

抓捕工作总结 个人工作总结工作总结 (实用7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

抓捕工作总结 个人工作总结工作总结篇一

终于离开的枯燥的理论学习，怀着激动地心情，通过医教科的岗前教育，迈入了外一(神经外科)。这对于初次走上一线的我来说是极大的考验。在这短短的15天里，从理论到实践的转换；从试验模具、电教片到身体力行，战斗在一线；才明白医学的海瀚和医生的坚辛，但我知道我不会退缩。

实习期间，我遵守医院及科室的各项规章制度，尊敬指导老师及实习单位人员，实习态度认真，勤奋好学，紧密联系实际，刻苦钻研课本外专业知识(医院的阅览提供了这一条件)。

短短的15天，我首先要学习的是最基础的东西：开处方，可能大家都不陌生，但我却总是犯错。在陈老师的解说及护士长以“一张纸要两毛钱呢”造成我个人良心的谴责下掌握了处方、各种化验单和出院记录的书写规范。

下来就是住院病历了，首先我照着已有的病历抄几次，然后自己写刚入院患者的住院病历，写完后请老师修改评论不断完善，再后来写完病历后就与老师写的对照，自多检讨，弥补不足。这样，我初步掌握了住院病历的书写规范，用同样地方法学会首次病程记录及后续病程记录的书写。

动手方面，要感谢陈老师对我的信任，指导我学会各种深浅反射及病理反射的检查方法，多次让我独立完成换药拆线。病例方面，掌握了颅脑损伤的诊断方法及依据，如“脑震荡、头皮损伤、头皮下血肿、硬膜外血肿、硬膜下血肿等”。熟悉了颅脑损伤的基本治疗方案，如“抗感染，减颅压，预防出血，营养神经等”，了解了病情的演变过程。随着一位20岁重型颅脑损伤及脾破裂少年行脾切除与开颅血肿清除术后，一天一天地好起来，我在外一的实习也结束了。

最后我想说的是在这15天里，我学到的不多。但是没关系，更重要的是我知道了以后要走的路，“医务工作是神圣而光荣的，但担子也是沉重地，医生的路不好走，做一个好医生就更难！”人生最难的是抉择，这句话没错！我选择了走下去，没有挑战就没有进取！所以我不会退缩！

抓捕工作总结 个人工作总结工作总结篇二

因为对酒店的无限充想及自己本身的服务经验，在今年的5月份成功应聘到了明江国际酒店前厅部这一部门，我希望可以在这里实现自己的自身价值。回首我来到酒店的这6个月里既有对新知识的渴望，又有对同事之间友谊的感动。而在这里所学到的知识，所接触到的人，不亚于我在以前工作岗位所学习到的。所以非常感谢部门领导能够给我这个在酒店工作学习的机会及良好的发展平台。

在培训初期，酒店为我们安排了为期半个月的军训，在军训当中让我感受到了团队所因具有的力量及强大的凝聚力。使我明白了在工作中单靠自己完成一项工作是多么困难，尤其是前台这一岗位更需要各部门以及员工相互合作才能完成对客服务。100—1≤0告诉我们，只有团结合作、顾全大局，才能获得良好的整体利益。酒店半军事化、规范化、标准化的管理制度是我在以前工作当中所没有接触的，严格的服从观念，一切以客人需求为服务根本，每一个服务过程必需严格按照相应的服务流程办理。

在培训过程中，通过领导每天的上课及实践操作使我对酒店前厅部的业务知识有了一定的掌握，良好的职业技能是给客人提供优质服务、高效服务、周到服务的基础。同时也让我明白除了具有专业的业务知识、职业技能外。我们还因有敬业爱岗、诚实守信的职业道德；微笑待客、服务源心的服务意识；积极交流、化解矛盾的沟通能力。这些是要在以后的工作中不断进行提高及自我完善。

在酒店开荒期，领导给我们说过要想成为一名优秀的酒店服务人员，要有一种勤奋敬业的态度，更要有一种吃苦耐劳的精神。让我明白酒店并不是我们所想的相对轻松的行业，同时更重要的让我对客房部的工作有了更深的了解和理解，方便今后工作开展。

