

# 2023年按摩的个人工作总结 针灸按摩工作总结必备(优秀8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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 按摩的个人工作总结篇一

在我院快速发展的20xx年里，我科在院领导正确的领导下，围绕我院20xx年的工作主题开展各项工作，在落实医疗质量管理、开展新技术新项目、迎接二甲复审与中医科发展等方面取得了很大的进展。为总结经验，改进不足，现将工作汇报如下：

我科全体医护人员与院班子保持高度一致，以项目引领发展、规范确保报发展、技术保障发展、机制促进发展，服务和谐发展战略为指导思想，增强科室人员的凝聚力和向心力，发挥团队力量，共同提高，共同进步。

我科一直注重提高医护人员的思想品德教育，提升医务人员道德修养，努力营造和谐的医患氛围。我们在每周早会上，传达和学习医院的有关会议精神，结合科室存在的问题，会上整改。在为患者提供热情周到、便捷高效的人性化服务，切实解决病人的生活和经济困难方面，做了许多工作。如除规范治疗、规范护理之外，还重视人性化治疗和护理，和谐了医患关系，避免不少医疗纠纷发生。科内定期召开会议，强调安全和质量，每月进行自查自评，对安全以及质量检查不合格表现者给予两必须必须批评，必须改正。

今年我科在患者满意度调查中患者满意度100%，连续3年零投诉，零纠纷。贯彻和执行新农合和低保户的相关政策，向患

者宣教新农合和低保户在我院的优惠政策，尽量减少病人自付部分，体现我院人性化服务优势。

继续沿着突出中医特色，以专科专病建设为重点，以完善综合服务功能为目标的业务发展思路，使我科的特色项目建设的更具优势。特色的医疗技术和优质的医疗服务是我院乃至我科生存和发展的源动力，优良的科学技术和先进的管理理念能推动科室向科学化、规范化的方向发展。严谨有序的医疗秩序能够确保医疗质量的安全。我科以围绕强化本科室的学科建设，营造和谐的医患关系为中心，在思想上转变新思路，在专业上拓展新项目，继续将晚期肝癌介入项目做好，做大。我们充分利用介入平台，与上级专家合作，提高了肿瘤患者生存期和生活质量，如20xx年我们介入治疗晚期肝癌患者21台次，是我院开展肿瘤介入最多的科室，充分展示了中西医结合治疗晚期肝癌的优势。在专科治疗方面，继续做好常见病多发病的诊治□20xx年收住颈椎病、腰椎病、关节炎、肩周炎等患者300多人次，得到了患者和家属的一致好评。

充分利用激励机制和绩效分配来调动了医护人员积极性和主动性，使我们大家都意识到学科特色建设与发展是不仅对患者康复和医院发展有益，对大家收入也有益。因为只有通过开展优质服务，提高患者满意度，才能提高复诊率，才能增加科室效益。因此，自今年以来我科团队在观念上发生重大转变，从被动服务变为主动服务，不想看病人到我想看病人根本上转变。在护理工作中，通过规范了床头交接班和观察重点、各班次的工作流程、消毒隔离的规范、病房管理的规范、口服给药看服到口、输液卡签字等一系列措施，使核心制度得到了实实在在的贯彻和落实。在贴近患者，贴近临床方面，我科也得到了良好的社会反响。在这项工作中护士长利用早会和业务学习时间苦口婆心不厌其烦的对全科护士进行了基础护理等十几个项目的培训和考核，护士长进行手把手的示教，规范年轻护士的操作流程中的细节和理念，从细节抓起，让她们从工作初始就具有良好的工作习惯，在我科迅速的成长，为我科和医院培养年轻后备力量。今年我科还

