# 俱乐部主管的工作总结(热门37篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-04-07

*俱乐部主管的工作总结1在上级领导的正确带领下，我按照年初制定的总体部署和工作要求，以“客户至上”这一服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户，为客户提供服务时，用真诚对待客户群众，热情周到，文明礼貌，规范操作，快捷高效，忠实履行岗...*

**俱乐部主管的工作总结1**

在上级领导的正确带领下，我按照年初制定的总体部署和工作要求，以“客户至上”这一服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户，为客户提供服务时，用真诚对待客户群众，热情周到，文明礼貌，规范操作，快捷高效，忠实履行岗位职责；回首过去，我将对我20xx年度的工作做一个简短的总结。

>一、夯实基础工作

作为一名销售人员，在工作中，我能尽力发挥我“管理就是服务，创新就是超越，工作就是奉献”的人生宗旨，用积极阳光的心态，在自己的岗位上认真履行自己的职责，为我们xx汽车的发展做出了应有的贡献。

1.不断学习，增强责任心。在工作之余，我认真学习了有关汽车销售方面的知识，通过学习，我深刻认识到了工作无小亊，我明白任何一个细节都可能影响到工作的质量和效果。

2.关注动态，把握行业信息。随着汽车行业之间日趋严酷的市场竞争局面，我知道，信息就是效益。因此，我密切关注行业动态信息，幵把市场调研和信息的收集、分析、整理工作制度化、规范化、经常化。通过市场调查、业务洽谈等方式不途径建立了稳定可靠的信息渠道。

3.调整策略，适应市场变化的销售模式。销售的命脉在二市场，而市场的命脉是变化。在工作中，把握市场命脉，就是能有应对市场变化的策略和措施。我在上级领导和同亊们的支持帮劣下，能适时根据市场变化调整销售策略，个别情况个别对待，只要是有利二我们利益的，不论大小，我坚决运作，尽全力使它能化为有效的订单。

4.爱岗敬业，以大局为重。作为一名汽车销售人员，我深切地明白“客户至上”的道理，尤其对我们面对的客户来说，规范而细致的态度不但可以促进客户消费，还可以有效提升我们的品牌。我在工作中时刻严格要求自己，规范每一个细节，用细心、耐心、用心，做到了“腿勤、手勤、口勤”。

>二、狠抓服务，提升形象

细节决定成败。因此，我注重服务态度、服务技巧和服务水平，充分发扬了优质服务的专业精神，用专业礼貌用语、服务态度，调动和激起顾客的贩买欲，有一句话说：“服务源自真诚”。做到这一点，才能够达到“以我真诚心，赢得客户情”。我用真诚去赢得更多的空间和商机，通过这一系列地规范和统一服务，从而提升了我们的形象。

>三、务实进取，团结协作

勤勉敬业是对一名工作人员的起码要求。在工作中，我以正确的态度对待各项工作任务。同时我也一直都非常注重同亊们之间的关系，善于调动和发挥大家积极性和创新性，努力营造一个和谐高效的工作环境。因为我相信“团结就是力量”。只有团结，我们才能凝心聚力，整合力量，做好亊情。

天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物。我理解这是为人做亊的准则和真谛。思想有多进，脚步就能走多进，再好的规划贵在付之行动，形式代表不了实质，说到不如做到。展望未来，我要继续加强学习，掌握做好汽车销售工作必备的知识不技能，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚破难，把各项工作提高到一个新的水平，为xx汽车的发展，做出我应有的贡献。

**俱乐部主管的工作总结2**

一年的工作到现在我感觉真的很快，20xx年的开始仿佛就在昨天，可是现在已经是年底了，在酒店各部门的团结，配合下，可以说是收获很多，我们xx酒店是一个非常团结的集体，在所有员工的努力下这一年度还是取得不错的成绩的，想一想过去的这一年其实是非常的艰难，很多工作都在等着我去做，好多事情都是需要督促到位，这是作为一名酒店经理的职责所在，我总是希望能够往自己处在一个非常轻松地工作装状态下，但是回想这一年来似乎没有什么时候是很轻松的，当然自己的付出还是跟收获成正比的，我相信在不断的工作当中能够找到一份属于自己的自信，能够收获一份真正的充实，也就这一年的工作总结一番。