在不断的学习中，发现自己还有不足之处有待提高：

- 1、除了专业知识外，还要提高个人综合文化素质，广泛的学习其他部门、学科、人文等知识，使自己变成全才、通才，能够更好的与客人进行沟通。

- 1、不断加强服务意识及业务知识水平，乐于助人，帮助部门其他员工工作上和生活上的事情。积极发挥团队协作精神。

- 2、做好酒店开业后的对客服务，不管领导分配到前厅每个岗位都能够顺利完成工作，始终全身心投入到工作中。

- 3、与客人建立良好的关系网，为酒店增加收入。与部门间密切合作，方便工作开展。

- 4、做好前厅库管工作，记录并统计易耗品数量、商品部盘点报表等为酒店增收节支。

- 5、要树立创新观念，积极为酒店提出能够创造客源、增加收入的建议。

做为从事酒店行业的新进人员，自己还要学习很多的知识。我会将以前工作的发光点带到我现在的工作中，使自己不断的提高，成为酒店优秀服务人员，同时也将为自己的目标而奋斗！

抓捕工作总结 个人工作总结工作总结篇三

银行 金融工作总结 调整信贷结构 促进商品流通 1989年是国务院提出治理经济环境、整顿经济秩序的第一年，总行提出了“控制总量、调整结构、保证重点、压缩一般、适时调节”的信贷总方针，如何把这一中心任务贯彻落实到我们的商业信贷工作中去，我们提出的口号是：调结构、保市场、促流通。其中调结构是基础，保市场是任务，促流通是目标。经过一年来的积极工作，商业信贷结构得到了有效调整。同时使我市市场出现了稳定、繁荣的喜人局面，完成购进总值20548万元，实现销售24178万元，创利税679万元，取得了比较好的经济效益。

调好两个结构，活化资金存量 今年，国家实行财政、信贷“双紧”的方针，其目的是减少货币投入，促进原有生产要素的调整及优化配置，从而达到控制通货膨胀、稳定发展经济的目的。商业部门担负着回笼货币、繁荣市场的任务，其经营如何，对于能否稳定市场，促进经济发展意义重大。我们认为，在货币紧缩、投入减少的情况下，支持商业企业、提高效益、保住市场唯一的出路是活化资金存量，调整好两个结构，提高原有资金的使用效能，缓解供求矛盾。

（一）调整好一、二、三类企业的贷款结构

今年初，我们根据上级行制定的分类排队标准，结合1988年我们自己摸索出的“十分制分类排队法”，考虑国家和总行提出的支持序列，对全部商业企业进行了分类排队，并逐企

业制定了“增、平、减”计划，使贷款投向投量、保压重点十分明确，为今年的调整工作赢得了主动。到年末，一类企业的贷款比重达65.9%，较年初上升4.7个百分点，二类企业达26.7%，较年初下降2.6个百分点，三类企业达7.4%，较年初下降2.1个百分点。这表明，通过贷款存量移位，贷款结构更加优化。

（二）调整好商业企业资金占用结构

1. 大力推行内部银行，向管理要资金 我们在1988年搞好试点工作的基础上，今年在全部国营商业推行了内部银行，完善了企业流动资金管理机制，减少了流动资金的跑、冒、滴、漏，资金使用效益明显提高，聊城市百货大搂在实行内部银行后，资金使用明显减少，而效益则大幅度增长。今年全部流动资金占用比去年增长1.5%，而购、销、利的增幅均在30%以上，资金周转加快27%。据统计，今年以来，通过开展内部银行，商业企业约计节约资金450万元。

2. 着力开展清潜，向潜力挖资金 针对商业企业资金占用高、潜力大的问题，我们今年建议市政府召开了三次清潜工作动员大会，组成了各级挖潜领导小组，并制定了一系列奖罚政策，在全市掀起了一个人人重挖潜、个个来挖潜的高潮，变银行一家的“独角戏”为银企政府的大合唱，有力地推动了全市商业企业挖潜工作的开展。为配合好企业清欠，我们还在三季度搞了个“清欠三部曲”，派出信贷员28人次，帮助企业分市内、市外、区外三个层次清欠，清回资金317笔，581万元，受到了企业的高度赞扬。