广泛开展中医特色护理，主要通过自学，从不会到了解，从不专业到逐渐专业，做到了每名护士均能熟练掌握基本中医护理。中医自古就有上工治未病，中工治欲病，下工治已病的精辟论断，我们不仅要教会患者如何正确的配合医疗护理工作，更重要的是教会患者如何功能锻炼和出院后的生活，做到了医疗服务的人性化，医患关系的和谐化。制作的心语展板和健康教育宣传栏，使护士能积极主动的为患者提供服务和帮助，从生活上关心病人，在疾病和康复方面指导病人。病人的满意度较前明显提高□20xx年受到表扬留言60-80封，病人家人将我们为患服务的照片在媒体上发表。

组织科室医护人员做好三基三严训练和考核，认真落实各项规章制度。落实科室二甲复审任务，明确分工，责任到人；主任督查，势必达标。为此，我们加强阶段质量检查，每月一次的自查，力求使每一项指标能够达到考核的目标。组织全科室人员学习医疗法律法规和《抗生素的合理使用》，进一步规范科室医护人员的执业行为，做到依法行医、因病施治。组织医护人员学习医疗和护理的核心制度，切实加以督导、检查、质控，不断的规范提高全科医务人员的诊疗水平，加强医务人员的医疗质量安全教育，定期进行医疗质量、医疗安全、医疗技术规范的学习、培训，进一步防范和遏制医疗纠纷和事故的发生。落实三级医师查房制度，科室每周进行一次大查房，强化质量管理和业务学习，现场发现问题现场解决。增强全科医护人员的院内感染的意识，减少院内感染的发生，落实感染性疾病的病原体培养制度。认真组织全体医护人员学习有关院内感染的知识和相关的规章制度，做到病房内无感染性废物，感染性垃圾归类处理。遵守国家制定的传染病防治法律法规，对发现的传染病做到100%的上报，做到不迟报、不漏报，不错报。

中医科成立不久，但是为了承担起医学半边天的作用，我们制定科室发展目标，先将中医科办成综合性大中医，然后根据自身实力，找准发展方向，成立多个特色专科或专业组如肝癌介入专业组、椎间盘突出专业组、疑难杂症专业组、肝

病专业组。为此，在科主任和护士长的领导下，以提高医疗质量、加强医疗核心制度贯彻落实、全面规范化管理、牢记医疗安全为前提，以强化梯队建设，培养高效队伍为手段，以分步实施、步步落实为战略，逐步落实《中医科三年发展规划》。我科积极响应医院号召，已提交了重点专科的申请报告，并积极做好申报后的迎检工作。根据科室总体发展目标和研究方向□20xx年已完成4个社区项目；两个在建项目，一个《黄地肾衰瘙痒洗液临床研究》已进入守宫阶段，另一个20万字《主任查房精选录》已脱稿。加大力度引进和培养高素质的实用型人才，目前已建立一支稳定、高效、富有开拓精神的学科建设梯队。为提高科室的竞争力和技术含量水平，拓展中医治疗领域，要求科室所有医生必须对晚期肝癌等肿瘤的本质、肿瘤综合治疗原则、内科治疗原则、抗肿瘤药物的分类、肿瘤的生物和基因治疗及分子靶向治疗、抗肿瘤药物的近期和远期的不良反应、实体瘤的疗效评价标准、肿瘤的tnm分期，尤其是肝癌介入治疗术前和术后的处理；重点了解并掌握肝癌中医综合治疗，尤其选择并完善肝癌患者配合介入治疗。努力挖掘中医文化精髓，充分运用中医适宜技术和特色疗法治疗慢性疑难杂症□20xx年受我院重点科室邀请会诊30余次，不仅造福患者，至少避免医疗纠纷三起。

严格按照医院规定，加强成本核算的力度，加强医疗收费的管理，杜绝乱收费，少收费的现象。落实科室质量环节质控和三级医师查房制度□20xx年工作已经接近尾声，科室各项目标均已实现。预计今年总收入在800万（含社区），总收入较去年提高400万。

