# 超市酒水科长工作总结(优选38篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2025-04-07

*超市酒水科长工作总结120xx年全年已经过去，我在领导的帮助和全体员工的共同努力下及在其他部门的配合下工作进展顺利，较好的完成了上级下达的各项任务，期间经历了元旦、春节、五一、十一等几大节日的旺季销售和三次大盘点，下面工作总结如下：>一、自...*

**超市酒水科长工作总结1**

20xx年全年已经过去，我在领导的帮助和全体员工的共同努力下及在其他部门的配合下工作进展顺利，较好的完成了上级下达的各项任务，期间经历了元旦、春节、五一、十一等几大节日的旺季销售和三次大盘点，下面工作总结如下：

>一、自身学习：

年初单位进行考评，店里对自己提出一些工作中的不足之处，我在接下来的时间里，针对性的进行改善，努力使自己有一个大的提高，积极与各部门沟通，不使沟通不畅而产生工作上的差异；积极参加店里组织的相关培训，使自己的专业技能进行巩固与提高；进一步提高和改善自己的管理水平，使自身业务技能得到提高，从而带动本组工作更上一台阶。

>二、人员及培训管理:

收货部人员偏紧，通过每天的部门例会和日常要求，使员工状态、工作作风较去年有了明显提高。对公司文件、制度及时传达到每位员工，组织全员学习培训。对本部门发生的问题，及时纠正并制定相应制度，杜绝错误的重复发生。通过日常管理，使员工统一了思想，规范了流程，工作技能也有了提高。在工作中，要求每位员工，即是收货员又是库管员，强化管理，细化工作，责任到人，使每个人都有事可做，在保证工作质量的同时又使效率得到提高。

20xx年较好的完成了收货及囤货工作，由于桃园店地理位置的特殊性，夜间送货较多，在节日期间通过员工加班加点完成了本职工作，保证了期间正常销售，并且配合楼面各部门做好各项支援工作。

进入六月份，市政开始对桃园路进行大修，严重影响供应商的送货，对此，门店积极与相关单位沟通，送货车辆夜间由水科所进入超市，白天送货车辆不能进入超市的，组织员工到水西关路口将商品拉到收货码头收取，合理安排班次进行夜间收货，每日安排一名员工到水西关路口对进入超市的顾客及送货车辆进行引导，将修路的影响争取降到最低。进入十月份、对国庆、中秋和十一年店庆期间员工自觉加班加点完成了本职工作，保证了，国庆、中秋和十年店庆的正常销售，并且配合楼面各部门做好支援工作。

制定培训教案，在20xx年全年对全体员工进行了培训。重点是收货流程及异常情况的处理，并于培训结束进行了考试，考试结果基本令人满意。

>三、收货管理：

收货部是全店商品进入超市的第一关，工作中，我要求员工严格按流程执行，加强其责任心，一定要保证所收商品的质量与数量，不符收货标准的一律拒收。

由于一开始对扫码不够重视，导致部分商品在结款时扫不出码，影响销售，现在有了手持终端后，收货品项整体速度平均提高了40%。减免投单的商品扫码环节，待收货时间大幅缩短。商品扫码与录入合一，减免了二次录入收货环节。收货的准确度提高，改变了以往持单对照收货方式，实现真正意义的盲收。条码扫描判断商品，避免串号，超订单送货，规范了收货行为。杜绝商品无法通过收银POS现象。收货自动记录，避免人为确认与录入失误造成的数据错误。

人力成本相对节省，现在要求员工商品要按类码放和商品，必须左右码放的原则。坚持做好商品的整理工作合理的利用库存区域提高了商品周转速度，与楼面共同维护好库存商品。对收货过程随时监督，检查有无违反流程现象，对现场中出现的问题及时解决。在交接班例会中对工作中出现的问题多次讲解避免再犯，不使不合格商品流入卖场。

>四、库房管理：

在2月份从内蒙拉回货架，我们在一星期内搭完，现大库有96个BAY，小库及外库有87个BAY。重新对库房进行了划分，实行分区管理，即提高了使用效率，也符合了消防要求；进一步提高了卫生要求和库存管理，做到日清日结；现做到商品按区域存放，按类集中码放；

标识张贴齐全，库存单粘贴及填写规范，通道畅通，干净卫生，按规定填写各种单据并及时录入系统。对每个区域都划分了责任人，由其负责对该区域的维护；要求收货部当班人员，必须爱惜商品，做到轻拿轻放，对开箱商品及时封箱，降低损耗；定期派人抽验商品保质期，做到商品先进先出；随时整理库存区，将所有整理出来的库位让给畅销商品，确保各组的快讯商品及畅销商品的库位，为楼面销售打下了良好的基础。库房工作是持久性的，维护是工作的重点，要求员工要持之以恒坚持下去，按照一个高的`标准去工作及要求员工，将库房工作上一个新的台阶。

>五、退货及录入管理：

在每档快讯结束后，各部门的快讯商品库存量较大和状态“5”的商品进行集中清退，降低了仓库的库存压力和提高了楼面的新品引进几率。同时积极清理退货区，对退货区的卫生经常的扫除，整理。通过经理对库房人员的调整有了专职的退货员。现在退货库的商品明显比以前少多了。

>六、耗材及成本控制：

我们在工作中，严格控制员工耗材使用量，杜绝不合理使用，对手套等规定以旧换新，严格控制胶带纸使用量，杜绝浪费。在白天楼面员工不提货时关闭库房部分照明电源，想尽各种办法，努力降低运营成本。

>七、磁扣，条码管理：

xx上全年磁扣发放21235个，创收元，日常工作中，磁扣专管员每日对供应商所领磁扣做好统计，每月初上报财务，收取费用。条码共打印259690个，创收元(前三月为元/个，后九月为元/个),店内码每日由电脑员做好手工帐与电脑系统录入，为财物扣款提供正确数据。

>八、设备管理：

叉车现有25辆，定期进行维护与保养，但由于地面不平及使用较多，大部分叉车都有问题，对小问题我们自己修理，无法处理的拖至水电班进行维修，现仍有8辆在维修。栈板在日常工作中注意轻拿轻放，对损坏的栈板自行进行维修。保证各种商用设备有良好的使用状态和延长其使用寿命

