

酒店店长年度总结和工作计划

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。那关于计划格式是怎样的呢?而个人计划又该怎么写呢?以下是小编收集整理的工作计划书范文,仅供参考,希望能够帮助到大家。

酒店店长年度总结和工作计划篇一

转眼间我们山庄从20x年x月x日开张到现在刚好整一年。刚刚过去的一年里,在各位同仁共同努力下,我们山庄的工作质量和服务态度慢慢地在旅游同行里取得了不错反应,基本上能做到让客人高兴而来满意而归的服务终止。今天,我们欢聚一堂。在此,我代表公司两位老总对为山庄的运营发展付出了辛勤汗水的全体同仁,表示最诚挚的敬意与及最衷心的感谢!

过去的一年里,各主管部门分别都作了20x年工作总结汇报,对20x年工作思路也做了安排,其目的是总结过去,分析现在,规划未来,我们继续保持开拓创新和勇于进取的工作作风,带领全体员工开拓美好的未来。

当然,在感受成功起步的同时,我们也要清醒并深刻的认识到,在过去的一年工作中总结自身存在的不足,以便在今后的工作中改善。诸如:管理上需要加强;员工各个方面素质与能力要不断提高;加强员工的团结意识;礼节和文明礼貌要加强培训;团队的服务质量有待提高;管理人员之间的沟通协作勇能力要进一步提升;做到各司其职,各辖其司;招聘及留住新员工;建立完善的培训及考核制度;加强山庄文化建设;抓好山庄运营发展模式的多元化等等都要作为我们20x年工作重点,进行布置安排,并落到实处。

我们在肯定成绩，反思过去的同时，要认识目前旅游业的竞争劣势。丰富人力资源，稳定现有员工，引进人才，增强团队的凝聚力，稳定和扩大员工队伍，拥有了雄厚的团队资源的同时也要拓展山庄的运营模式，实现经营多元化。

20x年，我们迎来了新的喜悦，我们山庄已经广西西部旅游联盟等一些大型的旅行社达成合作伙伴，我们的客源逐渐增多，对我们山庄的发展趋势有美好的前景。同时，山庄能有你们这样一支团结向上，富有战斗力，勤奋敬业，吃苦耐劳的队伍与山庄共同拼搏，并肩作战，我深感骄傲。

20x年，面临新的机遇，新的挑战，提升服务品质，拓展山庄运营模式。我们势必在新的起点，新的发展方向有新的突破。让我们携起手来，团结一致，勤勤恳恳的工作，踏踏实实的做好每一件小事，快快乐乐的生活，用我们勤劳的双手去创造一个美好的未来。

最后，在新春佳节来临之际，我谨代表山庄向在座的各位致以最诚挚的新年问候，祝你们春节快乐，身体健康，家庭幸福，万事如意！祝山庄生意兴隆！财源广进！

酒店店长年度总结和工作计划篇二

2. 持续而有计划的市场营销力度、高品质的市场形象
4. 确保酒店各部门流畅日常运作，以及消防，安保等重大事宜
5. 确保酒店硬件，软件，公共区域等设施的良好状态
7. 保证酒店大力、持续的节约开支的意识及举措
8. 与社会各职能部门的协调沟通，保证酒店良好的经营环境。

酒店店长年度总结和工作计划篇三

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到××大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步。

我被分配到了酒店前台实习。酒店的前台工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作，而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

也许，在旁人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。

在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去学，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。

在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的能力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营

业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

经过两年多的学习积累，终于在xx年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接、taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上

帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的

程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

酒店店长年度总结和工作计划篇四

春光明媚，万象更新。在此我带着酒店高层管理人员的共同祝托，怀着无比激动的心情，向在座的各位同事表示最衷心的感谢和最衷心的问候。

20xx年是酒店发展关键的一年，在同志们的努力拼搏、同心协力下，酒店边摸索，边建设，边改造，边经营；边接受考验，边总结提高。在认真研究国内外先进酒店管理的成功经验基础上，对经营定位、管理模式等进行了积极的探索。我们酒店取得了很好的经济效益。一方面，根据市的经济环境和酒店的发展战略，明确了经营定位，确定了市场领先地位，同时确保满足目标顾客群的需求。另一方面，以“制度、创新、协作、监督”为管理四要素，狠抓基础管理，初步完成了建章立制工作，并初步构建了质量控制体系和顾客满意体系，基本建立了一个较为符合酒店发展的员工队伍，为酒店今后的发展打下了坚实的基础。

