# 领班述职报告6篇

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-02-19

*通过写述职报告，我们可以梳理自己的工作思路和方法，在撰写述职报告时，要注重突出自己在组织协调和资源调配中的能力，以下是小编精心为您推荐的领班述职报告6篇，供大家参考。领班述职报告篇1各位领导、同志们：大家好!一转眼，xx年已经悄悄的来临，我...*

通过写述职报告，我们可以梳理自己的工作思路和方法，在撰写述职报告时，要注重突出自己在组织协调和资源调配中的能力，以下是小编精心为您推荐的领班述职报告6篇，供大家参考。

领班述职报告篇1

各位领导、同志们：

大家好!

一转眼，xx年已经悄悄的来临，我在\*\*\*\*已经工作了两年多，回望过去，我始终坚持“勤奋、严谨、争先、关爱”的工作信条，围绕前台工作重点，和前台同事团结协作，在领导和同事们的信任和支持下，我在工作上不断取得进步，并出色的完成了各项工作任务。在以后的工作中我仍然会一如既往的严格要求自己，更好地完成自己的本职工作。

1. 努力学习，不断积累工作经验，全面提升工作技能

前台领班要担任前台员工的培训工作，因此需要不断的提升自己的工作技能，通过积累和总结实践经验，提升自己的专业素质。在前台工作期间让我深刻体会到了学无止境的真正含义，通过学习来更好的工作是一笔很大的收获。从年初开始的新的房价政策的实行，我学会了如何根据具体情况具体分析;从礼包和月饼的销售中，我学会了如何为酒店为客人创造双赢;通过制定前台班组的各项工作流程和服务标准，让我对前台工作有了更深一层的认识;通过大堂副理的岗位实践中，我学会了如何处理宾客投诉和紧急事件;通过参加“未来之星”的培训让我看到了酒店对人才的培养以及自己前进的方向。通过种种工作经历，让我真正做到了真诚对待每一位宾客，力争为宾客提供更优质的服务。

2. 提高班组执行力，力求出色完成每一次接待任务

自酒店开业以来，每一次的接待要求都有所不同，因此在每一次接待之前前台与销售部及其它部门提前做好沟通，细化每一个接待环节，力求出色完成每一次接待任务。在平日的工作中重视培训的作用，做好上级领导与员工之间的桥梁，认真传达会议精神，提高前台班组整体执行力。

3. 实践和理论结合，提高管理能力

作为前台领班，协助领导做好员工的培训和管理工作是最重要的，在对新员工的培训工作中，采用实践和理论相结合的方法，从opera系统操作到接待流程模拟，老员工对新员工一带一，言传身教，使班组技能水平不断提高。在人员管理方面，以人为本，不断增强前台班组的凝聚力，营造积极向上的工作氛围，使前台成长成一支服务高效、对客热情、团结进取的队伍。

4. 认清不足，加以改进，完善自我

通过一年多的工作和学习，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：对于星级酒店的评定标准还不是十分熟知;有些工作还不够细，贯彻的不是十分到位;工作有时会情绪化;处理特殊事件的能力还需提高。在今后的工作中，不但要继续提升工作技能，还要发挥服务职能，与各部门做好沟通协调。在未来的日子里，我会严格要求自己，提高自己，用心做好每一件事，一步步朝着我的事业之路前进。

领班述职报告篇2

尊敬的xxx：

大家好！

随着大厦xx年度员工大会和迎新春晚会圆满地落下帷幕，xx年客房部的工作也圆满的划上了句号。

一年来，我们始终围绕总经理在年度工作中提出的“树立大厦品牌新形象”的目标开拓进取，忠实履行职责，切实贯彻落实各项工作。同时，由于有大厦领导的正确指导和帮助，有大家的团结合作和自身的不断努力，工作上取得了一些成绩。但仍存在不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，全面推动20xx年工作的开展。