>九、其他：

1、支援楼面盘点工作，并在盘点前针对库存的异常状况，积极与楼面沟通，寻找解决的办法。在盘点后，对出现的差异，配合楼面共同查找，及时解决。

2、支援团购，对团购出货工作，优先安排，保障销售。

3、支援收银

4、其它修路期间每日早晨派人去前门修路等、如在，每挡开挡每日早晨派人支援生鲜卖菜。在工作中，我对现有制度及流程严格执行，要求员工做到的自己首先必须做到，起到带头作用，只有这样，我们才能上行下效，通过对执行力的加大，我们才能打造一个有凝聚力的高效的团队。

**超市酒水科长工作总结2**

企业改制是我们今年工作的重要内容。对已改制企业，我们加快做好扫尾工作，确保真正、彻底改制到位; 对正在改制的企业，加快工作进度，确保一步到位;对具备破产终结条件的企业，明确时间，限期终结。

今年以来，先后终结了集成公司的破产终结和机电公司的人员分流工作。

泰州肉联厂20xx年5月31日裁定破产，原运行的8500吨冷库长期年久失修，超期使用，是市政府安全办挂牌督办的重大安全隐患限期整改项目。在区委区政府领导直接关注和领导下，领导班子成员驻厂办公，现场组织，现场指挥，现场疏导，化解矛盾，实施了冷库拆除工程，确保了安全隐患从根本上得以消除，确保了人民生命财产安全，得到了市区两级领导的充分肯定。

泰康食品厂:在做了大量的基础性准备工作后，该企业已按程序向区法院提交了企业破产申请，区政府已发会议纪要明确由海润资产公司先行垫付500万元启动资金，只要资金一到帐，法院即可以裁定破产。目前，这项工作正在落实之中。

糖酒公司:今年主要是资产处置，第一批需处置的资产于今年5月10日经拍卖行按程序拍卖，第一轮处于流拍状态，目前已做好相关基础性工作，正按按法定程序组织第二轮拍卖。

金属回收公司:从20xx年下半年以来经营严重亏损，鉴于该企业现状，区政府已发会议纪要明确，该企业的改制必须尽快进入破产程序，要求法院依法裁定破产，目前破产前的准备工作已基本就绪，待法院审理后即可进入破产程序。

泰州一百、集庆不锈钢两家国有控股企业，已形成公有股权退出的方案，目前，泰州一百的审计、评估已结束，正在向区委、政府汇报下一阶段的工作安排，力争年内完成。集庆不锈钢正在安排审计工作。

**超市酒水科长工作总结3**

首先要感谢办事处领导对我个人工作能力的信任，在总厂分配销售人员去往各大办事处时将我留在办事处继续担任业务工作，并分配到xx部担任业务员，这使我对在办事处实习期间的工作表现给予充分的肯定，让我在日后的整个工作过程中深感欣慰、倍受鼓舞，更让我充满更多的工作热情和工作动力。我将铭记这份知遇之情，并将融入我的工作历程之中，我更会努力奋斗以更好的业务成绩来回报办事处领导的信任。

再次是感谢xx部经理在工作上对我的教导，以及在生活上的照顾。在工作上遇到困难的时候，经理会主动与我进行良好恰当的沟通，纠正我的工作思路和工作想法，以使我的业务工作能更顺利的开展。当我们针对某些事情的处理想法上执不同看法时，他也很少以领导者身份自居将事情直接强制执行，而是通过讲道理并联系工作实际案例让我从中明白原由，从而使我放弃固执的想法，让我减少了许多的工作弯路和工作细节失误。在生活上，部门经理主动帮我联系住房，联系取暖用的火炉子，经理也经常打电话叮嘱我注意生火安全，这些都对我今后的工作和生活给予很大的帮助。

**超市酒水科长工作总结4**

在所有项目的款项回收完毕，并且托盘无损失的情况下，销售员提取相关销售提成，业务提成表经销售经理财务经理物流经理总经理签字确认，并且业务员提供相同金额的发票，提成方可支取。

20\_\_年对于我来说，是成长进步的一年。工作既有不足也有收获，应该说我是在逐渐填补自己的不足中慢慢成长的。现在的我可以相对成熟的处理船运工作，船运工作需要具备自己决策，自己联系相关部门的能力，从而能够更加主动的掌控时间，需要为船舶舶和客户提供更加优质的服务。现对20\_\_年的业务工作进行以下总结。

一、收获和进步

这一年对我来说是自我提升的阶段。船运工作处理的更加成熟稳妥，要让领导放心，让客户满意。需要从自己的思想认识上让自己有所提高，让自己的肩上的责任多一份责任。新同事遇见不懂的事就会来问我，同时我也会将自己所学所得的专业知识技能尽可能全部教给他，而在这个教与学的过程中，我当然要对自己的所言所行再三思量，在交给他怎么办好船运工作的同时，更重要的是教给他一些思考事情的方法。这使我深切的感受到在教他东西的同时，也是对自己工作的反思和总结。

船运业务员这个职务对于我的成长来说是非常重要的，他不仅是公司对我个人工作的肯定，从而激发了我对工作热情和激情，让我全身心的为客户提供高效优质的服务和努力，这对于我来说是一个激励同时也是一个考验，但更重要的是作为船运业务员来说让我学到更多的专业技能，作为船运业务员，在做好自己分内工作的同时，还有要做的就是要合理的安排，这就需要我时刻关心着公司所有在港船舶，预报船舶的相关动态和特殊事项，了解委托方货主船东的相互关系，这样才能做到在有限的时间内，合理高效的完成相关工作。

在做每一件事情之前，都要综合考虑到可能影响事情进展的所有因素，然后合理安排时间，并且在做每一件事情时都要做到准确高效，不能浪费一点时间和精力，另外在更换船员的进程中，做到哪一步，每步的进展情况都要及时准确的向客户反馈信息。另外在工作之中根据客户的反馈信息很容易知道自己哪些地方做的是值得肯定，哪些地方是需要改进的，在与客户的沟通中，要得到客户所关心事项，这就为日后和客户的交往之中怎样满足客户的需求打下一定的基础。

二、工作中的不足

首先在思考问题的方法上，很多时候自己仍然不够主动，有时在被动的接受一些公司交代下来的任务，自己没有仔细收入并深入的思考。作为船运业务员以来，对手下的人监管不够。目前的工作状况迫使我需要在其他的工作上投入很多的时间和精力，以至于对船运的学习和信息掌握不够，同时没有太多的时间停留在办公室，日后我会更加努力尽量使平衡内船运工作的时间，并且加强对船运工作的监管。