>一、团结各部门，督促工作到位

酒店很多时候是需要一个非常全面的机构的，作为酒店经理我就一个中枢按钮，一定要让各部门紧密的联合在一起，把各方面都督促到位，这是非常关键的面，我非常希望能够在这方面能够取得一些不错的成绩，往后的生活当中这些才能够收获很多，工作也是需要这种精神，一年来我认真在配合各部门的工作把所有事情都联系在一起，让工作变得充实起来，我对自己有着严格的要求，无论是什么时候都应该清楚自己背负的职责，我经常会让各部门之间相互交流，在每一次会议上面都会让各部门之间明确自己工作，跟工作团结重要性，这些都是相互的，所以今后的工作一定是大家一起去创造更多的价值，不是靠着一个人或者某一个部门单打独斗。

>二、提高自我的工作修养

作为一名酒店敬礼就要以身作则，我知道自己一定要做好这一点，把自己本职工作做好了才是关键，在往后的生活工作当中这些都是我应该去想的，我明确我在员工面前要有一个好的修养给酒店制造一个好气氛，带头去做，现在我也知道自己为什么要去去做好这些了，一年来我在个人工作修养上面也在不带的\'完善，有问题不会让自己不知所措，不会让自己很焦虑，我想一定要冷静，保持一个好的工作修养，很是事情都是需要一个好的心态去完善的，这一点是毋庸置疑的。

>三、工作不足之处

当然这一年是对我的一个考验，但是我不认为自己各方面都做好了，细细去想在一些工作上面我还是不够细心，这是我的问题，作为酒店经理我会让自己有一个好的心态去纠正的。

**俱乐部主管的工作总结3**

集团公司董事会：

20\_年7月9日，经盈众集团控股有限公司董事会的任命，我担任盈众传媒总经。一职。这半个月里，在集团董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾半个月来工作，主要有以下几方面：

一、组织建设

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监李涌、运营总监郑非、财务总监黄慧娟。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监黄慧娟共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监黄慧娟来完成。

二、文化建设

注重企业文化建设，提炼盈众传媒的文化“合众共赢、激情创新”，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、快乐生活的”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断营销创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

三、团队建设

通过组织一系列活动来建设盈众传媒的大团队：组织盈众传媒高管赴南安参加摩尔拓展训练，培养盈众传媒团队的团结合作能力;组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养;组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

四、业绩建设

在短短的半个月里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，盈众传媒与盈众DOING有限公司、众赢汽车俱乐部有限公司及远航汽车销售服务有限公司签署合作协议，包揽了盈众控股集团旗下的非传媒性质的全资子公司的广告等宣传的全权代。权;其次，盈众传媒与厦门盈众汽车销售有限公司签署了关于盈众汽车成立9周年相关报道宣传的合作协议，对集团内部承担业务;最后，传媒与海上海国际酒店签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作;同时，截至报告时，盈众传媒正与厦门佰翔酒店恒品茶艺馆等几家公司进行项目洽谈中。

盈众传媒取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但盈众传媒仅仅成立半个月，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

以上是我的报告内容，谢谢!

**俱乐部主管的工作总结4**

尊敬的领导，同事们：

大家好！

20xx年就快结束，回首20xx年的工作有硕果累累的喜悦也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中充满希望的20xx年就要伴随着新年伊始的钟声来临了。回顾20xx年，可以说咱们物业公司 改革的第一年是持续发展的关键年，现就本年工作情况总结如下：

一、虚心学习，努力工作，圆满完成工作

一年来，在上级主管部门及公司领导的大力支持下，消防工作在20xx年的工作基础上，进一步深入贯彻落实《消防法》紧紧围绕“安全第一，预防为主”的安全生产方针，按照“谁主管，谁负责”的原则，强化了消防安全工作的管理，加大宣传力度，全面提高了广大干部职工的消防安全意识，使公司的消防安全工作落到了实处。通过公司各部门和全体职工的共同努力，公司全年实现无重大生产事故、无火灾责任事故。

1、我是20xx年XX底月调到消防安全保卫部，担任消防主管，一上任就面临元旦、春节两大节日，针对物业公司特点我们认真安排部署元旦期间的防火和安全生产工作，逐步落实了各小区与商户签订防火责任状情况，通过签订防火责任状使广大业主从思想上重视防火工作，自觉加强防范。春节临近，我们多次召开消防安全会议针对小区存在火灾隐患的违规搭建及时清理和根据小区（大厦）本区的实际情况制定了春节放炮时间的管理措施和巡逻办法，避免火灾事故的发生。由于各级领导的重视，全体员工的不懈努力，两节期间末发生一起责任火灾事故和安全责任事故。