一、xx年工作情况：

1、经营情况：

圆满完成客房部各项经营指标，全年实现客房营业总收入万元，与去年同期相比增加了万元。客房月营业额连续完成2次努力指标和2次超越指标，再创高峰。

2、做好营销工作，积极维护客户客源，拓宽经营思路，努力创新创收。

1、面对市场竞争形势严峻，我们对房价市场调查及测算，认真细致地做好客户维护和回访工作。xx年我们共签署家协议单位；接待团队、会议350批次。

3、制订各项规章制度及流程再造，强化管理措施。

规章制度建设是加强大厦管理的重要保证。为促进制度更加完善，我们坚持每月做好工作流程再造。以适应新发展，并达到有效性。

激励员工，开展多岗位竞争。如：客服员工竞争上岗；前厅、礼宾、总台等领班岗位的竞聘，充分挖掘潜力，促进员工综合素质的提高，选拔合适的人到适合的岗位。

4、加强基础管理，提升企业形象。

我非常荣幸能成为御景花园酒店的一员，承蒙各位领导的信任，对我委以重任，虽然我在酒店行业积累了点滴的工作经验。但自从来到御景花园之后，才发现自己在工作方面，仍存在许多不足，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。

xx年已成为过去，客房工作在全体员工的努力下还算顺利，但仍然存在着问题，在这里做以下总结：

员工操作过程中熟练性不够，服务技巧欠缺。与正规同星级酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的.服务相对缺少，而五星级酒店必需要有这样的服务。在12年主要以培训为主，加强员工的服务意识。每月组织一次部门大的培训，每天各个班组利用晨会时间，做简短的培训，小到毛巾的摆放、杯子如何抛光，大到如何做大清等等。每天让员工学习一句英语，提高本部门员工的整体素质。使酒店服务更上一个台阶。

客房卫生的检查制度仍需加强，多落实走动式管理。部门做到每周一次的大联查，以班组形式进行对比，评出优秀班组。调动员工的积极性，带动员工的团体荣誉感。使员工在任何时候，都能感觉到自己是一个集体，自己所做的一切，会代表班组。

前一段时间员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。应多与员工沟通，了解员工的心理动态。在生活上、工作上多给予关心与帮助，让员工感觉到集体的温暖，感觉酒店在关注他。

以上总结的不足之处，我将一一逐步改正，同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房工作做以下几点工作思路及主攻策略，不足之处，请领导给予指点：

提高员工服务质量，强化员工服务意识，对所有员工（包括新员工与老员工）进行全面培训。并协同各领班制定培训

计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，对客服务做到：服务，主动，礼貌，耐心。周到，使之与五星级酒店相匹配。

控制物资，开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，控制成本费用。做到客房人走灯灭。并且这次会议结束后，要求员工收集空的矿泉水瓶，放入马桶水箱内，做到节约用水。一次性用品的消耗，要求每个领班，每天要登记在册。严格控制物资。

提倡员工免检房。一方面为了提高员工的积极性，另一方面可以让领班有时间和精力放在培训方面。

员工工资与效益挂钩。员工留有保底工资，其它与当月实际做房数及房间卫生质量，直接挂钩，全面带动员工积极性，避免干好干坏一个样。

提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级管理，员工对所清洁的房间负责；领班对所管辖的楼层房间卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫房间做全面督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

领班述职报告篇3

尊敬的各位领导：

本人来自康乐部的客房领班xxxxx，现阶段主要负责酒店开业之前的客房各区域的计划筹备工作。自入职至今已有两个月。现对近期工作总结如下：

1、认真准确积极的完成上级交派的各项任务。

2、熟练掌握管辖区域内的设施设备和硬件措施。

3、完善本部门的详细培训计划和培训时间并及时与领导沟通。

4、巡视现场熟悉场地的进度和变化，检查本部门存在的工程问题和漏洞及时上报，并及时跟踪解决所记录的问题。

5、与各部门做好沟通协调工作，积极主动参加酒店组织的各种培训。

在芭堤雅的两个月里我凭借着自己对工作的热爱和责任心、踏实肯干、好学让我再这里学到很多东西，认识了很多同事和朋友，在这个和谐友好的氛围中我自身各方面得到了进一步提高，从心里感谢这个企业给我这么好的一个自我提升的平台，感谢这里的领导和同事给我热心的帮助和指导使我更有信心做好自己的工作时刻准备好迎接芭堤雅酒店的开业。

在自我提高的同时，我要尽我所能的改正和克服自身的`缺点。加强人际交流方面的能力，凡事多学多问，丰富自己的专业知识。

今后工作方向：

1、克服自身缺点，提高工作效率，更好的完成工作。

2、熟练掌握本部门的培训资料并合理运用。

3、对即将入职的新员工做好培训工作，并树立正面榜样。

4、认真完成领导传达的各项工作对客服务流程并做出榜样。

领班述职报告篇4

尊敬的各位领导，各位同事，晚上好！感谢你们在百忙当中抽出时间来参加我的述职报告。本人从20xx年1月7日入职湘鄂情前厅部，在职期间参加了酒店全面性的培训以及前厅部各种业务培训，通过学习和实践使我掌握了本部门职位的重要性和前厅部的工作流程。前厅部作为酒店的一个重要部门，其工作质量的优劣，将直接影响酒店的外在形象与经济效益。在总店的工作时间当中，我能积极的完成领导交代的各种工作，能团结同事，帮助他人，更好地接待好客人。得到了领导的信任与肯定。曾多次被评为优秀工。