今年通过全体医护人员的不懈努力，我们取得了超越去年的成绩。但在今后的工作中要进一步提高我科室的整体医疗服务质量，牢固树立项目引领发展、规范确保报发展、技术保障发展、机制促进发展，服务和谐发展的服务理念，为医院的可持续性发展添砖加瓦。

## 按摩的个人工作总结篇二

20xx年，在公司领导和管家部领导的正确指导和大力支持下，我管家部创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的新要求，在强调“安全第一、优质服务”的基础上，通过全体人员的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

### 一、20xx年管家部工作任务完成情况

20xx年1月，城关支行2楼—7楼闲置办公室由营业部业务处理中心入驻，入驻期间我管家部成员热情服务，做好入驻期间人员、车辆的出入管理工作，要求各岗位严格落实制度，履行责任，防止安全事故发生，同时积极与支行后勤站、业务处理中心相关负责人协调配合，做好了物品搬运、卫生清理等工作，让业主单位感到我管家部温馨、周全的服务。

20xx年2月在杨总和康政委的周密部署下，我管家部在工行管家部保卫中队的配合下共出警16人次，顺利完成支行“省级文明单位”的挂牌仪式，我管家部充分调动各班组成员的积极性，以高标准的岗位执勤、卫生清理、会务保障顺利完成挂牌仪式，得到了业主单位的一致好评。

20xx年3月，城关支行8楼—9楼闲置办公室由省分行风险监控中心入驻，我部充分发挥主人翁精神，在营业部业务处理中心入驻保障的宝贵经验指导下，在做好执勤、卫生清理工作的同时协调后勤站为其配置落地烟缸、水桶等低值易耗物品，顺利完成入驻的各项保障服务工作。

20xx年4月，工行管家部进入上访事件的高发期，我管家部积极响应做好备勤工作，及时抽调人员到工行管家部执勤，同时教育我部人员在处置过程中熟悉并学习上访事件等突发事

件的处置方法，同时要求备勤人员认真履行职责，文明执勤，做到打不还手，骂不还口，把矛盾化解在萌芽状态，确保了目标单位的绝对安全。

20xx年5月，公司领导与行领导积极协商确定对城关支行停车场进行规划，我管家部及时转变工作方式，突出工作重点，协调相关部门对院内车辆进行了严格的登记、部门确认工作。同时张贴各类通知，出台车场管理规定，积极做好协调解释工作。公司董事长、杨总高度重视亲临我部指导工作，公司市场部协调进行标区划线、制作停车区域指示牌、出入通行证，这为6月份车场进行的收费管理工作打下了坚实的基础。

20xx年6月，城关支行停车场正式进行收费管理，为了避免与部分业主出现矛盾激化，我部管理人员到第一线为车主协调解释，亲自把关。并要求执勤人员严格执行车辆出入管理制度，督促停车业主按时上缴停车费，按区停放，按序停车。经过一个月的努力，车场管理逐步进入正规，停车场呈现出从未有过的井然、有序。为今后拓展公司业务，打造物业管理品牌积累了宝贵的经验。

同时我管家部顺利完成“工银商友俱乐部”成立及总行领导检查等各种保障服务工作，得到了行领导的好评。

20xx年7月，组织保卫人员、保洁人员清理支行餐厅卫生。保卫中队成员充分发扬“不怕苦、不怕累”的精神，放弃休息日，顶着烈日按要求将餐厅用具搬运归位。保洁人员对餐厅地面、桌椅、窗户等进行了清理、擦拭，完成了行领导交付的工作任务，充分展现了我部人员良好的精神面貌，发扬了优质服务的主人翁精神，为公司树立了良好的形象。