2、物业公司小区多、大厦多、点多面广消防管理难度大，针对这一特点我们加强了，重点单位和重点部位的消防安全管理工作，重点部位的安全管理是安全管理工作的核心，做好重点部位的消防安全管理工作是关键，为此加强了监督、检查和日常工作管理工作，我们加强了三级管理、三级检查、制度。使安全生产管理体系全面得到落实。避免意外事故的发生。认真做好每月对所属单位，平衡计分卡检查考核工作，对发现的消防隐患及时要求单位整改，对小区反馈工作中无法解决的各类问题与上级联系沟通，使问题及时得到解决。

3、根据实业集团要求在集团范围内进行火灾隐患整治工作的通知，为了进一步摸清本公司、小区（大厦）内部火灾隐患情况，深入扎实地开展好火灾隐患整治工作，有效预防火灾事故，结合冬、春季火灾发生特点以及物业公司实际情况，我们积极开展了火灾隐患整治工作，并将个小区（大厦）存在问题进行汇总，及时上报集团和相关部门。

4、20xx年1月4至3月30日结合物业公司的实际，在所属各单位保安队伍中开展民族团结教育活动，活动期间各单位按照公司的安排要求，开展一系列的民族团结教育工作。通过为期三个月的学习教育，使物业公司保安队伍中形成了民族团结的良好氛围，通过此次学习教育，进一步拉近了各民族之间的距离，以及民族团结的重要性，并在保安队伍中涌现出了一批民族团结先进集体和先进个人。根据各公司推荐、领导小组审核，经有限公司研究决定：两个先进集体和5名先进个人进行表彰和奖励。并号召公司全体员工向他们学习，牢固树立民族大团结是新疆各族人民的生命线和三个离不开的思想，做好各项工作，为企业发展做出贡献。

二、加强组织领导，切实落实消防工作责任制

为全面贯彻落实“预防为主、防消结合”的方针，把消防安全工作作为各项工作的.重中之重来抓，管理人消防安全培训，提高管理者的消防意识，明确消防管理责任，根据签订《重点单位消防工作目标管理责任状》并实行隐患事故排查责任制，建立了防火例会制度、消防活动日制度、学习培训制度、安全隐患零报告制度及消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

三、创新宣传形式，深入开展消防安全宣传教育

长期以来，由于种种原因，消防宣传教育形式局限于拉几条横幅、贴几张标语、印发几本宣传资料，过于单调和表面化。针对这些问题，我们在确保搞好以上活动的同时，采取以广大人民群众喜闻乐见的形式和各种传播媒体大力开展消防安全宣传教育。在实际工作中，积极开展六月安全月、“XX9”消防宣传日等活动，深入开展消防法律法规的宣传教育;通过对开展图片、火灾纪实、法律法规、安全知识等的宣传，有力地提高了人民群众的消防安全意识和消防法制意识。各公司、小区（大厦）开展了形式多样、丰富多彩的消防安全宣传教育活动、组织员工进行，常见火灾的案例分析、火灾燃烧周期的分析和初期火灾的正确扑救、火灾的种类及消防器材的正确使用方法、火灾现场逃生的各种技巧等内容的消防安全知识培训，提高了员工自救防范意识。

四、注重消防投入，加强消防基础设施及培训建设

从众多的火灾事故来看，完善消防设施是减轻火灾损失的重要保障。因此，我们本着“一分消防投入，十分安全回报”的理念，在加快经济建设的同时，十分重视消防基础设施建设。一是搞好消防规划。在总体规划编制的同时重新编制了消防基础设施规划，以适应在今后我公司消防工作发展的需要。二是加大消防硬件投入。20xx年投资XX0万元对消防设施、消防器材进行了更新和维护，完善了监控系统和报警系统。三是邀请消防大队到公司检查指导工作，及时消除安全隐患，组织员工进行消防知识和消防器材使用培训，开展火场逃生、防震疏散演练，通过培训和演练，有效地提高员工防患意识和应急、自救、逃生的能力，为现实生命安全提供了保障。

五、组建消防队伍，积极发挥社会消防力量的作用

**俱乐部主管的工作总结5**

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，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。超市收银部年底总结及明年计划，转瞬间年即将接近尾声，我们将迎来崭新的年，回首年，我对这一年的工作进行如下总结：