3. 全力督促企业补资，向消费挤资金 为解决商业企业自有资金少、抗风险能力差的问题，我们除发放流动基金贷款利用利率杠杆督促企业补资外，还广泛宣传，积极动员，引导企业学会过紧日子，变消费基金为经营资金。在我们的推动下，有7户企业把准备用于消费的285万元资金全部用于参加周转。如地区纺织品站推迟盖宿舍楼，把85万元企业留利，

全部用于补充流动资金。今年，我们共督促商业企业补资158万元，为年计划的6倍。

（一）进行商品排队和监测

为保证市场供应，了解消费者对哪些商品最为敏感、最为需要，年初，我们抽出近两个月时间对300种日用消费品进行了商品排队，排出了97种畅销商品、134种平销商品和69种滞销商品，通过排队，摸清了市场状况，找到了工作着力点。为使商业部门的采购既能充足供应市场，又能防止积压，减少资金占用，我们集中对火柴、肥皂、奶粉、搪瓷用品等50种商品进行监测，设置了监测卡，每旬统一对这些商品的进、销、存、价格等方面进行监测分析，然后及时指导商业企业调整采购重点。如今年4、5月份，我们发现有不少商业部门火柴库存薄弱，市场价格混乱，及时提供资金支持百货站重点采购。仅7天，就使市场火柴充裕起来，价格回落到正常水平。

在支持商业企业经营中，我们还从大处着眼，引导企业把近期市场和远期市场结合起来，把短期效益和长期效益结合起来，把企业效益同社会效益结合起来，以求得市场的长期稳定。如今年6月份，我市蒜苔取得大丰收，一时间蒜苔市场价格迅速下落，广大农民普遍为销路和价格发愁。我们认为，如果蒜苔价格下摆过低，肯定要刺伤菜农的积极性，明年的蔬菜市场肯定要受影响，为迅速解决问题，保持蔬菜市场的长期稳定，我们建议市政府召开了由财政、税务、各乡镇、市蔬菜公司等27家单位参加的协调会议，适时制定了保护菜农和蔬菜公司利益的政策，理顺了各方面的关系。我们及时发放贷款100万元，支持蔬菜公司存储外调蒜苔120万斤，迅速稳定了市场价格，保住了市场，为菜篮子问题消除了隐患，市政府对我们的工作予以高度评价。

（二）压集体、保国营，重点支持国营零售企业

国营零售企业直接面对消费者，担负着供应市场、平抑物价的艰巨任务，其经营好坏对市场关系重大；而集体企业普遍管理水平低，且多追求盈利，不承担保市场的责任。为此，我们确定了压集体、保国营、重点支持零售企业的贷款投放序列。今年在商业贷款基本不增加的情况下，6户国营零售企业贷款上升175万元，而17户集体商业企业下降232万元。由于我们支限分明，使国营零售企业的社会效益和经济效益明显提高，完成购、销、利为4079万元、6788万元和179万元，分别比去年同期增长25.6%、31.4%、29.8%，资金周转较去年同期加快7.5%。重视决算审查，搞好综合反映。

1.金融自我评价

2.工作总结—教师工作总结

3.工作总结：医院工作总结

4.金融自我鉴定

5.金融培训学习总结

6.工作总结的特点工作总结

7.企业工作总结工作总结

8.创安工作总结工作总结

抓捕工作总结 个人工作总结工作总结篇四

1、为全面规范管理，树造良好形象。**店全体员工在深刻学习和领会公司各项精神的基础上，积极建立健全各项规章制度，加强员工间的交流与合作，不断规范管理，并从卫生等基础性工作开始抓起，除了每天要打扫店内外的卫生外，每