（一）不断加强员工队伍建设

1、培养员工服务意识，提高员工综合素质。为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强。

2、结合工作实际，开发实用课程。培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。月份，开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

3、去年，老板亲自带领部分员工参观上海的某酒店的五常法，受益匪浅。老板还安排营业部经理、厨房总厨和副总厨参加了教授的培训课“中高层管理者素质训练营”。

4、我、餐厅经理、厨房的主管参加了王政翔老师的团队智慧课注重对员工的思想教育，同时关心员工的生活，生病时给他们送水果，生活上遇到困难时主动帮助他们，使他们感受到集体的互助，互爱的温暖。为了缓解他们的压力，增强凝聚力，部门领导经常会找他们谈心，鼓励他们，使他们能够以更好的在、工作状态迎接工作。

5、我们还要求管理人员无论在业务能力以及为人处事必须起到表率作用。酒店里把一些机会留给内部员工，如：要提拔领班就会在服务员中挑选，主管也是从领班中选出来。包括厨房打荷的厨师如果做得好就会安排到切配或者炉灶等技术岗位。

（二）紧紧抓住营销这个中心，开展各项工作

1、用“以顾客需求为导向”的现代营销观念指导营销实践。中餐企业要想比竞争对手更好地满足消费者需求，留住顾客，并培养忠诚顾客，就要在全体员工中牢固树立以顾客为中心、以消费者需求为导向的现代营销观念，从菜品创新到服务方式、服务内容的变革等一切活动围绕消费者需求展开。我们始终奉行“服务大众、以人为本”的经营理念，奉行“高档低价官民平等、色香味美老少皆宜”的服务标准，竭诚为每一个客人营造一个文化与美食相融、温馨与满意一体的用餐环境，以顾客的真正利益为出发点，创造100%的顾客满意。

2、细分市场，明确市场定位，提供独具特色的餐饮服务。根据消费者的收入状况、消费偏好、口味等因素，把餐饮市场细分为几个子市场，然后从中选择某些子市场作为自己的目标市场，明确界定自己的服务对象和竞争对手，根据自己的服务对象来确定企业的营销策略，有针对性地为顾客提供有别于竞争对手的特色化、个性化及不断创新的菜品和餐饮服务，以赢得顾客的青睐，树立和巩固我们酒店在市场上独特的竞争地位和竞争优势。

（三）酒店上座率成绩喜人

（四）完善了操作流程

11月份开始制定操作流程。如：电热水壶的使用，全部用文字写出来贴在墙上，让新员工都知道怎么操作。

员工朋友们，回顾过去一年的酒店工作，我们深切感到，酒店的一切工作，离不开全体员工的辛勤劳动和帮助。酒店所取得的成绩，凝聚着广大员工的辛勤劳动。过去的一年，是酒店新发展的一年，取得的成绩比想象的多。

- 1、厨房推出新菜速度很慢。
- 2、老客户逐渐在流失，新客户没增加。
- 3、员工流动大。
- 4、培训象是形式，员工老记不住。
- 5、服务质量波动较大。
- 6、领班、主管餐前检查力度还不够，监督的还不够严。

新的一年，我们将克服存在问题，从以下几方面努力：关注客户需求；继续加强员工培训；提高员工综合素质提高服务质量关心员工，稳定员工队伍减少员工流动；完善各岗位的工作流程及工作标准，推行优质服务；加强对厨师宿舍的管理。

各位员工同志们，旧岁已展千重锦，新年再进百尺杆。在新的一年里，我们面临的形势严峻、任务繁重，但困难与希望同在，挑战与机遇并存，让我们振奋起来，携手共进，加强管理，夯实基础，为实现大酒店目标愿景而努力奋斗。

酒店店长年度总结和工作计划篇五

积极参加医药零售连锁企业活动，提高员工积极性，增强团队精神。认真组织公司内部活动，挖掘公司内部人才，做到人尽其才。

“华山论剑”在领导的重视与全体人员的努力下获得大连赛区第二名，几个人表现出色获得全场满分并取得最佳表演奖，通过此次活动增加我们企业的荣誉感、凝聚力，在《中国药店》杂志的发表也增加我们企业与外部交流的知名度。

店长竞聘于xx月xx日举行，竞聘人员人，主要工作：会前文案、上报材料规范整理、现场布置、会后整理、备案，共选出门店管理部经理、采购员、店长、副店长人，现能够完成既定销售指标为家门店：乐购分店。