三、未来的展望

在新的一年里，我会再接再厉，将自己的工作做的更加完美。新的一年如果公司允许，我希望自己能全身心的投入到船运工作之中，毕竟我的大学同学和朋友大多数都是在船舶公司贸易公司工作，能为将来公司开发客户多一份机会。希望公司能够给我更多的船运工作时间，能够让我在与客户沟通上多一些机会和进展，能在公司的客户开发和维持上尽我的一份力量。

酒店生意越做越红火，各项经济指标均超同期，实现时间过半，任务过半，为圆满完成全年营销目标打下坚实的基矗接下来让我们一起来看看这篇上半年工作总结的内容吧~ 20\_\_年上半年，酒店营销部在全体员工共同努力，大家心往一处想，劲往一处使，积极拓展业务，宣传走访，公关营销闯出了一方新天地，酒店生意越做越红火，各项经济指标均超同期，实现时间过半，任务过半，为圆满完成全年营销目标打下坚实的基矗现将上半年工作情况作如下总结：

上半年共完成营收 元,其中客房完成营收 元，占计划的 %，平均出租率 %，平均房价 元;另外，餐饮完成营收收入 元，占计划的 %;5月份客房任务超额完成，与去年同期相比，有所提高;但是较四月份的营收下降幅度也是比较大的;另外，在5月份餐饮收入也超额完成计划目标，主要是体现在宴会包桌收入的提高方面，占据了当月餐饮营收的很大比例;从以上经营收入汇总来年，与去年相比，今年同期都有所提高，尤其是客房收入方面，虽然较去年相比提高不大，但是在客源 结构方面，散客所占的比重得到了很大的提高，也是符合酒店的市场定位的;另外，餐饮方面，此月份在营收方面虽然超额完成任务，但是在内部客源方面散客消费是呈下降趋势的，如何提高此类客源的消费应是下期工作的重点。

在部门工作方面：营销部在5月份累计完成会议接待13批次，其中主要完成了医疗器械会议期间在店会议的接待工作，通过此次接待活动宣传了酒店品牌，同时也获得了客户的认同;另外，接待了中化轮胎和金莱克、郑州市公路局和深圳富士康集团等一系统会议团队;在部门销售方面，本月按照年度工作计划并结合酒店指导思想，主要对周边市场客户进行了走访工作，加强了政务类客源的回访并形成了有效的意见;同时，本月根据6月份市场情况提前对周边会议客源市场进行主动的走访，保证了淡季期间酒店客源的稳定;另外，本月完成了对许昌地区客户的走访，通过此宣传了酒店产品，开拓了部分新客户;同时，本月结合酒店评星要求，对酒店各区域所有宣传品进行了重新设计，使酒店公共标识符合评星标准要求;另外，本月部门开展了团队建设月活动，通过日常的团队意识培训和组织部门人员处出集体活动加强了团队凝聚力和协同能力;

公关营销方面：5月份主要是策划了母亲节活动;制定出了短信营销流程和标准，使短信营销模式成为日常营销的一种;同时，部门结合餐饮重点加强婚宴产品的情况，对餐饮婚宴产品进行重新的包装和设计，现已完成宣传手册的统一制作，将于下月投入使用;另外，本月将酒店积分活动礼品进行了重新的设计和推广，丰富了礼品种类，吸引客户的进一步消费。

工作上，本人主要市场工作是县。进入市场以后，先是对地区的市场情况作了一个详细的了解和调查，针对具体的情况做了具体的分析，把招商宣传资料发到当地一些资金实力比较雄厚的店面，例如各个品牌的经销商，大型商超，名言名酒店，副食品批发店，酒店宾馆和一些当地比较有实力的商家，以及对当地一些机关工作人员，其中市场共得资料150份，发出资料138份

有意向的客户4家，经过交流好额联系选出一家比较适合代理我们产品的经销商，目前正在谈判中。瓮安县市场共得资料100份，发出资料90份有意向客户2家目前正在联系和沟通中。

在这里工作的这段时间里让我学到了很多，接下来我将从三个方面向大家介绍一下我感悟到的一些观点，与大家共同交流和探讨。

一、端正态度

在工作期间我看到了很多问题、矛盾与困难，当然这些都是不可避免的，但是我觉得导致这些问题和困难不能解决的主要原因还是态度问题，态度决定一切。

经常有人会这样说 如果当初我怎样怎样，那么现在我肯定会，人们常常只停留在这样的说上，而不真正付诸行动，怎么会有好结果?

葡萄酒的竞争日趋激烈，不断会有新的挑战摆在你面前，你以一种什么样的态度去对待它，你就会得到一种什么样的结果。所以怨天尤人是没有意义的，积极地工作才是我们最应该做的。

二、明确目标

首先，任何公司都有公司发展的目标，每一个员工也都有自己的个人发展目标，在这个问题上，我认为作为公司的一名员工就应将个人目标与公司目标统一起来。每个人都会有压力，但是在实现公司发展目标的同时，也是在实现自己的个人目标。

其次就是我刚才提到的实现目标要有正确的态度与方法，并将目标切实分解落实。只有可分解的、能实现的目标，才是可行的目标。

关于学习，有一位经济学家讲过这样一句话 不学习是一种罪恶，学习是有经济性的，用经济的方法去学习，用学习来创造经济。 在工作中也是一样，我们需要不断地学习、充实，争取做到学以致用，相得益彰。

作为一名刚毕业的大学生，虽然没有工作经验，我们有这无比的事业心和上进心，有着远大的理想和抱负，因为我们年轻，所以我们有资本，有信念，有毅力去开创一个属于自己的地方。

**超市酒水科长工作总结5**

苏果自成立以来，以“团结、苦干、开拓、奉献”的企业精神蓬勃发展。 “为民，便民，利民”是苏果的服务宗旨,不但加速了经济建设的快速发展和市场的不断繁荣，同时也为丰富人民的物质文化生活做出了卓越的贡献。经过这段时间的培训，我更加的熟悉了这个行业，也渐渐清晰自己的`责任。超市中的理货员看似工作较简单、普通，但把平凡的工作做到极致就是不平凡。我们是与顾客接触最直接人。我们的一举一动,一言一行服务质量的好与差，将直接影响到公司的生意和声誉，因此这次的培训对我今后的工作非常重要，我也受益匪浅。