于20xx年4月调入菁英汇。现在前厅工作在全体员工的努力下还算顺利，但仍然存在着许多问题，在这里做以下总结：

1.在日常的待客服务过程中，个性化服务开展不够，员工的微笑服务不够到位，有待提高。

2.在节约能耗上还未做的更好，员工节能意识有待加强。前厅部卫生的仍需加强

以上总结出的不足之处，我将一一逐步改正。同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的工作做以下几点工作思路：

1.提高员工服务质量，强化员工服务意识，并协同各领导制定培训计划，做好员工的技能培训工作。并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，并且对客人服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到，同时加强个性化服务。

2. 提高前厅部的卫生质量，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

3. 控制物资、开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费。

4.继续落实“五常”管理法，做好各项服务检查工作。本人将不断学习，提高自己，加强前厅部的业务知识及各方面的知识学习。认真做好本岗位工作，有计划性地安排好前厅工作。做好客户统计资料。 密切配合领导和营业部做好定房及接待工作。

以上报告,敬请各位领导及同事给予审议,欢迎对我及前厅部的工作多提宝贵意见,并借此机会,向各位领导对我的关心和支持表示诚挚的谢意! 我将一如既往,不负众望,为菁英汇的发展奉献微薄之力 .！

领班述职报告篇5

各位领导：

我是超市的领班，到超市来已经x年的时间了，几年来，我系统地学习了零售业概论、仓储式连锁超市管理概论、顾客消费心理学与销售技巧等基础知识,学习新型的零售业的知识,力图尽快融到家乐的发展中去。在店开业前夕，我任劳任怨，始终工作在第一线，经常和员工奋战到深夜，直至开店。至此，我开始了开创市场的征程。年初路北店的销售额每天仅十余万元，经过半年的努力，市场终于打开，家乐在的知名度提高，销售额提高了，顾客满意了，员工的脸充满了喜悦，这一年我被评为“先进员工”。

由于是刚来市工作，没有人缘关系，一年来，我利用一切人际关系，克服地域差别，了解市场及各项政策规定，与合作方紧密配合，同相关部门建立了良好地合作关系。为了开拓市场,我每天与员工一起工作，并听取各项合理化建议,以应对激烈竞争的市场环境。目前，有超市多家左右，竞争对手们把店开在了家乐店的周边，面对这种环境，使年任务的完成与提高是一种考验,员工们都存在担心的思想。为此，我对员工们提出年的工作中心是“以服务促销售，以管理降成本”。

一年来的服务规范的培训、管理者的培训，大家都不会忘记这个工作中心，这一条已经贯穿到商店每个管理者和员工的脑海中。只要做的好，就会吸引顾客，就能摆脱困境。一年来路北店销售和管理上实现了双盈利的目标，销售额超计划完成。比年增长了85%，连续三年完成了集团下达的任务。

面对闪光的成绩,我并不满足。我认真分析商品结构及市场需求,及时调整商品结构并合理控制库存,避免积压资金。因路北店为外埠店，供货商又多为外地供货商,在一定程度上影响销售。年初，公司在成立商品组，由我担任组长，为了使店在稳步发展,使其同竞争对手形成差异优势,我对商品组提出了“重宽度、轻深度，重连锁、轻汰换”的谈判原则，使商品组在完善市场的同时，进一步形成了连锁的优势。汰换了不适合市场的商品，并发展了部分本地特色商品，从根本上解决了蔬菜、水果不能连锁经营的问题。

年中，在我的带领下，在商品经营上拓宽了电脑、手机、音像、图书、冰鲜、主食厨房等品种,真正形成了仓储超级大卖场。商品品种比年增加了近一倍。品种的丰满带来了客流，管理的加强降低了成本，服务水平的提高赢得了顾客。年度市消协、工商、报社在民意测验中,路北店被评为“市民最满意超市”。