员工水上人间一日游活动，体现公司领导对员工的关心，此次活动充分调动员工的积极性，也是企业人文关怀的再现。

月举行的“业务大比拼”：经过笔试、初赛、决赛三队取得好成绩，沃尔玛、乐明、乐星分获一、二、三名。在这次活动进行中公司领导充分重视，掀起全公司各门店学习业务的高潮。进一步提高员工的学习热情，为一般服务向知识服务迈进打下基石。

乐购分店完成公司绩效指标，公司奖励乐购分店全体员工北京旅游次，充分体现公司领导以人为本的理念和有始有终的激励机制，给员工前进的动力。

企业内刊《万草园》传播企业文化，展现员工风采，成为公司与门店的信息桥梁，也进一步完善公司的企划工作。

内部招聘和外部招聘同时进行：内部招聘主要以“年初竞聘”及员工的日常表现为主要考核标准。

报纸招聘：三批招聘：月与月在大连晚报做招聘（一次免费）。共计招聘财务人，采购人，药师及营业员人。

人才市场招聘

我主要负责简历筛选，备案，初试，组织复试。

本年度共有入司员工工人，现已转正员工工人。共有名促销员人□xx年招聘前程无忧招聘效果明显。

新员工入司培训六批次课程现有员工工人，人转正。

特殊岗位培训人次（期）。

岗中培训共进行场，在培训总评表现优秀员工是：吴丽霞、王坤范、刘杜鹃、唐立冬，她们能够积极完成培训内容，总评成绩在前列。

药监等部门的培训（批人）。

培训是企业内涵的体现，曾有人说过：员工本身素质差是员工的责任，但如果进入公司后素质不能提高，这就是管理人员的责任。我同意这个观点，所以也感觉到肩上担子的分量。

xx年的培训我们是从点滴做起的，无论多忙前一天我一定会同相关人员再次敲定培训时间、地点、培训内容和培训方式，也会做好培训后的各项相关工作，培训后我把培训效果调查汇总及时反馈给讲师，将培训情况与员工意见第一时间解决，虽然繁杂却没有轰轰烈烈的业绩，但令我们欣慰的是我们的员工成长了，从他们的总结中我看到经历一年的培训他们的业务更加熟练：进行培训的厂家被员工培训时的认真所感动，对培训后该产品的销售也有认可，中美史克大区经理感动的告诉我：百草堂员工的素质很高。简单的话语但是意义深刻。培训贵在坚持，通过每一节课我也从讲师那里学到很多，每

个人身上都有闪光点。在这里也感谢领导的信任和兄弟公司给予的支持。

xx年度转正员工，通过《年度员工综合考评表》测评结果她们是合格员工。

xx年xx月起共缴费xx元，价值xx元赠品（均由财务负责收款及收货）。

xx年对于我来说应该是压力与动力并存，耕耘和收获同现。说耕耘是在一点一滴做一些事情，说收获是在这一年里同领导一起完成了很多未实现想法和建议，这些都是我工作的原动力，也正象xx年初曾说过的那样我期待在万草堂体现个人价值。当然为了追求完善这一年的压力一直追随左右。

工作中能够做到做到拿数据讲道理，依事实说话，但到门店次数应增加，走入“一线”才能准确的拿到一手材料。

工作投入，但工作方式不很灵活，应加强工作的柔韧度。

xx年度考核力度薄弱，新的一年我有信心同领导做好此项工作。

对销售额的提升我有一点个人的看法：

现阶段商品的代金了门店员工的收入，但销售额并无明显的提升，我认为新颖的促销计划、充分的促销准备和良好的促销氛围以及促销跟踪、促销总结是有效的促销手段。另商品代金的发放应和销售任务的完成百分比挂钩，这样一定会对销售额的提升有促进作用（门店销售目标额应做调整）。

“如果人有一种信念，怀着民族的使命感去做事，就会将心底最深处的自尊、自爱、奋斗全部激发出来。”相信在新的一年里有领导的支持，加上我这份自信和怀着期望万草堂的明

天更辉煌的责任感去做事，我们定会不辱使命。

酒店店长年度总结和工作计划篇六

在当今这个极速发展的社会状态下，快印店也在跟着社会的变化来调整快印店的战略。从我当店长的这三个月里，快印店是日渐一日的成熟与进步。大家的技术与效率也是在逐渐提高。快印店业绩越来越好，特别在这个月里，同事们激情四溢，不怕苦，不怕累，坚持并认真的完成预定目标。甚至有个另同事，这个月的改变，是让我们管理层刮目相看。冰封三尺非一日之寒，滴水石穿非一日之功，大家多努力，少报怨，用心学习，在遇到困难的时候，我们要想办法去克服，去解决，逃避只会让我们更加的懦弱与无能，用自己的行动来改变大家对你的看法，让事实证明自己也可以克服一切困难。在本月中，我认为以下几点是快印店改善了的。

