# 最新客服领班工作总结(十五篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-01-17

*客服领班工作总结一(1)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作 。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a...*

**客服领班工作总结一**

(1)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。定期做一些细致的卫生工作 。宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，上半年，中楼和北楼的部分房间都换上了新软片，北楼a区二楼、三楼、五楼、中楼的二楼都换上了新纱窗。我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，对于一些琐碎细致的工作我们都提升到日程上来做，例如：饮水机三个月整个消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，蟑螂药一年放两到三次。浴帘、窗纱、纱帘一年清洗三次，沙发套、椅子套一年清洗一次。床垫四个月翻一次。并做好记录，这样就避免疏忽漏洞，以便更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(2)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

(3)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。今年6 7月份是全国旅馆业、桑拿歌厅等服务行业大整顿，对于客房来说来访登记是很难为服务员的问题，分局要求来访客人必须拿身份证进行来访登记，可对于钟点房客人的来访、喝醉酒的来访者往往无理取闹，有的谩骂呵斥服务员，但我们的服务员都给予巧妙耐心的解释，从没发生过打架冲突等事件。

(4)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(5)为切实提高员工服务水平和业务能力，配合质监部对三名新招员工进行了礼貌礼节、实际操作的培训，按照规范要求进行实际操作和训练，从而使新来员工的服务意识和操作技能有了很大提高。

(6)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。 会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(7)在安全方面做到对电器开关,水开关,门锁,门链,暖气等及时定期检查,对跑冒滴漏等现象防患于未然.定期投放鼠药,蟑螂药等,及时防治害虫对客房的危害,及时观察,消毒.防止了传染病的传播.对老弱病残等住客人及时提醒,年客房无一例重大安全事故发生.

(8)员工们无论对国家、客人、还是员工之间都能满腔热忱、一片热心。四月份在支援灾区活动中，客房每一名员工都主动捐款，客房三十位员工捐款数1140元。员工之间互帮互助，在一片愉悦、祥和的氛围中工作，对于员工本人或者家属有病，和有的员工家里发生的悲喜事，大家都能主动热情的去探望和帮忙，使员工之间增进了友谊，也体验到集体大家庭的温暖。

(9)xx年上半年客房工作中存在的\'不足:一 经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二 领班管理层自身劳动能力强,管理能力差.三 员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

(10)xx年下半年客房部工作重点安排想法如下：

11)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

以上是对xx年上班年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导一直以来对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。也真诚希望今后大家继续团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。虽然房务部在上半年工作中取得了一些成绩，但在这段经营期间也暴露出一些不足，房务部会在下半年的工作中针对这些不足不断完善工作，不断提高服务质量，完善服务设施。为宾客提供一个清洁卫生、安全舒适、宾至如归的居家氛围而努力!同时也希望酒店领导和兄弟部门一如既往的支持房务部的工作。以上是本人今年的工作述职报告。谢谢各位!

**客服领班工作总结二**

一年来在公司的统一领导下，经过部门员工的共同努力，完成了公司的安排的各项工作任务，得到了业主的认可。

保洁只不过是物业服务管理行业中的一个行当。它体现着行业单位的态洁形象，同时，也经业主、使用视觉感观留下第一印象。俗话说：进门看地面，坐下摸板凳。这就是人们审视卫生状况的习惯心理常态。以下是我今年的工作总结。

在去年的基础上，在新细化工作内容，严格考评大分标准。不同区域，不同部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。按标准培训，针对岗位轮换和新员工入职较多的实际，实行例会讲理论，在岗做示范的方法进行培训。

班长手把手教，熟练工传、帮、带，发挥班长的业务技能长，调动熟练工的积极性。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了受培者的`技能，有拉近了同事间的距离，一举两得，相得益彰。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快。

责任到人，签定目标责任书，让员工胸中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来有个准。xx现在是装修期间，在人员少工作量大的情况下，保洁人员们也拿标准来要求自觉，向标准去靠拢，尽量接近和达到标准。对他们的工作，只有这样来描述：扫地荡身灰，拖地一身汗。较突出，调人员积极行动，毫无怨言。

在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题即使提出，注意预期轻重，尽量不伤和气，出现反常，多方协助。目的只有一个，标准不放弃。技之一恒的日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，墙上贴的才不会是一纸空文，卫生也才能赢得业主和使用人的满意。

过去广场保洁时间是：早城八点到晚上八点。为了创卫，有关部门要求我们必须在六点半之前把卫生做好，然后再整理摆放车辆。在不增加人员的情况下，把两人同班改为上、下午对班粒长了班时间，达到了创卫的时间要求。诚然，个班时间虽然缩短了，工作量去成倍的增加了。但是，保洁人员二话不说，欣然接受分配。同时标准不降低，偌大广场很难见到烟带和果壳纸屑。