>通过这段时间的培训和实际操作，我认识到了以下几点：

第一、我了解了商品基本知识及行业术语，商品的基本分类、角色定位及常用的专业术语。

第二、知道了超市理货员岗位职责及业务流程。

第三、我熟悉了理货员的主要工作内容及具体操作程序。

第四、我学会了如何商品陈列，熟悉并掌握商品陈列的原则、技巧及方法。

第五、也是我认为很重要的一点，就是我熟悉并掌握的了良好的销售方法和技巧。

除此之外，作为一名超市理货员，我认为科学工作方式和有效时间管理，良好的客服礼仪，服务规范、标准也是很重要的。在此期间我不仅学习了理货员的工作职责等等，而且学习了有关礼仪心态调节方面的知识。以后我会劳动与实践相结合，真正把学习到的知识贯通并运用到工作中去。必竟加入到苏果的时间还很短，具体的工作还没有真正开始，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。在今后的工作中，我会更加认真工作，争取有更大的进步。

**超市酒水科长工作总结6**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

>一、在日常工作中学习，不断提高自己的业务水平

作为一名超市领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作比较久，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

>二、做好了员工的管理、指导工作

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工。工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

（1）、专业能力

作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

（2）、管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

（3）、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通（包括你的下属你的同事和你的上级）。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

（4）、培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

（5）工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非

常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

（6）、学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的竞争，不是你过去的能力怎样，现在的能力怎样？而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

（7）、职业道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“”，只要“1”（健康）的存在，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去感悟，将一切的一切变成自己的东西。

因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

>三、合理安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

>四、抓好一级工作、给领导分忧

做为一个领班，能够在员工一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们的员工一起努力，一定会把工作做得更好！

**超市酒水科长工作总结7**

作为国际知名的品牌酒吧，餐饮部的经营与管理已很成熟，市场知名度较高，经过十五年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己的管理风格，要在服务管理和培训上取得突破困难较大。入职后，根据餐饮部实际状况，本人提出了“打造优秀服务团队”的管理目标和口号，旨在提高整体服务水平，树立良好的行业形象。入职一年以来，主要开展了以下几方面的工作：

>一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，20xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配（百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结），并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

>二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能

为了配合酒店xx周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

>三、开展各级员工培训，提升员工综合素质

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由低层员工逐步晋升（有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间），管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、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，本年度开展了《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，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

实习生作为餐饮部人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响餐饮服务质量及团队建设。根据实习生特点及入职情况，本年度共开展了三扯如何由校园人转化为企业人》的专题培训，其目的是调整学员的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。该课程的设置，使学员在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

5、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。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《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。

>四、存在的问题和不足

本年度的工作虽然按计划完成了，但在完成的质量上还做得不够，就部门运作和培训工作来看，主要表现在以下几方面：

1、管理力度不够，用力不均，部分环节薄弱

在管理过程中对部分敏感问题管理力度较弱，对多次出现的服务质量问题不能一针见血的向管理人员提出，使部分管理问题长期存在，不能从根本上得到解决。同时将主要精力放在楼面服务质量方面，削弱了对管事部、酒水部的管理。

2、培训互动环节不够

在培训过程中互动环节不多，员工参与的机会较少，减少了课堂的生气和活力。

3、课程容量太大，授课进度太快，讲话语速太快

餐饮专业知识课程设置容量太大，在培训过程中进度太快，语速太快，使受训人员对培训内容不能深入理会，削弱了这部分课程的培训效果。

>五、20xx年工作打算

20xx年是一个机会年，要夯实管理基础，为酒店升级做足充分准备，进一步提高服务品质，优化服务流程，提升现有品牌档次，打造新的品牌项目，制造服务亮点，树立良好的餐饮品牌形象。

1、优化婚宴服务流程，再次提升服务品质

将对20xx年婚宴整体策划方案进行流程优化，进一步提升和突出主持人的风格，在婚礼主持环节加入更多的流行元素（对背景音乐进行调整），对现场喜庆气氛进行包装提升，突出婚礼的亮点，加深现场观众对婚礼的印象，争取更多的潜在顾客，把婚宴服务这块金字招牌擦的更亮。

2、提升研讨会质量，建立良好的沟通平台

在现有服务质量研讨会的基础上进一步深化专题会的内容，扩大参会人数（酒吧、管事部的负责人参加），提升研讨会的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为中层管理人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享管理经验，激发思想火花，把质量研讨会打造成餐饮部的管理品牌项目。

3、建立月度质量检查机制，公布各部门每月质量状况

20xx年将根据xx质量检查标准对餐饮部各部门的卫生状况、工程状况、设备设施维护状况、安全管理、服务质量、员工礼仪礼貌、送餐服务、标识规范等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，对不合格的部门和岗位进行相应的处罚，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。

4、以贵宾房为平台，制造服务亮点，树立优质服务窗口

将在现有服务水准的基础上对贵宾房服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾房的服务人员进行结构性调整，提高贵宾房服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬待遇，把贵宾房接待服务打造为餐饮部的服务典范，树立餐饮部的优质服务窗口，制造服务亮点，在宴会服务品牌的基础上再创新的服务品牌。

5、协助餐饮部经理，共同促进出品质量

出品是餐饮管理的核心，20xx年度将协助餐饮部经理在顾客意见收集、出品质量监督等方面做足工作，共同促进出品质量。

6、调整培训方向，创建学习型团队

20xx年将对培训方向进行调整，减少培训密度，注重培训效果，提供行业学习相关信息，引导员工学习专业知识，鼓励员工积极参与餐饮服务技能考核、调酒师职业资格认证和餐饮专业知识方面的学习，在餐饮部掀起学习专业知识的热潮，对取得国家承认的各种行业。

**超市酒水科长工作总结8**

我是20xx年x月底进入公司，很珍视公司领导给予的机会，又值年终，现将我的酒水销售工作总结如下，敬请各位领导指点：

>一、培训方面

20xx年x月x日我们举行了培训后的结业考试，监考非常严格，好在我平时一贯努力学习得以顺利通过。公司领导精湛的营销知识、鲜活的营销案例、异常成熟的营销经验、丰富的营销阅历，无不在我记忆深处打下了很深的烙印，安排的培训时间也非常合理：上午营销知识学习，下午自己在家消化上午所讲营销知识。经过一周的培训学习，认真记录上课笔记，仔细阅读培训资料，通盘考虑消化营销知识，在我的面前呈现出了鲜明的营销大道，彻底廓清了我眼前的营销迷雾，给了我豁然开朗的感觉，原来营销是可以这样做的！我以前对营销应该说是一知半解，现在经过公司领导的超强度短期培训，对营销有了一定的认知，对所培训的知识有了深刻的认识，同时我也知道了结合我从事的人力资源工作，我以后的培训也要这样做，这就是我以后培训的样板与典范，值得我不断的反复学习！