一、在环境管理中，以前有些同事习惯乱丢垃圾，纸张，现在实施执班组长配合店长监督管理，明显改善了乱丢乱放的现象，每组人员下班后也认真的打扫了快印店的卫生与自己的区域，使我们的工作环境发生了重大的变化，这样间接的让我们的产品也更加优质。

二、同事们通过上次的考核后，在质量与效率中有了明显的提升，以前手上有一件事在做，就不会考虑其它工作能否一起完成，用单一的制作方式，现在有些同事完全可以兼任几件事同时做，不再是以前那种痴痴的等着打开文件的进度条或看着绘图仪笔架扫来扫去而发呆，他懂得把空余的时间用在其它事情上，更能够独立完成工作。

三、业绩的不断提升，当时是与近些日子同事们的付出离不开的，近来工作压力量的加大，晚上加班等这一系列事情来看，完全可以看出大家团队协作能力加强。同事们都知道，快印店内部的工作重点在于细节与效率。对外着重于客户间的服务与质量。在团队协作中，组长的安排能力明显提高，

在大批量生产中能够安排每位同事的工作，并合理到位，每组人员体现出了积极配合，这样才让我们的生产能力有了更高的提升。

四、同事们都遵守快印店制度，爱岗敬业，具有强烈的事业心，积极主动认真学习专业知识，工作态度端正，认真负责。没有发生一起与客户争吵的事件。

制能力与约束能力，不能受工作量的多少而放弃，要持之以恒的坚持下去，找到“你不能我能，你能我更能”的做事方法。

团队配合主要体现的是前台与组员之间，组与组之间的配合还不够融洽，前台做为快印店的门户，是我们快印店业务的主要来源，客户的需求要通过前台客服来传达，所以当组人员要积极响应并听从工作安排，组长也要做到优先处理紧急事情，尽量满足客户的需求。前台在工单时间也要灵活安排，如果在工作忙的情况下，在不影响客户工作或造成客户心情不愉快的情况下礼貌地能往后延长点的工单延长点，这样可以避免客户的不满而造成投诉或者出现延时交付产品的后果。

三、库存管理

近段时间库存管理出现了一系列的问题，库存是快印店生产的后勤保障，出现缺少原材料而影响生产，这会造成快印店很大的损失。我希望管理人员一定要尽职尽责，坚持不懈的干好这份工作。当然，我们更要配合库存管理人员的安排，不能乱拿乱放，以免造成库存混乱，前台也要重视库存的进货清单和报表，不能把管理人员整好的报表或发货清单乱放，要急时给予发货来补充库存。

1、做好店内促销营销。

2、做好设备卫生与保养。

- 3、做好工作安排与员工培训。
- 4、做好数据统计与分析。
- 5、做好产品开发与分类。
- 6、做好空闲时间的工作分配。
- 7、做好客户登记与回访。

快印店制订的“制度管人，流程管事”的政策，就是为了能打造一个品牌化、标准化，数据化、透明化的快印店。对店长的工作有一定的标准，所以同事之间多探讨工作上的问题，对表现出众的同事进行表扬！让每位同事都兢兢业业、爱岗敬业，为快印店发展贡献自己的智慧与才能。

最后，就是这份工作报告，我希望这是我在博优的最后一份店长工作报告。因为我希望快印店里有能力的人来写，相信你们的新店长能帮我们办到并超越现在，让快印店展翅腾飞，让同事事业辉煌，那才是博优之福，真正实现博众长，助我辉煌的梦想。

报告完毕，谢谢大家！

酒店店长年度总结和工作计划篇七

能作为迪图服装店的店长在这里总结本年的工作，首先感谢老板对我的信任，各位同仁对我的支持。本人5月份被聘为兴隆大家庭迪图服装店店长，由于精通业务，熟练销售技巧和老板的信任，月份被提拔为青冈望奎绥化三店的销售。一年来，本着迪图公司的经营理念，能认真的履行好自己的岗位职责，为迪图在青冈的销售奠定了良好的基础。