酷暑里，晴天一身汗，雨天一身水，严冬时，顶着星辰来上班，借着路灯扫广场，迎着寒风回家去，已是晚饭过几时。天天如此，实在不易，平平凡凡，难能可贵。他俩的敬业境界和吃苦耐劳精神值得我们物业人好好学习。从认识上讲，创卫事关重大，从工作职责来说，我们是主力军，可以，我们必须接受任务，义不容辞，随时接受检查，全力以赴做好创卫工作。

在工作的实际中，我们一直提醒和要求大家：不利于团结的话不说；不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴；不利于团结的事不做，尤其是值班期间和交接班过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，和谐相处。

由来已久的惯例被打破，杜绝了任何人私自处理废品的现象。这样以来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，有增加了收入，虽然是很微不足道，但是，它体现了一种精神和境界，更加重要的是，他促进了团结增强了团队意识。公司多次的突击任务都能只之即来，乐意干活，没有怨言。

在人们的想象中，做保洁是谁都能做的普通工作。按照我们的标准，从不会到会做，总得有个过程，且得用心揣摸。说到底还是有人不理解保洁。有些人缺少公德意识，肆意糟蹋环境，车辆随意停放。对此，个场上的保洁人员深有感触，对这些人，说也无用，劝而无功，他们反而会说：不给你找点事，你们没事干。说者轻巧，听者难受。面对如此遭遇，只能摇头苦笑，叹息无奈。

新的一年里，我们保洁人员愿在公司的领导下，听从指挥顺从安排，在和谐的氛围里紧张快干，一如即往地做好本职工作。

**客服领班工作总结三**

作为一名超市运营部经理，在超市这一年工作时间以来，我在本职岗位上尽心尽责，努力为超市减少财物损失，并且在工作期间我也充分认识到自身所肩负的重任。在工作一年时间来临之际，我觉得很有必要就前段时间的运营工作进行一番总结：

工作一年时间以来，我觉得要做好运营这项工作，工作心态、思想是非常重要的，可以说是核心与关键。有了一颗正确的、乐观的、科学的工作心态以后，才能够在面对工作当中的各项问题时候总结出正确的解决方法。

防损是一项需要相当务实、严谨的工作，主要工作任务基本上注意察看每天的视频监控录像，注意察看收银台秩序情况，注意防盗等。其中，防盗是相当重要的部分。主要是两方面工作：内部与外部。

作为防损部经理，我深知自身应该带头遵守超市各项工作规章纪律。因此，在工作期间我始终坚守行为准则，待人处事奉行“低调言行、高效工作、稳重行事、表里如一”的十六字箴言，认真执行、完成超市领导下发的各种任务。

一年的工作时间以来，我的工作绝不是“无懈可击”的。期间也遇到了一些问题与困难，主要是对于下属的管理与教导工作方面存在了一些问题，尤其是没有注意培训好新加入的防损员工，导致一些防损员工工作期间有些松懈与怠慢。下一阶段工作，我将重点做好相关方面的工作，加强对于下属的.工作督导与上岗培训。

这一年的工作当中经历了很多问题，每当遇到一次问题并且努力加以妥善处理解决之后，我就发现自身获得了成长。我确信每一个的岗位人员恰恰都是这样通过一步步的解决问题而获得自身素养与能力的提升。这一年来，我更加熟悉了运营部经理的职责范围，更懂得了理解上层领导的思想，更懂得了加强与下属员工的交流，总之我觉得自身通过这段时间的工作有所成长。

**客服领班工作总结四**

20xx年上半年马上要过去，不知不觉中，我在新的岗位上结束了半年的工作，现总结如下：在领导和全体同志的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕x内部保洁为中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率。较好地完成了各项工作任务。我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

一、半年来的工作表现

(一)强化形象，提高自身素质。我坚持以诚待人，爱岗敬业，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业。经过半年的学习和摸索，我能够把x单位内部各项保洁工作有条不紊的完成。

(二)严于律已，不断加强作风建设。半年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，脚踏实地，埋头苦干。在工作中，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，不断改进工作作风，不计较干得多，干得少，只希望把所有工作圆满完成。

二、工作中的不足与今后的努力方向

半年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

保洁领班上半年工作总结第三十九篇

虽然做的是最基础的清洁工的工作，但这份工作在人们心目中是最神圣的。清洁工是否顺利完成工作，取得了很多工作成果？以下是清洁工工作总结：

虽然我做了一年多的保洁工作，但我把保洁人员的工作当作自己心中神圣的工作。只有做好了，让领导放心，得到同事的认可，我的心才踏实。虽然我的工作很简单，而且每年每个月每天都在重复，但是要做好它绝非易事。因为我心里只有一个目的，为幼儿园创造一个良好的学习生活环境，是我们保洁人员的`荣耀，也是我自己的饭碗。虽然我每天都在重复工作，但我从来没有粗心大意或走过场，我坚持认真对待每天的工作。我每天早上6点准时到达我工作的幼儿园，开始我新的一天的工作。我先上下车，等停车回来。先把一楼到三楼的所有楼梯一个一个的拖洗。楼道的整洁很重要，体现了一个建筑的整体卫生。所以每天的工作都要在孩子上下楼梯的时候进行，这样楼道要保持明亮干净，地面要无杂物和痰渍。这时候我心里也很詹妮弗。当然，这种好的环境是平时细心打扫得来的。让我们每天都有好心情。老师和孩子都很开心，很认可。