>二、人力资源管理方面

根据公司领导安排我对公司人力资源制度进行了简单创新：

1、在《员工入职登记表》、《员工招聘与录用》、《绩效管理与KPI绩效考核》；

2、准备《考勤表》，整理员工档案并录入电脑；

3、酝酿人力资源管理制度；

4、推荐并录用公司平面设计兼职人员苏凤。

>三、办公室及后勤保障方面

1、根据公司领导指示，经过仔细比较、反复权衡，安装铁通电话一部与宽带。交300元订金预订800（400）7100009免费电话（准备元旦后开通）。

2、外协大厦物业管理，交电费、取邮件、宽带安装事宜等。

3、协助王伟琴经理做好办公室方面的工作。

4、确保电脑、打印复印一体机正常运行，重做操作系统、安装驱动程序。

5、与王经理分工合作，往山东临沂、枣庄地区和徐州六县区打招商电话。

6、为外出跑业务的市场拓展部各位经理搞好后勤保障（协助王经理复印、传真、电话、文档输入电脑等）。

**超市酒水科长工作总结9**

一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

为了把xx年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取xx年的工作更上一个新台阶!

在繁忙的工作中不知不觉迎来了新的一年，回顾20xx年的工作历程，作为泥房子酒业的一名员工，我深深感到公司之蓬勃发展的热气，公司人之拼搏的精神。我于20xx年9月底来到泥房子酒业(大连)有限公司，开始从事市场销售工作，经过这几个月的时间，通过领导的帮助和自己的努力我已经融入了这个集体，在这几个月的时间里我学到了很多，在公司让我真真体会到了什么是正规化，模式化的大公司。下面我把自己来公司的几个月的工作情况作以下总结。

**超市酒水科长工作总结10**

对客户进行分类比较客户；对资料进行核实和筛选；在地图上标注出客户所在地；规划上门拜访路径。拜访客户：理清客户问题和需求，与关键人士建立良好关系。

2、编制解决问题提案：影响客户采购标准，阻截竞争对手；

3、报表编制:按时按照公司模板编制日报，周总结，周计划。每周填写本周总结及下周计划，当月月总结及下月计划直接发到相关管理人员的邮箱。

5、项目信息登记：项目信息登记必须详尽符合公司要求，以便公司及时帮助。公司坚持谁在先谁拥有原则。公司评定有效的原则

⑴建设方、设计方和施工方中至少两方有名称、地址、负责人姓名、职务、手机号码。

⑵项目名称、地址、使用产品名称、数量和项目进展程度。

⑶每月必须有项目跟踪服务记录。

6、商务洽谈：

⑴标的：买卖什么产品

⑵品质：内在质量和外观质量

⑶数量：买卖规模，计量单位和计量方法

⑷包装：是否使用包装；包装是否回收，回收方式和要求

⑸价格：单价及包含内容及计算方式

⑹支付：支付手段、支付时间、支付方式和支付币种

⑺交货：运输方式，交货地点（大型车辆能够到达）、装运时间、卸货责任分工

⑻检验：对品种、品质、数量和包装进行检验。卸货前检验、第三方检验、检验时间、地址和费用

7、监督服务：总公司将对各分公司销售员的拜访情况组织电话回访和指派专人上门抽访，发现有虚报、弄虚做假者，发现一次扣除二百元，累计三次直接辞退。

**超市酒水科长工作总结11**

这一年我的工作上还是存在着一些不足的地方的，比如说我上半年在处理一件事情的时候，因为粗心差点就把事情弄得更糟糕了，那的确是我一次非常大的失误。工作几年了，我从来没有犯过这样粗心的问题。自从那次之后，我对这一方面就更加的严格了，后来半年我也在没有发生过那样的事情了，我不断的改善着，争取走向一个更好的方向，做一名更加合格的员工。

今年一年虽然已经向我们挥手说再见了，但是它也是告诉着我们，新的一年即将到来，我们要做好准备全新出发了。对于来年，我想我一定可以保持自己最好的一个心态去奋斗，我会朝着自己的目标和愿望前进！

俗话说：隔行如隔山，初来本公司时，由于行业的区别，及工作性质的不同，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以最快的速度熟悉办公室的工作及对市场操作流程有了一定的了解。在这短暂的两个多月里，通过对一定量客户的拜访，回收货款等工作使我对本行业有了足够的认识和了解，也为后期的办公室工作打下基础。

现将本年度的工作总结如下

1、思想政治表现、品德素质修养及工作心态。

尊纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

3、认真、按时、高效率地做好公司领导及部门经理交办的其它工作。 为了公司工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。

4、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

5、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献。

一年来，在领导的指导下，在接待中具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助， 友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

加入\_\_公司也有一年时间了，回想起来时间过得还挺快的，在\_\_各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些营销心得与工作情况总结如下：

一、营销心得

不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客户。向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。实事求是。针对不同的客户才能实事求是。知已知彼，扬长避短。

做为一名合格的营销人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势;才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

二、认真学习，努力提高

因为所学专业与工作不对口，工作初期遇到一些困难，但这不是理由，我必须要大量学习行业的相关知识，及营销人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

三、脚踏实地，努力工作

四、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习营销员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

不知不觉就过去了，在这短短的一年里我体会到很多，感受也很深。透过这个寒假的社会实践使我从内心体会到劳动的快乐和光荣。本人姓名x，年龄22，籍贯河北省x市x县，社会实践职业：销售员。由于经济原因我家在x年在本村开了一家商店。由于我校放假较早，我本打算参加一些有关自我专业的社会实践，可看到父母忙碌的身影，我心想春节快到了，那时岂不更忙。于是我还是决定帮父母分担一些，自我做起了销售员，并且帮爸爸去集市上进货。由于的原因，我不经常在家，对商品的价格还知知甚少，所以还要理解爸爸的培训。几天后，对商品的价格已有所了解。但是透过几天的实践我发现我在说话和接待顾客方面还有所欠缺，同样是买东西，我爸在时销售量就高，而我则不行透过实践我总结出几点：

第一，服务态度至关重要。做为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是务必的，要想获得更多的利润就务必提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌礼貌，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