>一、银联系统

由于本部门所使用的收银POS机还是超市开业时所配置的，距今已有多年，系统早已老化，因此在收银过程中经常出现电脑死机，线路接触不良等情况，再次由于平时仪器保管不善，操作不当，银联刷卡器损坏，系统坏死，造成未刷卡显示交易成功，或刷卡后无银联显示等，而且在收银溢缺报告中看不到此单交易，一旦出现问题无从查起，一定程度上对顾客购物造成不便，影响了超市在顾客心中的形象，也增加了后台对帐的压力，因此建议前台收银系统能够和总部系统同步。

>二、手机消费系统

年新增的手机钱包业务由于不和收银POS机相关联，一旦当日消费做完结算(要求手机消费必需每日做结算，否则移动公司后台收不到此单交易消费信息)，手机POS机上不再显示交易明细，如果当日收银员出现短款无从查起，即使知道是手机消费小票丢失也无法重印，影响每月收银对帐。鉴于此种情况经常发生，建议手机消费系统能够和收银系统相关联，且在收银数据录入中增加一项手机消费，如同现在的会员卡录入。另外，手机消费方式之一的储值卡消费可以在POS机中查到余额，而对于现如今消费最多的手机红包则查不到余额，且在不知道余额多少的情况下无法消费，造成消费浪费和增加顾客对这一消费方式的不信任。

>三、人员传帮带

超市发展一直走年轻化道路，无论从人员招聘还是管理经验来说，都倾向于年轻有发展潜力的，前台部一向以年轻化为主，但由于名额限制等原因，只有少数的人可以有机会向前发展，而对于一些刚进入公司不久(这一部分员工文化程度普遍较高)，希望在此长期发展下去的员工，或者是已进入公司很长时间(经验充足)，但一直都未得到提升的员工来说是远远不够的，希望公司能够打破常规，在人员帮带这方面不仅局限于部分员工，而是着眼于全局，充份利用员工的精力和经历，为公司的发展储备更多的人才。

>四、培训

培训已成为日常工作必不可少的一门课程，通过培训使员工更多的了解到超市的经营发展状况，提升了员工的职业素养，但对于不断发展的企业来说是远远不够的，希望在以后的培训中，不仅有理论知识培训，更多的加入实操演练，以理论和实际相结合的方式全面提高员工及管理人员的水平。

>五、顾客投诉

今年是公司的“两个质量”提升年，不仅是商品质量，服务质量也成为重中之重，但由于缺乏相关知识及经验，员工在处理顾客投诉过程不能有效的解决问题，主要表现为：

1.员工不懂法，不能依据法律法规处理问题，遇事不敢说话。

2.团队意识不强，遇到客诉不能团结协作，共同解决问题。

3.不能举一反三地看待问题。

4.依赖心理，办事拖拉，从而使事件复杂化。这一度成为前台部一大难点，为合理有效的解决这一问题，希望超市加强法律法规及商品知识，语言技巧等方面的学习，并定期组织考试，演讲，辩论，现场测试等，以文字和实际相结合，全面提高这一方面的技能。

>六、年度工作计划

1.全面提高个人业务技能，除本部门业务技能外，多学习营运方面知识，了解公司的经营状况及未来发展方向，确立目标，不局限于此。

2.注重服务质量，通过早会学习，员工反映，顾客投诉等方式监督部门员工服务工作执行情况，对因服务不到位遭到顾客投诉的员工给予严肃处罚。

3.继续做好人员帮带工作，以金字塔式的帮带形式，帮带出更多的优秀员工，再将优秀员工纳入后备干部帮带计划中去，使其不断提升，为企业的发展储备更多的优秀人才。

4.加强区域管理力度，对违规行为及时发现，及时处理，对于突发事件如顾客投诉等，能解决的现场解决，不能解决的，立即上报，同时做好详细纪录。

5.对顾客投诉记录，清箱登记，商品退换货，赠品发放，会员卡办理，家电售后，收银单据等归档整理存放。

6.定期对员工进行业务技能培训和考核，新老员工对比，在全部门形成一种比、学、赶、帮、超的氛围，并将每次考核的成绩进行对比，对考核成绩优异的员工给予现金奖励，对考核退步的员工给予现金处罚。