我对自己要求严格，尽量不在工作中增加任何麻烦。每天早上都是接孩子的高峰期，来往的家长也很多。清洁工作将直接体现我们的文化素质和修养，也体现一个民族和一个国家的礼貌，责任重大。既然给了我们这么重要的任务，除了信任我们，更重要的原因是我对清洁工作有正确的态度，热爱自己的工作，能做好工作。主要负责清洁工作。虽然我只是一个卫生员，但我的努力为我赢得了父母和老师的尊重。打扫卫生是一项繁琐的工作，打扫完可能会很乱，但我不怕麻烦，努力，不怕辛苦。每天都要打扫所有走廊的楼梯扶手，让它每天保持干净。同时要注意不留卫生死角，随时清理关键部位，秉承良好的卫生环境，给大家一个珍妮弗舒适的心情。

让我们的工作上一层楼，上一个台阶。虽然我是一个老清洁工，但我很自信。我不觉得自己不如别人。我们只是分工不同。离开这个大家庭是每个人的缺点。在我的清洁工作和生活中，我体会到了一个道理，那就是，想要别人尊重你，首先要学会尊重别人。我尊重每一个同学和楼里的楼管，让我的工作尽量不与同学的生活时间冲突，为时间让路。当学生偶尔出现一些问题时，不责备，保持安静。比如有的同学喝酒后忍不住呕吐。楼梯和厕所满是污垢，气味难闻。每当出现这种情况，我都会主动清理，再清理。我从不说空话。事后同学说对不起的时候，我告诉他注意自己的身体，不要提昨晚的事；下雨天，同学们把雨伞放在楼道里，下完雨我会提醒他们及时带回去。学生们非常合作，当然，他们离不开建筑经理的帮助。做好自己的本职工作，让楼管信任你，平日里楼里有什么问题及时沟通汇报。楼主很开心很满意，互相尊重信任，能更好的做好自己的工作。

回顾20xx年，虽然取得了必要的成绩，获得了同学和楼管的认可，但我要戒骄戒躁，努力工作，做好自己该做的事，时刻牢记全心全意为同学服务的宗旨，在20xx年里取得更好的成绩。我总是热衷于我的工作，并尽力做好它。

**客服领班工作总结五**

20xx年不仅是餐饮部良好经营局面中持续上升的一年，也是酒店以参加市旅游饭店服务技能比武为楔机，提升餐饮品牌与市场占有率的一个季度，更是餐饮部为实现公司及酒店“发展餐饮”这一战略目标奠定良好基础的一个季度，为此部门在总结20xx年成绩的同时，找准了存在的问题与薄弱环节，并结合部门实际，着手开展了以下五个方面的工作：

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升部门人气及怀大餐饮知名度，部门以店庆活动为楔机，深入落实了店庆特价酬宾促销活动的相关工作，促销期间，部门共销售特价菜5000余份，金额达8万余元，得到的消费者的一致好评。

②为加强对外影响及大宴的宣传效果，部门综合历年冬季大宴菜单的编排成功做法，部门拟定并出台了冬季大宴菜单，三季度，部门共接待各类大小宴席103场次1314桌，金额达456177元，平均347元/桌。

③为增强酒店在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店大型宴会承办效果及组织能力，部门成功接待了由酒店主办的300余人圣诞节自助餐及四季花城签约仪式自助餐，借助部门接待自助餐的成功经验，部门给四季花城的负责人提出了多条宝贵意见，得到了主办方的一至好评。

⑤为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，三个月来部门共推出新菜100余道，并涌现出了一批如何兴志、杨平、范家杏、何发明、刘芳华等一批新菜开发能手；

质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作；

⑤为进一步提高大宴接待质量，了解怀化大宴市场的总体口味与发展趋势，建立一套完整的大宴接待客史档案，在分管领导贾副总的指导下，拟定并实施了《大宴菜肴质量跟踪表》，为逐步提高大宴接待水平和找准大宴服务中存在的问题提供了很好的依据；

⑥针对餐饮前台服务员基础工作欠扎实，厨部菜肴质量欠稳定的实际，结合餐饮包房和散台生意回升的现状，为了进一步提升“两个质量”，稳定消费客源，强化餐饮全员客人意识，改变服务观念，积极落实《xx大酒店诚信经营管理条例》中的各项举措，为宾客提供高效、优质、快捷的服务，部门于每周三、周六召开前台、后厨协调会，理清了上菜慢等存在的部分投诉，同时拟定并实施了《餐饮冬季暖经营举措方案》。