第二，创新注入新活力。创新是个比较流行的词语，经商同样需要创新。根据不一样层次的消费者带给不一样的商品。去年过年，家里的商品比今年少多了，但今年推出了涮羊肉，虾，带鱼等等。这些年货是去年所没有的。此刻生活水平提高了，消费水平也会提高，所以今年要备足年货，档次也要高些，不能停留在以前了，思想也要跟的上时代。父亲确实有经商头脑。

第三，诚信是成功的根本。今年我家的对联是，上联：您的光临是我最大的荣幸。下联：您的满意是我最大的愿望。横批：诚信为本。成信对于经商者来说无疑是生存的根本，如果没有诚信，倒闭是迟早的，诚信，我的理解就是人对人要诚实，真诚才能得到很好的信誉。我认为我父亲就是这样一个人，他为人稳重，待认真诚，办事周到，所以他得人缘很好，我认为这是开店成功最重要的一点。

第四，付出才有收获。虽然我家的生意还不错，他的背后是父母亲辛勤的工作。他们每一天六点种起床，十一点才休息，冬天父亲每一天五点起床，开着三马车去30里外的县城进货，无论寒风刺骨，还是风雪严寒，依旧如故，这是为了什么呢?我明白，不就是为了多赚些钱，供我们兄弟三个上大学吗!我在家几天就感到很累，父母亲几年如一日。他们的辛苦可想而知。有很多商品要早上搬出，傍晚再搬回去，仅次一项就会很辛苦了，而且家中还有六亩田地，到了夏秋季节更是忙的不可开交，看着父母亲脸上一天天增多的皱纹，看着父母亲劳累的背影，心中有一种说不出的滋味。我还有什么理由不去好好读书，还有什么理由不去努力呢!我只有拿优异的成绩来回报我的父母，这样我才能问心无愧。

透过一年的实践使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自我的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自我，提高自我的素质，努力学好自我的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

我是一名\_\_家政服务有限公司的家政服务员，今年25岁，一年前有幸加入这个光荣的团队，使我走过了一段平凡而又充实的道路，使我对人生的价值观有了更深一层的了解和体会。

20\_\_\_\_年初，工作还没有着落，一次偶然的机会参加了家政服务工程的培训，从培训过程中我知道了什么是家政服务员，如何做好家政服务工作，以及家政服务员的发展前景等;慢慢曾经世俗的\'观念早已随着时代的发展、社会的进步、雇主的需求随所埋没，并以优异的成绩培训合格，取得了家政服务职业资格证书。

在一年的工作时间里，我严格要求自己，并努力做到用一颗爱心、诚心、平常心来善待雇主家里的每一个人，每一件事。工作期间，我尽量抽出时间来参加公司的家政服务提升培训，不断地累积经验，总结教训，掌握各项技能，竭尽所能为雇主提供的服务。在关系到雇主的家庭内部问题时，做到尽量不参与，并且保护好雇主的隐私情况，关心老人，照顾小孩，真诚的对待雇主家里的每一位成员;要做一个好的家政服务员，首先要调整好自己的心态，不仅要工作质量、服务态度，更重要的是文化修养，自身素质的提高，才能为雇主提供有头脑、有技能、有爱心的家政服务。

在工作的这段期间里，我通过自身的努力不断提高，从未收到过一起家政服务质量上的投诉与法律法规上的行政处罚，并得到了雇主与公司高度好评及认可;在这次的评选上能得到公司的推荐，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名德润家政的优秀家政服务员。

1、认真做好物业管理基础工作，建立健全各种规章制度

一是强化基础管理，严格按照各级服务标准，深化落实服务资料建设，完善三级队站物业服务资料。强化热线服务工作，做到居民到访有人接待，电话投诉有人接听，并做到及时处理及回访记录，热线处理率达到100%，所有服务人员态度主动热情。公布公开有偿服务项目和标准，做到业主心中有数

二是强化标识管理按照小区的规范标准，在小区主出入口设有小区平面示意图，主要路口设有路标。各组团、栋及单元(门)、和公共配套设施、场地有明显标志。

三是强化公益设施设备管理加强对公益服务设施、设备日常管理和维修养护，建立公益设施、设备档案(设备台帐)设施设备标志齐全、规范，责任人明确。公益服务设施维护完好。公益服务设备运行、检查、维修、保养等记录齐全。设备操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，确保设施设备运行正常。

2、认真落实服务承包责任制，积极开展服务升级达标活动

今年以来，服务工作提升到了新的高度，明确了以围绕落实服务项目承包责任制，确保服务工作“升级达标”为核心，以用户满意为目标，开展全方位优质服务。在服务建设过程中，我逐步规范了服务岗位责任，理顺了以客户满意为目标的服务保证体系，制定了服务窗口礼仪标准等具体措施，通过几个月来的工作实施，取得了较好的成果。

一是着手整理签订各个岗位的服务承包责任书，对各岗位、工种、人员的服务职责均做到了职责明确、标准明确、考核明确。各机关部门、基层队站、管理人员、操作技工全部以书面形式签订承包责任书，对本岗的服务作出承诺，承包书签订覆盖面达100%。二是以岗位责任书为基准，全面修订了本单位的服务管理制度，完善了专业协作业务流程，确保了辖区服务工作的正常开展。

三是认真学习公司文件精神，积极宣传落实“升级达标”工作部署和活动方案。在活动开展过程中，明确各基层队服务质量标准，落实创建示范服务单元所需要达到的各项要求。对热线、售点室、维修班等一线窗口部门制定了窗口服务人员的仪容仪表、行为标准进行规范，同时加大对窗口单位优质服务工作情况的监督力度，实行服务工作规范、标准、程序及考核制度，基本形成了用制度规范服务行为，用制度规范服务流程的长态机制。

3、认真抓好房屋维修建档统计工作，确保基础扎实数据准确

一是积极投身到工作现场，不搞纸上文章，对辖区房屋状况做到了清晰了解，对检查发现和居民反映的问题仔细核实后，按类整理建档，保证了房屋维修基础数据的准确扎实。

二是对维修过程认真监督把关，认真落实维修审批程序，对维修完毕的房屋及时进行回访，并及时记录归档。

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20\_\_年弹指间就将过去，繁忙之中又迎来了新的半年。在过去的这段时间里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。回首我半年来走过的历程，公司的领导和众姐妹们给予了我足够的支持和帮助，让我充分的感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了公司员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在过去的半年里，我在部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在各方面有了更进半步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、工作质量成绩、效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