在担任路北店店长及地区领班期间，面对店内外繁杂的工作我开动脑筋想办法，大胆放权，竞聘上岗,充分调动各级管理人员和广大员工的工作积极性、创造力。我认为“员工是企业最大的资本,只有为他们提供机遇，才能充分发挥他们的才智，才能增强员工的凝聚力,企业才能长存”。在我的领导下,路北店逐步形成了各司其职，各负其责，严谨高效的工作格局。

当然，在工作中还有一些不足之处，今后认真做好本职工作。

领班述职报告篇6

时间如穿梭机般，转眼间间我已调到客房部已有一个多月时间了，从保安部到客房部，从一个门外汉到一个内行的进程中，有心酸也有快乐，从一开始做一个床的3分钟到现在地2分20秒，是和领导的帮助和我自己的努力是分不开的，没有领导的帮助也没有我的现在，使我从客房部的工作产生了浓厚的爱好，我对客房工作已有了深入的了解。我相信我可以胜任客房领班的这份工作。

一、察访程序

1、打开房门检查电源在检查门锁是不是完好然后依照门的里外检查门的顶部及下面，走火图、防盗链、窥镜是不是完好。

2、面墙壁的清洁，然后检查物品是不是整齐。

3、写字台上面镜子是不是明亮，镜子顶部是不是有尘土，然后打开电视机，检查是不是正常工作，频道是不是在应停的频道内，检查里外的印刷品是不是整齐，然后检查桌面有没有灰尘，电视电机线有没有灰尘检查椅子是不是洁净及有没有损坏。

4、检查窗帘是不是拉紧打开自若，窗帘是不是洁净，封闭时是不是垂直均匀，窗是不是封闭，窗台是不是洁净，玻璃是不是明亮。

5、茶叶、火柴是不是齐全，摆放位置是不是正确。

6、查床下是不是有杂物，床罩展放是不是整齐美观。

7、检查空调控制器性能是不是良好及空调开关的洁净。

8、检查洗手间门的里外两面及顶部的清洁。

9、检查云石台面脸盆是不是洁净，水龙头有没有水渍及光亮度，物品补充是不是齐全及摆放位置是不是正确，毛巾是不是整洁，数目是不是齐全，镜子是不是清洁明亮，镜子上沿有没有尘土。

10、台面下喉管，墙壁，墙脚是不是洁净及垃圾桶是不是洁净。

11、查恭桶地座四周，厕板及内壁有没有黄印，检查冲水系统是不是良好，检查卫生纸及卫生袋齐全。

12、查厕所地面的清洁程度，观察有没有印渍、毛发。

13、查发现的题目，包括清洁题目及物品补充题目，应及时通知服务员马上纠正，如属工程题目，马上下维修单及时修理。

14、开房间时留意门是不是能锁死。

15、好查房工作表，特殊题目作好记录。

二、平常工作内容

1、熟习房间数目、房型、朝向等。

2、客房内配备的设施装备和使用方法。

3、平常房间清算。

4、酒店公共区域和环境卫生的维护。

5、把握与客房相干的规章制度。

6、布草与客房地管理。

7、服务员的公道调配。

三、一般客人投诉

投诉的类型分为3个类型电话投诉、书面投诉、当面投诉。

方法：

1、客人提出投诉时应站在客人的态度上表示同情，以便在感情上首先获得好感对客人投诉中具体要求能解决定应立即答应客人并采取公道的解决方法。

2、客人投诉中提出的有关要求当时不能解决定应立即同有关部分主管、服务职员调和调查或向主管领导反映同时做好记录，客观事实不清楚投诉及酒店和客人双方利益时要走访客人认真调查，弄清事实xxx然后提出处理意见。

3、电话或书面投诉要做好投诉记录，由此投诉受理后要信函告知客人事情正在处理中特别是当地其他单位的投诉客人要求转诉的要将投诉内容告知单位。

4、客人指明道姓投诉店员的必须通知员工所在部分，管理职员查清客观事实经部分主管解决后将处理结果告知客人。

5、客人投诉情况事实缘由在酒店方面的要在客人没有离店时应走访客人当面道歉急时采取补救，在酒店内部的投诉应在客人还没有离店前解决不要让客人带着不好的印象离店。

6、假如客人提出的投诉超越接待职员的职责范围要立即与上级联系情有关部分主管处理，假如客人提出投诉讼时间不常便离开要讲客人提出投诉书面通知领导，并做好记录。

以上是我在调到客房部一个多月所走出来的总结，我相信我可以胜任客房部领班的这份工作，请领导给我一次表现代机会。好会带领好我所管理的楼层争创先进！

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！