为进一步稳定客源，增强顾客对酒店的忠诚度，保持并提升餐饮上半年良好的经营局面，部门积极发挥外联工作小组的作用并着手从以下几方面开展工作：

①定期对常客及消费大户进行电话联络，并对某段时间突然消费较少的客户进行了电话联络或实地拜访，了解其不来消费或消费较少的原因，并做好了记录及整改，第三季度，部门共电话联络及实地拜访常客达200余次，通过部门的努力，天舟教育、客运段、三医院等消费单位较上半年明显增加；

②为进一步体现酒店人性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，如兴业公司的张总及其家人、部分市委领导等；

③为体现酒店对消费常客的重视，通过部门外联小组及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人前来消费品尝和提出宝贵意见；

第三季度是部门新老员工交替的一个季度，也是员工队伍容易出现波动的一个季度，为此部门为提高整体凝聚力，缓解员工工作压力，分批组织员工前往生意较好的社会餐馆（王朝食府、湘水人家等）聚餐，不仅加深了员工间的相互了解，而且吸取了社会餐馆的长处；

其次部门分楼层和分前后台定期召开楼面会，对每周工作进行讲评与总结，并根据个人在一周内的工作表现、推销能力及有无投诉等情况进行奖惩，并利用后厨每月推新菜之机，组织部分表现较好、推销能力较强的员工参加新菜的品尝和评议，此举不仅起到的现场培训的效果，而且增强了员工的自信心和荣誉感，总之通过以上举措的实施，较好的稳定了员工队伍，为部门经营创收打下了良好的基础。

为强化部门骨干的责任意识，转变骨干的工作观念，形成争先恐后抓落实的工作氛围，部门成立由领班以上骨干担任组员的质检小组，每周轮流协同质检对部门各区域进行质量检查，并对每次检查最差或问题最多的区域责任人实施处罚或责令其限期整改，并在部门部委会上进行通报批评，同时对每次检查表现较好的区域责任人进行奖励；其次部门还每月对领班以上骨干进行工作讲评，实施奖优罚劣并对下一步工作提出要求，为提高骨干整体驾驭能力和管理水平，部门专门对领班层骨干实施了一次专业培训，不仅了解了骨干在实施管理中存在的问题及薄弱环节，同时也强化了骨干的学习意识和危机意识。

20xx年，餐饮部的工作虽然取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店与公司的`要求及员工的期望值还有较大差距，其主要表现在：

1、部门安全防范意识较为淡薄，对员工的安全知识培训不够，从而导致10月9日晚餐10包5条软包芙蓉王烟被骗事件的发生；

2、对参加市技能比武重视程度不够，从而导致参加市技能比武部门中餐宴会摆台争一保二的任务没有完成；

3、后厨部岗的日常工作流程还有待于进一步规范，因上菜慢和菜肴制作标准不统一的投诉还时有发生；

4、在对前台员工实施针对性的培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生；

5、部门对后台管理缺乏力度和有效的方法，从而导致员工日常违纪违规现象较其它部室较多；

20xx年不仅是酒店深化利润目标股份制经营管理第二年，更是餐饮为工作打好基础，再上台阶的一年。20xx年，部门将以前大好经营形势为基础，以春节、元宵节、情人节“三节”促销活动及搞好大宴旺季的接待和服务为契机，以持续稳定、提高包房出租率和消费档次为重点，以狠抓“两个质量”（产品与服务质量），强化两个意识（竞争意识与危机意识）为中心，以稳定员工队伍为前提，转变班子工作作风，齐心协力，努力拼博，力争在利润目标股份制经营管理的第四个季度实现餐饮创收188万元，重点从以下几方面着手开展工作：

一是着力抓好冬季暖经营举措的落实与效果的督导，确保效益和口碑双丰收；

二是做好春节促销系列工作安排，确保春节创收较去年同期上升20，人员稳定，安全无事故；

三是以各类婚、寿喜宴的接待和服务为楔机，着力抓好大宴的出品及服务质量，为抢占20xx年大宴市场份额打下坚实的基础；

四是在二楼大厅的经营思路上坚持低起点、多实惠的大众消费经营思路，狠抓出品及快捷服务的保障，力争散台上座率较有较大幅度的上升；

总之，我坚信，在公司及酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，20xx年的工作任务一定能完成，公司及酒店领导提出的“发展餐饮”这一目标一定能够实现！

**客服领班工作总结六**

岁月如梭，几个月恍然逝去。试用期也到了尾端了，这段时间内我有很大的感慨，且这段时间内，在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对我的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx企业工作前，虽然也有过前台接待的`工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据x本，已上交x本，正使用x本，备用x本。上交现金共计：xxxxx元，其中xx制卡为xxxx元。

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为x户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。xx物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20xx年新春歌舞会”活动。

本次调查共发放调查表x份，收回x份，总体对物业管理满意度为x，其中客服满意度为x，清洁满意度为x，维修满意度为x。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们xx物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!“xx物业，加油!”