组织各班组学习第一个“百日安全优质服务竞赛活动”的相关文件精神，督促各班组抓好落实工作。

## 按摩的个人工作总结篇三

- 1、强化服务意识，转变工作作风。千方百计为临床一线科室保驾护航，为领导分忧解难，宁肯自己受委屈，不要科室担风险，宁肯自己有压力，不要领导有不满。
- 2、提高创新意识，增强创新能力。由经验管理逐步向科学化、信息化管理转变，由人情管理逐步向制度管理转变。
- 3、增强实干精神。尽职尽责，恪尽职守，爱岗敬业，无私奉献。工作严谨，勤恳务实谨慎，坚韧顽强自信。以饱满的热情昂扬的斗志投入工作。
- 4、正确处理各种关系。对上级部门和各级领导，做到谦虚谨慎，尊重而不崇拜，服从而不盲从，到位而不越位；对同事，团结协作，互相爱护，谦虚谨慎，能够做到有困难就上，有荣誉就让；对待患者主动热情，做好各方面的解释工作，保证了医院医务工作的正常开展和有效运行。

(三)认真学习，努力提高业务知识和管理水平

### 三、存在问题及努力方向

工作中因管理经验不足，有时造成工作忙乱和不得要领；与临床沟通的时间较少，有时会不能及时发现管理过程中出现的问题；工作方法有待进一步改进提高，管理工作艺术有待加强；这些方面在一定程度上影响了医务管理。在以后的工作中还需要进一步学习管理经验，扎实做好本职工作，以使刻板严肃的管理工作变得更加科学、艺术、灵活，更易得到广大医务人员的理解和支持。

### 四、几点感受

- 2、对于在医务科管理工作中存在的一些问题，主要管理经验

不足和工作方法不当有关。并希望得到领导和同志们的指导和帮助。

3、医务科工作作为全院工作的一个重要环节，还需要继续得到各方面的继续支持，只有医院上下共同努力，才能推动我院医疗服务工作的新局面，使我院走向更加美好的明天。

“知不足而奋进是我的追求，行不止塑品德是我的目标”，在这里再次感谢医院给我一个施展的平台，恳请各位领导、同事提出意见，使我进一步完善自己，本人也将以此述职为契机，虚心接受领导和同事们的批评和帮助，努力学习，勤奋工作，以优异的工作业绩为医院的发展建设增添一份微薄之力。

述职□xxx

xxxx年xx月xx日

## 按摩的个人工作总结篇四

在公司领导的大力支持和各部门的相互配合下，我们认真贯彻落实公司有关安全会议及文件精神，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全方针，牢固树立“以人为本、安全为首”理念，紧紧围绕全年安全工作目标，进一步健全制度，夯实基础、强化管理，促进了我矿安全形势的持续稳定发展，杜绝了安全生产责任事故的发生，现将本年度工作情况总结如下：

大批的安全管理人员在工作中勤奋扎实，辛勤付出，无怨无悔。他们把关于各个现场，各个岗位，各个细节，始终坚持“以人为本、安全为首”的管理理念、始终把从业人员生命健康放在第一、始终坚持隐患不排除不撤离工作岗位的工作作风、始终抱着如履薄冰、一丝不苟的工作态度，紧绷安全弦，善排隐患源。坚持预防超前、管理超前、措施超前的



理念。上述工作态度及方法是值得我们大力提倡和发扬的，是推动安全生产顺利进行的重要保障，是取得安全生产胜利的有效方法。在日常安全生产管理过程中，开动脑筋，善于发现问题、分析问题，为安全生产提供确实可行的方案措施，便于指导现场整改。勤动手，勤写勤练。勤下基层，勤检查。大范围、多侧面、多角度的检查作业面的安全状态。

现场管理的又一重大举措，就是要进一步加大“反三违”力度，杜绝违章指挥、违章作业、违反劳动纪律现象的发生，在今年的安全生产过程中，我们共查处三违现象35次，有效的遏制了事故的发生。经过努力今年共发生重伤\*\*起较去年下降21%、轻伤212起较去年下降62%，死亡为零。