四、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的几个方面：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”!“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

20\_年\_月，我加入到了\_保险公司，从事我不曾熟悉的\_保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其它主管的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够很好的为客户提供保险咨询服务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司伙伴一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况总结汇报。

一、努力提高素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

三、严格执行各项

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买非法彩等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年多来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与秀的伙伴比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

**超市酒水科长工作总结12**

酒水销售人员月度工作总结我是营销部的xxx，是XX年2月份进入公司的， 20××年的4月4号我从原来的酒店促销部调到了现在的营销部，在营销部工作的这段时间，我感受很多，收获很多，也在逐渐的成长着。第一个月我的部门经理，带着我去一一的面见了各个单位的领导，看着我的同事们和领导轻松的谈话，并认真的介绍我们的酒水以及团购政策，我只是在一旁静静的听着，暗自学着他们的销售技巧，希望以后通过努力的学习可以做的比他们更好。

我们部门做的是营销，主要的工作是宣传和产品推广，在这个酒水销售的淡季，公司推出的喜宴政策给了我们一个很好的发展空间，对于我们以后的宣传工作给予了很大的帮助，两个月下来现在xxx的大街小巷，几乎每个人都知道了我们的喜宴政策，很多的消费者都愿意选择我们的柔和作为招待用酒，接下来的日子里，我不但要维持好前期宣传的成果，也要进一步增加销量。争取让所有的客户及他是亲戚、朋友招待都使用我们的柔和。我们部门经理常说：“一定要先做好客情关系，客户认可你了，才会认可你所推销的产品。”可见客情关系是非常重要的，建立一定的客情关系，为工作的开展铺平道路，定期的电话拜访；定期的实地拜访；定期的销售回顾等....想做好营销一定要勤奋：

一、要勤学习，不断提高自己、丰富自己；

二、要勤拜访，增进客情关系；

三、要勤动脑，如何有效的为客户服务

四、要勤沟通，进一步了解客户的需求；

五、要勤总结，做好每日总结，总结有效客户并时时跟进。

20××年对于我来说是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年，感谢谆谆教诲我的领导，一直以来悉心的帮助、认可、信任、鼓励着我，才能使我更加乐忠我现在的工作。在营销部我还是一个新人，有很多的东西都有待学习，在以后的日子里，我会努力的学习，更好的做好自己的本职工作，在此预祝公司20××年再创辉煌！

**超市酒水科长工作总结13**

1、良种推广：全乡共推广杂交水稻11230亩，其中优质稻9876 亩，占水稻总面积的73%。

2、水稻旱育秧技术：全乡范围内共推广旱育秧技术120xx亩。

3 、农业病虫防治：按时病虫情报通报，适时田间调查，开展重大病虫集中统防统治，特别是今年的稻水象甲虫碧山未发生一例。同时，由于多年使用-些老品种药剂防治螟虫，使螟虫产生抗性，导致药剂用量大、防效差。今年，我们积极推广使用高效、低毒、低残留农药防治水稻螟虫。全乡共推广8230亩，占水稻总面积的61%，目前，反映效果良好。

4 、水稻规范化栽培质量高：全乡推广水稻超高产规范化栽培3500亩，比去年增加200多亩，推广水稻测土配方肥500多亩。

5、技术培训：进行农业技术培训13场次，5000 人次，印发新市科普期，200 份，接受技术咨询110多人次，现场会2场次300 余人。

6、开展测土配方施肥试验、示范工作：完成上级下达的测土配方施肥试验1个、示范1个。

7、积极做惠民工作的落实：为切实贯彻中省市有关惠民政策，努力促进我乡农业生产综合能力建设和提高农民种田积极性，及时完成良种补贴和综合补贴、政策性保险等的电子录入和上报工作。兑现粮食直补和农资综合补贴：第一次1633255元，第二次186352元，两次共补贴：1819607元。2、良种补贴：水稻20xx92元，玉米23860元，油菜21731元，三项良种补贴共计：245883元。

**超市酒水科长工作总结14**

上半年，我们组织机关党员干部参加了5月23日奥运火炬传递活动，为维护社会稳定，加强安全防范做了大量工作;8月份和10月份，我们组织机关干部积极参加省和国家级文明卫生城市创建活动，配合共建单位方洲社区，为环境整治作出了贡献;切实抓好安全生产，坚持“安全第一、预防为主”的方针，落实“以人为本”的科学发展观，认真开展“安全百日赛”、迎奥运保安全等活动，收到明显成效，没有发生一起责任事故。今年我们还组织机关干部参加了全区开展的拆违专项整治和拆迁工作，通过专项调查和自查自纠，没有发现机关工作人员中有违建行为，并协助区政府有关部门，做好被拆迁企业的疏导工作，较好地完成了拆迁拆违工作任务。

组织机关党员义工服务队和中百一店党员义工服务队适时开展党员义工服务活动，义务为群众进行食品安全知识宣传、电器修理、测量血压等，受到群众好评。与此同时，受区总工会委托，系统工会牵头举办了20xx海陵十万职工技能大赛开幕式暨收银员操作比武活动，提升了职工的劳动本领和业务技能。

重要节日和重大活动前夕，我们都分别组织大下访活动，重点走访慰问困难党员、特困职工、企业军转干部等特殊群体，认真接待处理来信来访，有效地化解了大量社会矛盾，使人民群众感受到党的温暖，共享改革发展的成果。

**超市酒水科长工作总结15**

全面推广应用测土配方施肥技术，主要是通过测土了解和掌握土壤供肥性能、土壤肥力的变化状况，合理配置肥料资源，提高肥料利用率，促进农民节本增效。免费为农民提供测土配方施肥的技术服务。实施测土配方施肥项目一年来，我们根据时间紧、任务重、要求高的特点;成立采样专班，统一采样标准，确保按时按质按量完成任务。全镇共采集土样个，采样地分布广。这项工作得到了群众的大力支持和认可，为全镇测土配方施肥指导工作提供了重要依据。

**超市酒水科长工作总结16**

>一、 超市的采购模式

都是运用了集中采购模式，统一管理。所有分店统一供应商，只在总部签订一份供销合同，这种模式是连锁超市实现规模化经营的前提和关键，有利的降低了采购成本和规范超市的采购行为统一管理各项物品，物料用量，降低库存量，减少资金积压。节省相关的人力物力。