**客服领班工作总结七**

回顾一这半年的工作,我在领导及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照酒店的要求,较好地完成了自己的本职工作,通过半年的学习与摸索,工作方式有了较大的改变,工作质量有了新的提升,现将一年来的工作情况总结如下:

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作,但嘉海对我来说是一个全新的工作环境.作为一名楼层领班,自己扮演的角色是承上启下,协调左右的作用,我们每天面对的是繁杂琐碎的事务性工作。在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

虽然我的职务只是一名领班，但要做到优秀，自己的\'学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了楼层各项工作的正常运行。

一半年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一、我毕竟到嘉海工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二、有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。

第三、自己的理论水平还不太高。

1、加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

2、对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

3、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

2、加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

5、积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

6、针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

**客服领班工作总结八**

时光如流水，咱们的火锅店正式开业已有半年了；在这半年来，我从一个普通的服务员透过自我的努力和领导的栽培下，变成了领班。虽然有时候，自我很辛苦，但我觉得生活得很充实。这对我来说是一个很好的锻炼机会，尤其是在工作中遇到很多的第一次有点担心怕处理不妥当的时候。

第一次和领导们在一齐开碰头会的时候，自我留意翼翼的看着每一个人，仔细地细听每一位的`谈话。心怦怦乱跳，怕自我一时光说错话，或做出不雅的动作；

第一次开班前例会的时候，怕自我的语气伤害到大家，可我还是伤害了大家；

第一次分配工作的时候，生怕自我会分配得不够合理；

第一次给员工开罚单的时候，我的里七上八下，生怕自我会伤害到员工；

第一次招聘给别人面试，心里还是有些悸动，不明白来应聘的人是什么样的人，是多大，我就应怎样做显得不生疏，我需要更多的自信，要对工作有足够的了解，要问在以后实际工作中有帮忙的问题，还要最多的抓住第一面的细节问题，等等……好在对业务岗位有足够了解后，明白我们需要什么样新生力量来加入我们的团队，接下来面试成功的人经过考核基本都贴合要求，虽然都是凭直觉做的决定，但还是让我很欣慰；

第一次，站在上方给大家做工作总结汇报，如有什么欠缺或不足的地方，望领导同事能给我帮忙。

现将20xx年度工作状况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

1、礼节礼貌要求每一天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，个性是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作资料，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物务必立刻清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时光，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时光，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务带给重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

**客服领班工作总结九**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

1。学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2。开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的`电费。

3。为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

1。容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3。各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4。设施设备维保计划未落实到位。

5。交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、 加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随？市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在20xx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

**客服领班工作总结篇十**

一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

一、本人于20xx年3月正式加入海门中南物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的`同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元

3、完成20xx年6月的1、7期及8月的1、6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据精致塔要求制定客服部关于馨风采、馨服务、馨家园的提升计划并落实执行，五月份组织开展温馨五月情感恩母亲节活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主家是最温馨的港湾，社区是家的构成内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、20xx年9月中南世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20xx年10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

**客服领班工作总结篇十一**

时光荏苒，岁月如梭，不知不觉xx年就这么结束了。回首过去一年来的工作历程，内心不禁感慨万千，郧西店开业至今，已有三个年头了，在这几年里，我有欢喜，也有过失落。武商为我们每个员工供给了展示自我的平台，在那里我不但学到了很多专业知识、家电的销售技巧、卖场管理规范、同时也学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。

人仅有不断的总结过去，才会有新的发展和提高，如果不懂得总结，那么我们做的永远都只是重复过去，平庸无为，感激公司领导给我供给这次总结的机会，能够让大家一齐分享各自的收获，使我们互相渗透各自成功的经验和不足。总结过去、取长补短、挖掘潜力，为xx年的工作做好充分的准备和规划。

在武商这个平台我一向坚持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的明白，作为一名卖场的管理人员，坚决不能够把个人的情绪带到工作中去。管理者的言行和规范，也直接影响员工们的工作活力。虽然自我做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着武商的形象。

作为人商郧西店家电一名主管，主要以人员的管理和销量为核心。经过学习与摸索，我将人员的管理分为两大类：员工制度管理和销量目标管理。员工制度管理：顾名思义就是按照公司的制度、员工手册来执行管理，用以约束员工工作行为的一种管理方式。没有规矩不成方圆，家有家规，国有国法，厂有厂纪。严格要求自我，身先士卒。把管理好自我放在第一位，树立标杆作用，为下属带个好头。其实，我在工作中发现很多问题，新的一年里我将不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。

销量目标管理：就是根据实际情景，给每个员工制定的销量任务。每个月要给员工制定销量，没有压力就没有动力。带动员工如何利用节假日搞好销售，如何利用人脉关系带动顾客，如何利用人商良好的口碑真正让顾客享受到超值服务。不断激励员工的工作热情，并调动员工的进取性去认真思考要经过哪些通路、方法来尽可能的提高销量。由于自身的素质低下、对工作状态和福利待遇的不满，我有过失落和消极情绪。对领导的批评有时产生不服气的`心态，对同事的误会深感委屈。在过去的一段时间里，我茫然不知所措，以往的工作热情消失贻尽，看见违规乱纪装作没有看见，想说的话不敢说，该做的事情不想做，带头在卖场聊天烤火，和同事闲聊。思想不对头，管理方法不得当，差点让自我下去。工作中还有很大的不足，对于自我的管理水平和自身素质还有待提高，在工作之余，自我还应当多学习管理方面的书籍，多请教上级领导，多和同事沟通，多学习关于产品方面的专业知识，我们仅有不断的学习，不断的提高，不断的提高，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，仅有做好这些，才有足够的资本，才能在这个岗位中脱颖而出，在平凡的工作中作出不平凡的成绩。