软件管理在安全生产活动中不可或缺，它也是衡量安全管理水平高低的重要标志之一。今年的安全软件工作非常繁杂，上级要求高，而且这方面的处罚力度不断加大，并且没有固定的格式，从6月份就开始安全大检查，一直到日结束，我公司的安全软件达到了上级部门的要求。补齐了32多人的安全培训、职业卫生一人一档。同时，本着与时俱进的态度，不断研究新问题，进一步完善了我们的各项管理制度和档案管理。在整理资料的过程中，把所有的方案、制度、台帐等都一一分门别类装订成册并存档，使软件管理得到了进一步的规范与提高。

为进一步提高全员的安全素质，杜绝一切人的不安全行为，特别是大部分工人安全知识匮乏的现象，我们加大了安全培训及日常安全教育工作。今年安全科7月6日至1日组织了全员培训，并把安全教育书籍发放到各单位进行学习，结合去年出现的两起安全事故，重点教育工人正确佩戴好个人安全防护用品，收到了良好的效果。为加大安全检查力度，组织了42人的安全员培训及取证工作，从而为我公司的安全生产工作打下了良好的基础。今年完成了全年的取证、换证、复训工作，我们还以安全活动月为契机，张贴安全标语，悬挂安全标示牌，营造了浓厚的安全氛围。

现在是职业病的高发期，加强职业卫生工作的管理是非常必要的，况且国家对这方面的要求越来越高，处罚力度都大于安全事故。所以安全科今年对此工作非常重视，加大岗前检查是今年的工作重点，采取了有力措施做到了岗前检查不放过一人，年终共进行岗前体检27人，岗中176人、共检查出疑似矽肺病15例，心脏疾病3例，高血压33人，根据实际情况都得到了落实。有效的控制了职业病的发生。

纵观213年的安全生产工作，我们认为还是卓有成效的，在此期间安全事故得到了有效的控制，同时我们安全管理队伍的综合水\*也得到了进一步的提升，软件资料的管理也日趋完善，一份耕耘、一份收获，天道酬勤。但安全管理没有过去，只有未来，岁末年初是事故高发期，因此我们的安全管理依然任重而道远，我们依然要居安思危，警钟长鸣。我相信，在我们全体一线管理人员的群策群力、精诚合作之下，我们的安全管理工作一定能收获一个又一个的胜利！

## 按摩的个人工作总结篇五

尊敬的各位来宾、各位代表：

非常高兴受邀参加xx市针灸学会学术年会，更加高兴的是在这里见到了长期以来关心支持xx中医药大学事业发展的朋友们，我谨代表xx中医药大学向出席会议的各位领导和来宾表示热烈的欢迎！向年会的召开表示热烈的祝贺！

健康是人民的普遍需求，健康中国是中国梦的重要组成部分，没有全民健康，就没有全面小康。中医药作为中国独有卫生体系的组成部分，正在迎来十分难得的发展机遇，也面临着如何在”实现全方位、全生命周期健康服务“国家战略中“继承好、发展好、利用好”的考验。

中医药还有一项重要的战略任务，“中医药要走出去”，针灸大概是中医药走出去战略最好、最好的承载。随着中医药

对外交流与合作的不断深入, 针灸被越来越多的国家所接受、所认可, 有数据表明, 到目前为止已有160多个国家和地区接受和应用针灸, 海外针灸服务已形成了经济规模可观的医疗保健服务产业。由我国主导的iso国际标准《一次性使用无菌针灸针》正式颁布, 为以针灸标准引领的中国制造走向世界创造了良好的条件。

当前, 学校正在深化综合改革, 推进高水平大学一流学科建设, 我们希望通过“柔性引智、国际合作、学科交叉”三拳组合打造学科顶尖优势, 针灸是我们主要的着力点和突破口。我希望大学针灸和相关学科的同志们去思考和谋划我们未来几年针灸学科的发展, 要着眼于服务“一带一路”国家战略, 谋划针灸服务民生、推动海外发展的规划; 要善于讲好xx针灸故事, 组织开展国际多中心临床研究; 要积极利用好isotc249这个平台, 主导针灸国际标准化建设。

各位领导, 来宾们。中医药事业正站在新的起点上□xx针灸人要振奋精气神, 坚定信心、勇于担当、奋发有为, 为推动针灸服务人类健康和经济社会发展作出更大贡献。

最后, 预祝本次学术年会圆满成功!

