”等。

## 咖啡年终工作总结篇九

3月已至，奶粉的销售渐渐进入淡季。但是各商家丝毫没有放下作战状态吗，在各大卖场都卯足了劲进行着一轮轮的促销活动。

在随机选取了两个大型卖场的奶粉专柜，各品牌的促销方式

大致如下：

第一类：买产品送产品。

这一类还可细分为两种，一种是买本品牌(子品牌)一定数量送本品牌。例如圣元买荷兰乳牛奶粉听装送盒装。这种方式的好处在于，对于那些对品牌已经有偏向性的消费者而言，这种形式会促进他们大量购买，从而增加产品的销量。但是与此同时，这也大大削弱了单个产品的利润。

另一种是买本品牌(子品牌)一定数量，送公司旗下其他子品牌。例如，惠氏买5盒健儿乐奶粉送1盒幼儿乐奶粉。这种方式可以用于公司新品种(赠品)的推广，同时还可以帮助公司清掉那些销量不佳的产品。不过这样可能会导致消费者对所赠产品产生“次货”、“处理货”的认知。使得所赠品牌在消费者心中的价值大打折扣。

第二类，买产品送其他相关物品。

这一类促销方式有个重要的前提：必须是跟婴幼儿相关的产品，如：纸尿裤，奶瓶等。这种促销方式对于那些正需要赠品品类的产品的消费者来说，是非常具有吸引力的。他们可能会因为赠品，而转变原来意向购买该品牌。某些消费者甚至会为了赠品，而大量购买。反之，这种促销方式的成功与否也在于消费者对于赠品品类的产品是否有需求。对于那些没有该类需求的消费者而言，这种促销对她们毫无吸引力可言。所以，这种促销方式的效果存在很大的局限性。

第三类，直接减免现金。

这类促销方式根据是否限定购买额，可以分为两类。

第一类，是不限购买额。就是我们通常所说的打折。即：无论你购买多少钱的产品，都可以减免现金(打折)。这种方式

普遍运用于各种产品销售终端，它对于不同需求量的消费者都具有一定的吸引力。

第二类，是限定了购买额的，例如“买多美滋金盾盒装400g/350g任意15盒减120元”还有平时较常见到的“买2件打8折，买3件打7折”等。这类方式在很大程度上会促使消费者为了达到指定额度而增加其购买量。但是对于那些需求量较小的顾客则毫无作用。

## 咖啡年终工作总结篇十

1、员工培训，建立完善健全的餐厅培训体系及培训计划，扩大员工的知识面及提高员工的专业水\*（a级经理参加培训每月2—4课时）

1) 餐厅基础知识培训，餐厅背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源情况、规章制度、以及酒店应知应会；（2、3月）

2) 餐厅礼仪礼貌培训；（4月）

3) 餐厅服务意识培训，意识决定人的行为，行为养成习惯，一切为了客人为目标，员工要服从工作需要，服从客人的需要，培养团队意识，做到分工不分家；（5、6月）

4) 餐厅业务知识的培训；（7、8月）

5) 服务技能技巧及超前服务意识培训。（10、11、12月）

6) 基层管理的培训，不断提高管理层的整体管理水\*。（每月1课时）

7) 每个月月尾进行培训考核。

2、重新完善餐厅的管理制度，让员工参与餐厅管理制度的制定。

3、组织部门员工娱乐活动，丰富员工业余生活，营造和谐工作环境，提高部门凝聚力，提升员工工作热情，如员工沟通分享会，部门员工联欢会等。

1、定期制定餐厅各季节的美食推广及节日的营销工作，定期推广餐厅美食特色菜式及自助美食，每月进行餐厅自助餐台摆设及出品菜式的更新，在留住老顾客的前提下，吸引更多的客源。并进行对周边重点客户的拜访。

各季节推广计划：

1) 3月份环球美食自助餐，推出各国风味自助美食，吸引顾客眼球。

2) 5月份推出农家乐特色美食节，推广以健康为本的特色美食。设置健康美食专区，主打健康养生之道。

3) 6月份推广六一儿童自助餐。做好亲子同乐优惠的推广计划。

4) 7、8月份推广海鲜烧烤自助晚餐，计划于酒店四楼花园推广海鲜烧烤自助晚餐。

5) 9月份做好中秋节的推广及销售并协助酒店做好月饼的销售相关工作。

6) 10月、11月推出西班牙自助晚餐，做好相关推广计划及推广。

7) 12月份做好圣诞节及除夕夜的推广及销售。

2、每季度进行一次市场调查，根据周边市场情况及时对本餐

厅做好内部调整做好相关营销推广方案。并将每次的市场调查情况及应对情况汇报总办。

3、利用各种渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标群，加大对目标客户群的宣传力度。