仅有这样，领导才能够研究你的薪水，论功加薪。以上只是本人比较肤浅的一些认识，期望在工作中领导们你能够及时纠正我的错误，我定当努力做好本职工作，为做好经理的左膀右臂，力所能及的为上级分担，也期望公司在每一位员工的努力下，在新的一年中会有新的气象与新的突破。在以后的岁月里，我的工作必须会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要求的，我对自我的要求是最严格的，必须要做到为公司的事业尽出自我最大的努力!xx年努力打开一个工作新局面。

**客服领班工作总结篇十二**

岁月如梭，转眼间，来xxx宾馆已有一年多了，回顾在这一年里的工作中，我在领导和各位同事的支持与帮助下严格自己，按照酒店要求较好完成自己本职工作，通过这一年的学习和领导的指导有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将在这一年工作情况总结如下：

一日常工作管理：作为一名楼层领班要有协调的作用和配合经理做好楼层管理工作

二加强自身学习和提高业务提高：虽然我是一个领班也要做到优秀要向经理和书本学习提高自己的素质，要在下一年有一定的进步管理能力有进步保证楼层各项工作正常运行。

三存在问题：在这一年里也存在一些问题和不足主要是；1有些工作不够认真如查房，设施设备及卫生检查不是十分到位

2对员工不够关心也没及时沟通不太了解员工心声自己责任不到家，还队员工松懈。

3自己管理水平和理论水平有限。

四下一年计：

1划积极认真配合经理搞好楼层日常工作.

2加强设施设备认真检查和维护，给客人使用过程中以和谐舒适之感。

3对客房卫生质量要严格要求，合理安排好计划卫生。

4加强节能检查，多给员工讲节能知识努力第二次检查

5以后要对新员工和工作不规范的员工手把手教，提高员工业务水平。

在接下来日子里，我要认真勤奋工作，改进不足之处发扬优点，较好每一个员工把宾馆创造更高的价值。

今年，承蒙酒店领导与同事们的爱戴，推举我当选酒店客房领班，酒店客房领班作为经理的助手，我会认真、妥善地安排具体工作，严格要求自己做好本职工作，积极努力协调客房相关各部门之间的关系，为经理分忧，为酒店创造效益。

在这里，我就下半年的工作计划，制定如下：

作为酒店客房领班，我从普通员工晋升为中层干部，跨越不小。今年是我需要锻炼的重要磨合期。因此，我需要学习相关工作知识，清醒地认识自己，不仅要加强自身修养，加强实际工作能力，还应该学会举一反三，争取在工作当中取得成功。

我相信，通过自己的努力，我会不断增强自身的管理、协调能力，在处理事务方面获得一个质的飞跃。

作为领班，官不大不小，职权不大。如果平时工作还不做细做精，那么就会失去在基层员工中的威信。因此我平时工作当中，应该不厌其烦地根据工作中出现的种种问题加以处理，理顺各种工作关系。

以上就是我担任酒店客房领班下半年的工作计划，我会严格按照工作计划进行工作，努力奋斗为酒店创造业绩。

在农村有村民小组长，在城市有居民小组长；在工厂有车间生产小组长，而在酒店业中与上述相对应的就是领班了，假如我是酒店的一名领班。有人曾诙谐地把他们统称为“零号首长”。其实，在任何行业中，“零号首长”的作用都是非常重要的。

对于酒店业，领班负责着大量的承上启下工作，包括组织实施，督导检查，日常管理等等。而随着环保化、信息化、智能化在酒店业所占比重的增加，传统酒店业以礼仪、服务为主的知识结构已经无法满足现代酒店业对领班的要求了。我想假如我做了一名我们酒店的领班，希望下面的“七问”能给大家一些帮助。

1、“泡沫”与“海绵”——人生观问题

想必大家都见过“泡沫”和“海绵”，“泡沫”与“海绵”都很轻，宛若刚步入社会的年轻人，没有丰富的阅历和内涵。但“泡沫”却非常自满，认为自己很了不起了，所以总是随波逐流，轻浮地飘在水面上；而“海绵”正好相反，它总是抱着虚怀若谷的心态，不停地吮吸着各种养分，使自己不断地膨胀，沉淀。