谢谢大家!

## 按摩的个人工作总结篇六

切实创建学科品牌优势, 打造我院人才优势和资源优势, 增强核心竞争力, 努力实现我院实力增长由资源依赖型向能力依赖型转变。

### 二、岗位职责履行情况

(一)加强修养, 全面提高自身素质, 营造医务科良好文化氛围。

自觉学习政治理论知识，时刻用先进的理论武装自己的思想和头脑，不断提高政治素质和业务素质，增强人生观世界观改造，增强辨别是非的能力，增强政治敏锐性和预见力，增强干事创业的能力，努力做到政治上清醒，理论上成熟，信念上坚定，实践上自觉。通过学习，深化了对“xxxx”重要思想和“二次创业指导纲要”的理解，能把自己的前途和理想与医院的发展结合起来，明确了当前和今后的学习和工作目标，增强了成为一名^v^员的坚定信念，时刻以^v^员的标准要求自己，找出自己在思想、工作等方面的不足和差距，为进一步做好各项业务工作奠定了较为坚实的思想基础。进而强化科室文化建设，倡导爱岗敬业、团结协作、无私奉献的精神，努力营造医务科昂扬锐气、蓬勃朝气。

## (二)、爱岗敬业，尽职尽责，塑造医务科崭新形象

1、强化服务意识，转变工作作风。千方百计为临床一线科室保驾护航，为领导分忧解难，宁肯自己受委屈，不要科室担风险，宁肯自己有压力，不要领导有不满。

2、提高创新意识，增强创新能力。由经验管理逐步向科学化、信息化管理转变，由人情管理逐步向制度管理转变。

3、增强实干精神。尽职尽责，恪尽职守，爱岗敬业，无私奉献。工作严谨，勤恳务实谨慎，坚韧顽强自信。以饱满的热情昂扬的斗志投入工作。

4、正确处理各种关系。对上级部门和各级领导，做到谦虚谨慎，尊重而不崇拜，服从而不盲从，到位而不越位；对同事，团结协作，互相爱护，谦虚谨慎，能够做到有困难就上，有荣誉就让；对待患者主动热情，做好各方面的解释工作，保证了医院医务工作的正常开展和有效运行。

## (三)认真学习，努力提高业务知识和管理水平

### 三、存在问题及努力方向

工作中因管理经验不足，有时造成工作忙乱和不得要领；与临床沟通的时间较少，有时会不能及时发现管理过程中出现的问题；工作方法有待进一步改进提高，管理工作艺术有待加强；这些方面在一定程度上影响了医务管理。在以后的工作中还需要进一步学习管理经验，扎实做好本职工作，以使刻板严肃的管理工作变得更加科学、艺术、灵活，更易得到广大医务人员的理解和支持。

### 四、几点感受

2、对于在医务科管理工作中存在的一些问题，主要管理经验不足和工作方法不当有关。并希望得到领导和同志们的指导和帮助。

3、医务科工作作为全院工作的一个重要环节，还需要继续得到各方面的继续支持，只有医院上下共同努力，才能推动我院医疗服务工作的新局面，使我院走向更加美好的明天。

“知不足而奋进是我的追求，行不止塑品德是我的目标”，在这里再次感谢医院给我一个施展的平台，恳请各位领导、同事提出意见，使我进一步完善自己，本人也将以此述职为契机，虚心接受领导和同事们的批评和帮助，努力学习，勤奋工作，以优异的工作业绩为医院的发展建设增添一份微薄之力。