7.加强部门之间的沟通，了解各部门的发展状况，打造良好的工作环境。

**俱乐部主管的工作总结6**

>一、20xx年里所完成的工作：

１、公司人事、考勤、规章制度根据本地实际情况进行重新拟定、修改；

２、 制定各部门考勤制度；每周、每月工作计划；

３、 完成开业期间的筹备工作及节日期间场地氛围的布置；

４、 消防知识宣传教育和考核工作：公安系统上报备案申请资料；安装娱乐行业管理一体机及从业人员管理卡的办理和管理工作；

５、 了解员工心态，有合理化建议的及时进行整改；

６、 人员的招聘工作：1、亚中、三威的招聘广告；2、通过熟人介绍；3、其它场地。

７、 考勤汇总及各项销售提成的汇总工作；经员工核实无误后签字确认，汇总当月人员异动情况，对人员流失率进行对比分析。

８、 进行卫生抽查和员工仪容仪表，礼貌用语的检查工作，对不合格者进行相应的处罚；

>二、在过去的20xx年里，虽然营业时间只有短短两三个月，但存在着十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们认真反思、总结与改进：

１、主动服务意识差，礼貌用语不规范；

２、员工缺乏责任心，基础工作执行力差；

３、中层管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄；

４、各部门沟通能力差，无团队协助精神；

>三、20xx年整体规划：

１、建立完整的工作流程，完善各项奖罚制度,并严格执行，增加员工的业绩意识,将销售任务分配至个人,责任到每位员工；

２、加强培训教育,不仅要提高专业技能,还需加强推进文化建设和提升企业品牌, 打造一支专业、务实、和谐，有责任感的年轻KTV管理团队；

**俱乐部主管的工作总结7**

首先非常感谢 XXX 能够给予我这样一个机会;让我能有幸加入汉基电器有限公司。担任行 政人部经理工作，作为行政人事部的负责人，自己要清醒地认识到，行政人事部是是承上启下、 沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，面对复杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作 意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免 疏漏和差错。时间一晃而过，转眼间，我在公司即将度过三个月的时光。在公司领导的悉心关 怀与指导下， 在各部门主管的配合下， 我经历了从对公司的初窥门径到顺利融入这个大家庭。

现将三个月来的工作总结如下：

>一、人事工作：

1.招聘、入职、建档

(1)在招聘方面，通过学习公司招聘制度与流程，我感觉到公司目前在招聘方面应该说较为完善，员工人员较为稳定，目前需要做的就是认真执行，脚踏实地去做。

(2)入职在细：规范员工入职必须填写全面、完整的人事资料，提供必备的证明，如身份证、毕业证、学位证、技能证、相片，同时注重细节、效率和行政后勤工作的配合， 让员工从入职的那一刻感觉到家的温暖，培养新进员工对公司的认同感。规定员工何时到岗 必须进行核实，避免人事和工作部门的脱节，杜绝员工到厂不到岗的现象发生。

(3)建档在全：完善员工档案时要全面，应该登记的人事资料必须全部登记，定期进行核实，保证员工档案的真实性。

2.培训 入职培训：工作要及时、注重细节、灌输企业文化和企业优越性，同时要培养员工的积极态度，在岗培训需要记录在档(新员工入厂须知) 员工培训考核:针对培训知识进行书面考试，提高员工对公司的认识。

安全培训：注重实用性、效率性，讲解公司消防安全事项。

3.考勤 (1)不定期进行考勤抽查，促进员工提高工作积极性，了解各部门到岗情况，对人事资料 进行及时更新。

(2)进一步规范考勤和打卡制度，相关制度进行修改，提高考勤制度的可执行性和满意度， 力争做到无人为原因漏打卡，考勤执行的过程中对事不对人，严格按照考勤制度照 章行事。