美丽的海底世界好似缤纷绚丽的人生，只有不断充实自己的“海绵”才能真正享受到那份别样的魅力。正如歌中唱的“不经历风雨怎能见彩虹”。这就是我想做的“海绵”。

2、“小女孩”和“大领班”——心态问题

曾经有文人说：女孩子发小脾气连上帝都会原谅的。我想这话只能送给那些在父母庇护下的乖宝宝们。如果你的员工因为一点小事和你发生矛盾，那你怎么办？三天不和她说话，五天不给她笑脸，这样就赢回了你的尊严？“小女孩”是做不好一个领班的。作为一个领班更需要的是关心和宽容，更需要把自己的下属当作自己的朋友和亲人。不能当乖宝宝，也不能当“邻家女孩儿”，应该是一个大哥哥、大姐姐或小老师。既关心又体贴，既严格又宽容。

一个领班在工作上应该是“服务员的服务员”，而不是“官儿大一级压死人”。一旦这样做，你就会发现你的威信和尊严不但没有下降，反而赢得了更多员工的心。

3、“利已主义”和“助人为乐”——服务意识问题

我们经常可以听到客人真麻烦，客人真罗嗦等抱怨。因为客人的\'种种原因，让我多付出了多少等等。那客人来花钱消费买的又是什么呢？我们为客人提供服务的目的又是什么呢？谁都喜欢有礼貌、好说话又慷慨的客人，因为可以少去很多麻烦。那反过来客人又会喜欢怕麻烦的服务员吗？

“助人为乐”是我们的传统美德，尤其是服务行业更应提倡。其实服务是相互的，用主动、周到、热情的服务换来客人的愉悦和灿烂的笑容，难道你没经历过吗？

4、“撒手掌柜”和“老妈子”——工作方法问题

很多领班工作中都会遇到安排的工作下属做不好，什么事都得自己。卫生不合格要返工，交接班记录丢三落四……怎么办，整天从早忙到晚，每一个下属的工作全部跟踪检查一遍，跑前跑后，加班加点。活像一个“老妈子”。可换来的结果呢，没准投诉最多的反而会出在你的班组。要学会制度管人，要学会调动下属的主观能动性。员工不行可以教，好的员工就应该给与充分的信任。我不反对做“老妈子”，但那要在生活中而不是工作中。

俗话说一个好汉三个帮，一己之力终归有限。要学会教育、鼓励、信任，培养下属同样也是对自己的培养。要学会抓大放小，把握关键。这样当你做到经理时就可以当“撒手掌柜”了。

5、“你中有我”和“如果我是你”——换位思考问题

服务行业有句话：我想怎样和客人想我会怎样。也就是客人是上帝的问题。随着酒店业的发展，客人的身份也从高高在上的神转变成了“我们的亲人”。上面那句话也就改成了“如果我是客人我会怎样想”。如果设身处地地想一想，当你在就餐时面对服务员一张冷冰冰的脸时，你会怎样想呢？在酒店你为客人提供服务，在其他地方同样有别人为你服务，而且其中很可能有你服务过的客人。

“己所不欲，勿施于人。”对客服务如此，对待下属难道就有什么不同吗？

6、“火”与“冰”——沟通问题

一个领班日常工作中难度最大的可能就是沟通问题了。尤其是和下属的沟通，位微言轻，没人买账，沟通简直成了一些领班跨不过去的障碍。而沟通和做思想工作恰恰是一个职业经理人日常工作中的重要部分。自古道水火相克，火与冰是对立的。这正好比管理和被管理的一对矛盾。但爱情小说中却也有“就算你是一块儿冰我也要把你融化掉”的说法。其中的关键是什么呢？心态。首先自己不能把自己当作一块儿冰，其次也不要把对方当作一块儿冰。工作中产生矛盾在所难免，关键是看如何对待。我是领班，我不能主动找她；他不主动和我打招呼。

**客服领班工作总结篇十三**

为了总结经验，找出不足，争取在20xx年的工作打上一个坚实的基础，现将20xx年度主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及20xx年的工作设想汇报如下：