## 按摩的个人工作总结篇七

20xx年7月至9月，我在xx电信公司10000任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1. 客服人员所需的基本技能及素质要求： 客服人员所需的基

本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的. 有良好的心态。

## 2. 作为客服人员，需要一定的技能技巧：

(1) 学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

(2) 不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

(3) 勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

## 3. 作为客服，需要一定的技能素质：

(1) 良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

(2) 丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人

员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

(3)要学会换位思考，我们在考虑自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以平衡工作情绪，提升自身素质。

客服管家年终总结

## 按摩的个人工作总结篇八

足浴场所卫生制度

- 1、足浴场所需取得“卫生许可证”后方可开业，“卫生许可证”应悬挂于店堂醒目处，做到亮证经营。
- 2、从业人员上岗前应当取得“健康合格证明”。每年年审合格后方可继续从事直接为顾客服务的工作。患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎、活动期肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍公共卫生的疾病的，治愈前不得从事直接为顾客服务的工作。
- 3、从业人员需进行法规及卫生知识培训，经考核合格者发给卫生知识培训合格证。
- 4、镜子、墙壁、天花板、照明设施，每周至少清洁一次，需要时及时清洁。
- 6、场所内应配设有消毒间或消毒设施及数量充足的毛巾、茶具、拖鞋等公共用品用具，其配备的数量应当满足消毒周转的要求，要求一人一用一消毒。

7、店内要有防蝇、蚊、蟑螂和防鼠害的设施，并经常检查设施使用情况，发现问题及时改进。

8、消毒药剂浓度、消毒时间及热力消毒的程序必须符合相关卫生要求。负责消毒人员必须对消毒物品名称、数量、药剂浓度、消毒时间作详细的记录。

9、从业人员不宜在工作区域内食、宿，不宜在工作场所摆放私人物品。

10、采购公共用品用具应向经销商索要产品卫生质量检测报告或有效证明材料，物品入库前应进行验收，出入库时应登记，文件和记录应妥善保存，便于溯源。

补充：

这应该是写总结的经验之谈。好的总结是在做好总结工作的基础上写出来的。那么如何能写一篇好的年终工作总结呢？一篇好的年终工作总结需要那些。

### 某足浴店长3月工作总结

下午在公司洗了一个脚，感觉技师手法有进步，感谢瑛子老师！刘店不辞辛苦终于把窗帘配件买到了，把老问题解决了，高兴！晚上和技师开会强调了新项目收费调整和上钟纪律问题；会后召集管理层对项目服务和收费进行了考核，对推销卖点进行了讲解。接下来找88项目技师进行了上钟技巧和加钟技巧的分享；晚上确定了5名上自由班的技师，希望都能完成301个任务。对各个岗位实施了突击检查，各岗位纪律良好，新来的服务员状态不错。今晚大家都很努力，希望能冲破预定目标。

今天招了一个女部长，两个咨客，感觉还不错。本月总结：一切按计划进行，也许越努力就真的会越幸运，希望四月可



以红红火火完成业绩目标，大家雄起！今日总结：与其花80%的精力去找人还不如花80%的精力去培养身边的人。

## 足浴店长早会必做5件事

俗话说，居家七件事，柴米油盐酱醋茶。身为店长们亦是如此，开门迎宾客，不敢说十八般技艺样样精通，起码也得是熟悉全活儿，习得常识。好友L姐是足浴业资深高管，曾担任店长十余年，她告诉我，管理就是对门店现场的分寸拿捏，身临其境，抓主流，订规则，勤监督。特别是开早会，一日之计在于晨，马虎不得。说得兴起之时L姐抖出了自己的管理秘笈：开好早会的“一二三四五”。