>二、 超市采购原则

都是以最恰当的时机、最优惠的价格，采购到最优质、最畅销的商品作为商品采购的指导思想。开发新商品，新供应商，淘汰滞销商品，不良的供货商。

>三、 市场需求

为了更好的适应消费需求的变化，也为了更有效利用有限的卖场空间，提高销售业绩。商品购进应根据市场需求、季节变化，在市场调研预测分析的基础上，分级制定商品 购进计划，也要根据超市所处地段的消费群体的消费水平确定采购商品的档次与品质。

>四、 促销销售

为达成营运绩效，通常各部门陈列商品都会依业界行情设定预期的毛利率目标，而采购者即应依此作为商品采购议价的标准，以符合整体毛利率目标的达成，在超市所售的价格敏感产品要采用特价促销策略，与商圈内便利店、杂货店、小卖部进行竞争，就会牺牲这类商品的毛利率。欣农超市就是以平价炒作超市人气，以批发带动超市业绩，长期在店内以促销价销售来提高人气

>五、 供应商

所谓只有“只有错买没有错卖”。采购最怕的就是选错供应商。因此，采购管理的工作原则之一，就是如何慎重选择合格的供应商，以建立平等优惠的买卖机会，维持长期合作的交易关系。

>六、 存货管理

并且选择适当的时间，适当的价格，适当的数量，保证在“零库存”的观念下，适时采购，即时交货是最理想的采购模式。避免进销脱节、货不对路、供不及时之类的情况发生。达到“勤进快销”的效果。

>七、 品质管理

要始终坚持同价商品，质优者 优先；同质商品，价低者优先。定期与不定期检查配送中心及门店商品的质量，向有关人员介绍商品知识，协同做好商品管理工作。

>八、 新产品开发

消费需求呈多样化趋势，在买方市场条件下，超市应主动承担起引导消费、引导生产的重任，积极开发新的供应商，开发新的产品。

>九、 采购部职责

采购部的职责购部的职责都是结合市场与各门店的地域差异性以及季节变化等，制订采购计划并负责洽谈商品进场、维系供应关系，争取厂商的最大化支持；开发商品货源渠道，建立商品基地，组织商品的购进工作。编制所负责品类的商品购进计划，经审批后具体负责计划的实施。不断关注市场上的新产品动态，及时引进畅销新产品，对商品的质量进行把关。监测采购商品和其他商品的销售情况，对于销售不佳且供货商支持不够的给以 供货商降级处理。 定期的访问各分店，协助各分店完成销售额。

>十、 制定标准及考核

制定及补充采购手册；协助有关部门对采购业绩及购人员进行考评。

>十一、 汇报

向高层决策部门汇报等。

**超市酒水科长工作总结17**

始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度，主动向领导、同事们请教，学习他们任劳任怨、求真务实的工作作风和处理问题的方法。从一点一滴的小事做起，生活中勤俭节朴，宽以待人，帮助身边需要帮助的人。

半年来，我在组织、领导和同事们的帮助和支持下，取得了一定的成绩，但我深知自己还存在一些缺点和不足，理论基础还不扎实，技术知识不够全面，工作方式不够成熟。

在今后的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，坚定信念，加强学习，积累经验，不断调整自己的思维方式和工作方法，在实践中磨练自己，我坚信通过了一阶段的实习，所获得的实践经验对我终身受益，在今后的工作中将不断的得到验证，我会不断的理解和体会实践中所学到的知识，并结合理论知识不断的应用到实际工作去，充分展示自我的个人价值和人生价值。为实现自我的理想和光明的前程而努力。

**超市酒水科长工作总结18**

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

>一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

>二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

>三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+N”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

>四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好VIP客户工作，为了进一步构建公司VIP客户服务体系，为VIP客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区VIP客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

**超市酒水科长工作总结19**

入XXX宾馆快两年了，在这里我学到许多在学校无法学到的东西。我很荣幸被同事的承认，推荐我为优秀员工。 回顾着一 年的事情，我作为民族宾馆酒水部一 员，我觉得这是我的荣幸。由于酒水员的主要事情就是方燕服务员。在领导及各位同事的支持下，严格要求自己，顺利的完成自己的本职事情。通过一 年的学习，自身取得了较大的进步。现将我一 年来的事情情况总结如次：

一、认真学习

1、领导首先说的就是仪容仪表，精力面貌授予指出改进，让我们每个员工上班都是精力十足。

2、开始学习做果盘，泡茶，冷饮，调酒，做帐。

二、服从安排

1、定时上下班，事情中笃守部门的各项规章制度；

2、营业前开出酒水领料单，备足、备好酒水、饮料、卷烟、酒单、冰桶、火柴、餐巾纸、牙签、打包袋等发卖用品、用具并检查其质量，包管水吧的需要；搞好吧台、冰箱、酒柜的卫生，擦净服务用品和展示品等；

3、开餐时，熟记酒水规格、特点、价格，根据食堂服务员开具的客人点酒单，及时、准确地为客人供给酒水，并做到及时补足吧台内的各种酒水、饮料，包管客人消费的\'需求，供给优质服务；

4、负责酒水的日常管理，开餐后做好各种酒水、烟类等的发卖核对事情；营业结束后，做好各种酒水烟类的盘点、核对事情（盘点时按以下算式结算当日发卖量：当日发卖量=当日营业前贮存量+当日领料量—当日营业后存货），包管其账物相符、清楚准确；严禁随意加减酒水、卷烟，控制好酒水、饮料等的成本与管理；

5、下班前，做好各项交代事情；

6、完成上级交给的其他任务。

三、事情中的不足

1、上班爱讲本地话，但我会尽快纠正。

2、宾馆升四星级了，现在的水平还是不够的，但我会尽快的努力学习。

3、自己的经验不足。

四、来岁的主要事情安排

1、认真做好每 天的每 项事情；

2、认真学习仓储知识，努力学习；

3、利用休息时间进行英语培训。

**超市酒水科长工作总结20**

一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

为了把xx年工作做的更出色，制定工作学习目标，加强个人修养、理论学习，以此提高工作水平，并适应新形势下本职工作的要求，扬长避短，以饱满的精神状态来迎接新的挑战。取长补短，向其他同志相互交流好的工作和情感经验，争取xx年的工作更上一个新台阶!

开拓市场，对内狠抓生产管理、保证质量，以市场为导向，面对今年全球性金融危机的挑战，抢抓机遇，销售部全体人员团结拼搏，齐心协力完成了本年度的销售工作任务，现将

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！