一、 工作任务完成情况

1、 根据岗位实际情况及时修订完成保洁部工作内容及操作流程。

2、 对会所外围道路、广场清洗共12次。红砖冲洗共21次。

3、 配合工程部完成了对会所内空调滤网及排风扇的拆洗工作共12次。

4、 完成水景池清洗工作共15次。

5、 培训方面：对员工进行礼貌礼仪、岗位技能、岗位职责、及安全操作

等培训共完成54次。参加总部高层连总及法务部温主任培训共2次。

6、 保洁部配合地产商的各种活动36次，每次都很好地完成了保洁工作。

7、 配合及参与了11次移动办公前后的准备工作及整改工作。

8、 6次配合地产及各部门做好样板房开放前各项准备工作，2次对样板

房内家俱搬运摆放整理工作。2次通宵清洁样板房工作迎接检查团工作。

9、 全年共完成会所地毯清洗6次。

10、 会所抛光保养大理石地面共10次

11、 保洁部与外专业消杀单位配合，每月定期对会所、样板房及外围进行

消杀工作，有效控制了老鼠、蚊虫滋生，从而保证了环境卫生问题，并严格做好文字记录存档。

12、 参加由杨总及物业服务中心领导组织的小区交房演练2次。

13、 免费协助会所二楼、三楼保洁三次，共出动人力约38人次。

14、 免费协助地产通宵开荒保洁3次，约10人次。

15、 从5月开始共免费为看房客户及上级领导提供洗车业务共1020次。

二、 工作体会

保洁部人员相对公司员工来说，普遍存在着年纪大，文化低，接爱能力相对差等不足之处，但通过公司领导及部门的培训，对员工进行公司企业文化、管理制度培训，再通过内部培训，对员工进行公司各项规章制度、礼貌礼仪、仪容仪表、岗位职责、安全操作、清洁技能方面的培训，以及结合实际情况对员工进行考核制度的培训，经过不断的培训和磨合，这支年龄上、文化上都处在底端的队伍，已适应现有的公司要求及岗位操作规程，每个员工已建立起工作责任心，都能以一个合格的保洁员的要求按规定流程及规范动作完成工作任务。

三、 存在问题分析及其改进措施

1、 广场停车场上汽车产生的重油污，无法达到有效的去除。在今后的.工作中一定要学习更好的专业保洁方法，努力做到最好。

2、 在20xx年度里，在上级领导及甲方单位的督促和关心下，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面，还存在着一些不足，我们所做的与公司及甲方的要求还有一定的差距。在新的一年，保洁部会通过举办各类活动丰富员工生活来进一步增强团队合作和凝聚力，更好地稳定员工队伍。在20xx年，在公司领导的指导下，在保洁员全体员工的努力下，在新的一年里能有更好的工作表现。

四、明年工作计划

1、根据20xx年工作中的不足之处，逐项加以改进。

2、加强部门管理，并把各项工作标准进行细化、量化。让每个员工建立工作责任心，来提高员工保洁质量。

3、加强内部员工培训工作，加强服务质量和工作效率，深入开展员工岗位技能和礼貌礼仪的培训，不断提高员工素质及专业的保洁水平，更好地与各部门紧密配合，以此能更好地体现销售物业一体化。树立优秀的服务来获得中南客户和业主的认可。

4、随着即将到来的小区1#、2#、3#楼的交房，保洁部将由会所的保洁工作进入全新的小区保洁，所以，20xx年要加大对小区保洁的培训，提高小区保洁质量，提高员工的综合保洁水平，来得到地产商及全体业主的认可及肯定。

5、优化保洁部人员结构，利于以后工作的发展，杜绝队伍臃肿，人浮于事。

6、加强与地产及物业各部门间的沟通、协调，确保工作的更好完成。

7、完成上级领导交办的其他事项。

**客服领班工作总结篇十四**

在这忙碌的20xx年中xx顺利的完成了年度的营业额，作为店长我非常激动，这也是对我们工作一种肯定，收获就是在不断的努力工作中达到的一种效果，在工作当中必须要清楚的知道这一点，一年的工作到头，回想起来还是非常紧张的，在工作上面一定要做好这些，实现自己的一个价值是非常不容易的，工作是工作不能跟个人的一些不好的习惯混为一谈，想一想年初的时候从亏本的状态，到后面扭亏为盈，这是所有xx员工的\'共同的努力，作为店长我也背负着很大的责任。

实现所有员工团结一致，上到店长，下到普通员工，这是非常有必要做好的，为了实现这这些在这一年的工作当中大家都做好了相关的准备工作，主要也就是在工作这一块这些都是一个非常关键的东西，培养每一个员工的工作积极性，团结一致，在工作当中有一定的默契度，这当然是最好的，我相信这些都是应该去完善好了，无论是什么事情都要有一颗好的责任心，回想过去这一年我餐厅在管理制度方面都是做好的，各员工积极的落实好每一项制度，踏实的做好自己。

面对这忙碌的一年，我作为一名店长总是在比较关心每天的营业额，年初因为行情不是很好，过去的这一年第一季度我们全体员工处在一个低迷工作状态下，也是因为生意不是很好，在第一季度进行了裁员，我知道这是非常不好的，工作上面我想大家都应该是团结一致。无论是什么事情都在养成一个好的习惯，过去这一年当中因为第一季度的亏损，也是让我压力非常的大，结合了很多经验，对于内部进行了一系列的整顿，在下半年的营业当中，不断的学习，还有做出了一定的推广，情况才回转了过来，想一想也是非常的难了，总是还是度过了一段非常不容易的时期。

对于20xx年我们店也是做出了一系列的规划，不管是在卫生上面，还是在服务上面都是非常关键的，都需要做出一些调整，继续保持一个好的装填去盈利，但是服务至上这一点一直不变，来年的工作一定会更加的充实，xx餐厅上下一心，非常坚定地做好工作，更好的去xx服务，为顾客服务。

**客服领班工作总结篇十五**

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！

\*\*\*生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的`角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立n以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！谢谢大家！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！