首先是要树立一个中心：

让员工感动、激动，心动才会冲动。形式为内容服务，万变不离其宗，有效激励，深入人心，业绩达成才是根本。“以前总是不讲方式，机械布置工作，结果是上下两层皮，员工口服心不服，结果自然不尽人意”L姐心有悻悻地说。

其次确定两个基本点：

快乐的心情和灿烂的微笑。做事之前先解决心情，这就决定了早会现场不是一言堂和批斗会，相反早晨的心情应该是愉悦的，微笑就是生产力，正能量无处不在。“特别是个性鲜明的90后新新人类，以人为本的企业文化氛围建立刻不容缓”L姐对此深有体会：“从威严型领导到亲和型领导的转变，不换思想就换人。”

然后是采取三明治法：

四两拨千斤，找到杠杆解。将欲取之，必先予之，管理工作同样如此。要学会赞美褒扬，针对性的行为描述，直指店员昨天的工作业绩；同时及时指正改进之处，更上一层楼，再就

是要百尺竿头更进一步，鼓励式的提出今天努力的方向。“这就是一种软着陆”l姐说，其实这正是当前管理的趋势，巧实力的精确体现。

第四是要强调安排四件事：

清洁、清扫、整理、整顿，日事日毕、日清日高。常规责任养成习惯，边际责任强调在先，临时安排讲求奉献，价值需求植入心间。“对于店员来讲，我们要不断地让大家意识到工作的意义。从优秀到卓越的起初，都是枯燥和机械重复，但这对于个人的成长不无裨益。”事实上l姐就是这样的一个人，高中毕业后进入足浴业，浮浮沉沉二十年，千淘万漉虽辛苦，淘尽黄沙始见金。

最后是早会过程中必须提及的“五个一”：

确立一个典型，一名优秀员工和经典实例，从描述行为到说明影响；进行一个宣贯，趁热打铁，揭示品质，以身垂范；发现一个问题，从重要和紧急两个维度衡量，提出问题并解决问题；发布一个通知，通报相关行业当下最新动态，并知晓全体，具体细节；总结一个点评，拿捏有度，恰如其分，针对改进。“实际上，管理是必须做到标准化可复制，卓有成效是可以学会的”l姐说，“尽管以上总结都是一些日常经验之谈，没有经过精细打磨，但却是极具实用性，自己熟悉，员工也容易接受。

管理 正文 足疗店长的六个角色 核心提示：把自己变成狼首先要明白角色是什么，该如何扮演？个人认为足疗店长的角色分为6种，如果把店长的角色认知弄清楚，店长的工作就会有的放矢，不走弯路。具体分为：1、管理者。店长是店铺中首要的领导者，要负责处理店内一切大小事务，并对一些重大业务和事件（突发事件）做出决定，同

时要组织店内各种营业活动，完成经营管理的目标。 2、承担者。与权力对应的一定是责任，作为店长要勇于承担责任，为员工作出积极的表率，让员工养成做事按流程的习惯。 3、辅导者。店长应在各岗位上的能力突出，经常对所属员工进行岗位训练，注重梯队建设，激励员工提升店铺业绩做贡献。在培训上投入1小时，就会避免100小时的重复错误。 4、经营者。店长要清楚店铺的运行方向，对店铺经营的各项数据以及市场走势进行准确的分析，从而明确目标是什么以及如何达成目标等。 5、协调者。店长要能很好的协调和解决店内顾客、员工间出现的各种问题，严以律己宽以待人，从而营造良好的工作环境和秩序。 6、传达者。店长是连接老板和员工之间的桥梁，需要将老板的经营理念等传递给员工，也要将员工的工作困难、情绪状态等向老板汇报，使老板与一线员工能有效沟通，分享及时。让员工知道自己努力的方向，知道自己未来会成为什么。 做好足疗店铺的店长，还要注意四个问题：1、能力。2、态度。3、责任心。4、结果思维。一切的根源在于自己，没有借口，没有理由，今天你选择了店长这个职位，你就选择了不一样的路去接受挑战。