作为店长我深深的感受到：

- 1、作为有前景的品牌店的店长一定要懂管理、熟业务、责任心强。
- 2、管理品牌店必须有一套科学的管理制度。
- 3、店长及店员必须有高涨的工作热情，良好的工作心态，能积极为本店的销售做出应有的贡献。
- 4、在经营上要本着“发展新顾客、(法制宣传活动总结)稳住老顾客、扩大品牌店在青冈的影响力”的理念，让迪图的服装在青冈人心中生根发芽。

我深深的感受到品牌服饰非常适应现在人的需求，只有优雅的环境、高质量的服务、热情的售后才能吸引顾客到我店购物，让他们体会到品牌服饰的质量好、品牌店的员工素质高，和售货员能做到近距离的沟通。无论是进货渠道、还是销售方法以及公司的售后服务，都让我感受到品牌的力量无穷的，迪图的管理是科学的，我愿意为品牌店的经营献出自己的力量。

对于本年度的经营我做如下总结：

- 1、销售额完成，较去年同期增长，经常变换店铺的陈列，吸引顾客，在顾客在店前停留的时候，要把握好时机，想办法把顾客请进店里来，保持微笑，让顾客觉得你很亲切，在顾客进店后，注意顾客的一举一动，观察顾客的微表情变化，当顾客用手接触某件服装时，说明对这件服装感兴趣，那就要简单介绍该件服装产品。介绍完后，可以叫顾客试穿，突出产品的卖点，当顾客试穿的时候发现服装适合自己，就要适当地附和着并加些赞美之词。当顾客对产品更加感兴趣的时候，就会考虑购买。另外还依仗兴隆大家庭对我店的宣传以及老板的精心策划、科学管理以及合理宣传。
- 2、培养员工3名，达到对迪图企业理解、熟练掌握销售技巧

的水平，平时让她们多学习理论知识，然后将理论知识转化为实践，结合自己的工作经验，借鉴优秀员工的服务经验。

3、在调动员工积极性方面，我能根据每人的实际情况进行合理的时间调配，家中确实有事的酌情串假，发现情绪不好的及时沟通，消除员工的负面情绪，以利于销售工作的开展。

5、处理好商场关系，遵守商场制度，配合商场工作，树立迪图在商场员工中良好形象。能按要求及时参加兴隆的各项会议，将兴隆的制度较好的执行，在会上认真听讲，做好笔记，及时传达给员工，按时参加发放传单、打扫卫生、军训、培训等各项活动，让周围的店铺感受迪图员工的企业精神，让员工树立不管在家还是商场时刻保持自己的形象，为迪图在他人心目树立形象起到较好的作用。

6、配合好望奎，绥化店销售工作，及时做好服装的号码调配，加大员工的培训力度，让他们知道只有多学习才能适应迪图的经营理念，只有认真对待每一位顾客，才能使自己和店主双双受益。

在努力做好管理与销售的同时，工作中也存在不足：

1、用于学习销售经验的书籍时间不充足。应该多学习销售技巧类的书籍，多向优秀的同行学习。

2、有时候把微小的负面情绪带到工作中，降低了自己的工作热情。

3、没做到与店员经常沟通，不能及时调动店员的积极性。

1、加强管理，完善制度执行，学习并制定科学合理的管理制度，加强制度的执行力度，做到奖惩分明，使销售业绩稳步提升。

2、加大员工培训力度，每个月的第一周自学服装的面料以及服装的尺寸、价位。每个月的第二周对服饰的陈列、服装的搭配进行培训；每个月的第三周对销售技巧进行培训，每个月的第四周进行月工作总结，对前三周的重点知识进行考试，对于考试优秀的员工进行奖励。

3、做好其他店销售管理工作，分三步进行：

一、做好分店的奖励机制：第一，实施月销售额评比制度，对销售额好的分店进行奖励；第二，每个月的测试成绩进行通报，实行奖励；第三，对于销售额月增长百分率较多的分店进行奖励。二、加大分店的管理制度的执行力度：每周不定期对自己的业务范围进行检查指导，做到赏罚分明。

4、继续维护好会员体系，以青冈店为样板，在节假日期间让店员亲自与会员沟通，及时送去迪图的祝福，特别是会员生日；对会员的喜好进行及时记载，使其在服务时能投其所好；让每位员工都熟悉会员的职业、爱好及衣服尺码，使会员感受到店员的用心良苦，让他们体会到迪图的销售理念，爱上迪图服饰。