周还要进行一次大扫除，尤其是对产品的货架展示进行了合理调整，使店内整洁、有序，塑造了良好的形象。

2、积极回笼公司货款，做的日清日结。为配合公司财务做好专卖店账务工作。我们对每一笔货款做到不截留，不坐支，及时打款。并及时将已开单据呈报回公司财务，确保不存留任何问题。

3、严格执行公司政策，确保产品价格的平衡。为了维护渠道零售商的利益，专卖店严把价格关，在确保店内销售额稳步增加的前提下，维护了渠道中间商的利益，使得市场销售形成了良性循环。

4、在确保店内工作的前提下，积极配合业务人员开拓新的市场渠道，使得**的大部分礼品渠道已步入正轨。

5、积极拓展团购渠道，维护老客户，拓展新客户。但由于初涉团购，经验不足，加之起步太晚，使得团购处于被动局面，今后还将继续努力，将团购工作作为工作重心，争取今后扭转团购被动局面。

6、积极配合公司领导和部门领导交办的其他工作。

7、春节期间**专卖店实现销售额**万余元，其中现金**万，暂欠款**元，团购与店内销售参半。较之中秋节，销售有所增加。

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒服的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

1. 加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2. 对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3. 树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4. 加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

抓捕工作总结 个人工作总结工作总结篇五

上司在面对下属长篇大论式的工作总结免不了会头痛，尤其当下属不只三两人时，但工作总结通常关系到业绩评估，既要写全面，又不可能一一道来，怎么办？要保证年度工作总结简洁，使用ppt的形式写总结是一个值得提倡的方式。

举个例子，一个招聘主管的年度工作总结中有一部份是如此表述：

1、人员由年初的420人增加至600人；

a□新增人员的素质较高，其中本科学历占61%，研究生以上占23%；

2、招聘成本：年度16万元预算，实际发生额控制在12万元。

短短数行，却把招聘工作中的数量、人员素质组成、岗位组成、成本写得非常清楚。与word文档中令人昏昏欲睡、密密堆积的文字不同□ppt可以使用图片、幻灯片的形式进行演示，令ppt的亲合力大为提高。

在上例中也能体现该点，用数据对工作进行汇总，既简单明了，又能清楚地说明总结者的工作能力。但在工作中搜集、汇总、使用数据是一项有一定难度的工作，需要在平时的日常工作中，有心地对工作进行记录。别忘了年度工作总结的数据，来自于每月、每周、每日，甚至每时的工作总结。在向阳生涯，公司每一位员工都进行过时间管理方面的培训，每个人每天都有详细的工作计划表，一天中计划完成几项工作，实际完成情况如何等，都有记录，有备可查，这就是积累数据的好方法之一。

成绩肯定是工作总结的重头戏，但人无完人，总不能事事都做得那么圆满，没有一点进步空间也不行。不足该怎么提？既要提出问题，还不能让问题变成自己真正的“问题”或“毛病”，引起上司对自己不好的看法。可以在工作总结中，将问题以挑战的形式表现，尽量表现问题的客观原因，及外部形势发展变化所引起的新挑战。

1、挑战（工作中存在或将要面对的问题）：

a□在新的一年，招聘工作需面对行业的迅速发展而导致的人才短缺；

b□产品研发成功，市场与销售全面展开，实施项目的人员储备不足；

2、应对：

b□调动员工的积极性，推荐人才，设置内部人员推荐奖励机制；

c□加强与本行业猎头公司的合作；

d□加强员工自我职业规划意识，帮助员工做好职业规划，留住人才，杜绝人才过度流失。

总结了自己为公司创造的价值之余，同时也要站在个人的角度看待自己的职业生涯发展。一是立足于当前公司现有的平台，总结自己的个人生涯得到了哪些方面的提升（尤其是内生生涯的发展）。二是基于现有良好发展平台的基础之上，规划未来三至五年甚至更加长远的发展目标，设计职业上升路径，认准职业发展方向，才能使自己的职业生涯发展得越来越好。因为，只有当我们清楚自己需要和想要的是什么时，才能知道自己该朝哪个方向努力，通过什么途径去获得，一切的行动也将变得更为有效。

“要想总结写得好，必须总结作得好；要总结作得好，必须工作做得好；要想工作做得好，必须计划定得好。”职场良性发展的核心因素是科学地做好职业规划。广大职场朋友不妨利用这次写年度工作总结的时机，为自己的职业生涯发展也做一次深度思考。

抓捕工作总结 个人工作总结工作总结篇六

文章摘要：作为一名普通的小学语文教师，最紧迫的问题是新的教学理念，要把课上得生动而有趣，才能够抓住学生的兴趣。教学质量是学校的生命线，我深感肩负责任之重大，虽工作繁杂，但不敢懈怠，唯恐有负家长和学生。为此，我从以下几个方面努力提高教学质量。课前认真备课，根据学生特点，对教案进行认真修改，课后布置作业力求少而精，努力做到既减轻学生的负担，又提高教学质量。其次，教学中培养学生良好的学习习惯。如教会学生预习的方法，坚持课前预习，让学生在预习中发现问题，带着问题上课，鼓励学生大胆质疑等。再次，在教学中渗透本班的德育课题教育，充分利用教材中好的内容对学生进行爱清洁、讲卫生的教育。

一、努力学习理论知识，紧跟时代步伐

在飞速发展的当今社会，注重学习是使自己不被社会所淘汰的最有效的手段。本学期，我广泛涉猎各种书籍，开阔视野、增长见识。

其次，积极参加业务学习。平时，我能积极利用课余时间，认真学习教育类刊物，从刊物中汲取营养，领略教育改革的趋势和方向，学习他人的成功经验，移植到自己的教学中去，达到事半功倍的效果。同时，认真学习了《基础教育课程改革纲要》，对课改要求有了一个全面的了解，促使自己彻底改变陈旧和落后的教育观念。

二、兢兢业业，做好教学工作。

作为一名普通的小学语文教师，最紧迫的问题是新的教学理念，要把课上得生动而有趣，才能够抓住学生的兴趣。教学质量是学校的生命线，我深感肩负责任之重大，虽工作繁杂，但不敢懈怠，唯恐有负家长和学生。为此，我从以下几个方面努力提高教学质量。课前认真备课，根据学生特点，

对教案进行认真修改，课后布置作业力求少而精，努力做到既减轻学生的'负担，又提高教学质量。其次，教学中培养学生良好的学习习惯。如教会学生预习的方法，坚持课前预习，让学生在预习中发现问题，带着问题上课，鼓励学生大胆质疑等。再次，在教学中渗透本班的德育课题教育，充分利用教材中好的内容对学生进行爱清洁、讲卫生的教育。

三、尽心尽职，做好班级管理工作。

除了教学，我还担任班主任工作。古人云：“其身正，不令而从。其身不正，虽令不从。”在管理班级、教育学生的过程中，我始终坚持这一原则，要求学生做到的，我首先做到；反对学生做的，我也坚决不做。现在，我班学生基本做到令行止禁，班级风气正，同学关系融洽。

四、存在的问题与不足

在教学中，过高地要求学生，但自己对课堂的把握、师生的互动等掌控的不够好，在班级管理中，经验不足，方法不够灵活多样。当然在以后的教育教学中，我会更加努力，克服问题与不足，使自己更快地成长。

雨果曾说过：“花的事业是尊贵的，果实的事是甜美的，让我们做叶的事业吧，因为叶的事业是平凡而谦逊的。”我愿做绿叶，为了花更红，花更艳，奉献自己的青春。

抓捕工作总结 个人工作总结工作总结篇七

2004年即将度过，我们充满信心地迎来2005年。过去的一年，是我党十六届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年

里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年十六届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

4、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部

安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会十六届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的

管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

（一）以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位

为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的`营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。其一，

合理销控房间，保证酒店利益最大化。例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。其二，完善工作流程，确立各种检查制度。加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。加强主管的现场督导。通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。加强主管和领班的双检查工作。要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班的责任心。今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

（二）以改革为动力，抓好餐饮工作