(3)要求各部门从自身做好考勤打卡规定，如外出、请假、转班、按程序向行政人事部备 档。

4.薪酬 (1)规范加班申报制度，严格按照考勤制度加班，做到考勤数据和加班申请记录一致，出 现差误由相关负责人自行承担责任，并按员工守则考勤制度处理。

(2) 定期通知要求各部门将本部门人员名单、调薪、奖罚、绩效奖金等资料及时跟行政人 事部进行沟通，确保核算薪资准确度。

(3)及时收集、迟到、早退、旷工，请假等资料，确保工资核算准确。

5.社保、工伤 社会保险的购买和退保保证及时、有效。完善工伤保险制度和流程，做到工伤事故处 理及时，保证公司和员工利益。并对重要伤员及时沟通，协调理培工作。

修改公司消防制度，完善公司义务消防人员名单，并对全厂消防器材进行统计检查， 对过期的消防器材进行维修更换，保证消防器材工作正常。

6.人事资料 (1)完善人事资料，做到人在资料在，资料完整、准确， 出现人事异动、离职及时进行资 料更改。

(2)规范电子档案和文本档案配套，将员工的有效证件、晋升、奖惩、异动情况及时准确 的记录在文本档案上，定期进行检查和归类。二、行政工作1.宿舍 (1)完善生活配套设施，维修宿舍停车棚，对宿舍清洁工推行卫生奖罚结合， (2)保安定期检查寝室生活设施，预防火灾到等事故发生; (4)员工反映水电维修更换工作做到及时、 高效，保证员工生活; 2.食堂 (1)针对员要提出饭菜质量不好，晚下班没有饭吃情况同承包饭堂冯小姐进行沟通，就反 映情况要求饭堂立即改善，事后观察饭菜有所改善，但还有待进步搞高。

(2)对饭堂工作人员提出要求，在打菜时间，饭堂工作人员必须进穿工作服、带工作帽、 口罩，三个月进行一次体检。

3.保安 (1)保安工作对全厂财产、安全起重要作用，完善保安队伍，配置了对讲机、电筒、保安 服，对工作存在的老问题及时给予解决、对玩忽职守的保安给予辞退。

(2)规范出入厂制度，员工早上进入厂区必须出示厂牌、严禁带早餐、穿拖鞋、背心进厂， 严禁物品出厂须严禁有物品放行条和车辆检查，非公司员工 进厂必须登记。上班时间 员工出厂要有请假条或放行条。 (3)保安队长每天中午到饭堂维护员工打饭次序，每周检查一次公司消防安全器材、通道、 每天中下午不定时巡逻各车间，检查是否有员工赌博。

4.公共场所 (1) 重新规划清洁工工作， 对公共场所清洁卫生进行划分区域， 推行清洁工上班打卡制度， 严格按照相关合同时间做好清洁工作。

(2) 规划了冲压车间、电子车间、办公室停车棚，有效的解决了员工车辆乱摆乱放问题。

(3) 规划了公共区域跟办公室人员小车停车位，解决了车辆摆放乱七八糟现象。

检查 (1)现阶段公司5S 工作只是还在做清洁工作，将进一步推行后续5S 整理、整顿工作。

(2)每月5S 检查工作中发现的问题及时跟相关部门主管沟通，帮助相关部门提高5S 工作。近期工作重点：一、人员招聘 根据公司定编总表，对各部门人员需求进行核对，因员工辞职需补充人员行政人事部要 尽快补充。对部份关键岗位招聘要尽快落实，模具维修工、冲压车间统计员要尽快招聘到位。

>二、 、安全方面

1.防火、安全 (1)排除火灾隐患，每月行政人事部进行消防大检查，发现存在的隐患必须及时处理，特 殊区域的管理如、油库、电房等，不定时的检查。

(2)进行消防演习，培训义务消防人员使用消防器材。

(3)规范各部门吸烟区，做好防火工作。

2.防盗 为保证公司财产安全，保安要责任到人，加强防盗措施。晚班保安人员不定时巡逻，及时 了解公司异常情况。

>三、纪律：

制定相关 纪律规定，严格按照制度执行，对事不对人 (1)严格按公司员工守则执行厂纪厂规，重新修订《行政人事管理条例》 ，完善行政人事 工作流程， 《人事管理制度》 。员工培训体系等工作 (2) 公司赌博问题较为严重， 八月份将作为行政人事部工作重点， 维护公司正常工作次序。

>四、定期5S 检查

定期检查并进行奖罚结合，罚款作为员工活动基金。相关奖罚按5S 管理制度。

2.加强宿舍5S 检查，一个月对宿舍进行杀害消毒，保证员工宿舍清洁卫生。

**俱乐部主管的工作总结8**

转眼间我到xx银行工作已经x年了，在领导的培养帮助和同事们的支持下，我从一个xx专业出生的学生成长为一个能够熟练掌握大部分业务的银行员工。20xx年x月我从xx分理处调至xx支行从事客户主管工作，静心回顾这一年的工作生活，我感觉收获颇丰，现将这一年的学习工作情况总结如下：

>一、加强学习、提高素质

我今年x月份从xx分理处调到xx支行从事客户主管工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。

作为一名客户主管，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客户主管是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

>二、脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户主管，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

>三、存在不足

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。我还需要进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己。

在新的一年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户主管。

**俱乐部主管的工作总结9**

20xx年12月11日上午8:30—12:20分，在合肥中原糖酒公司办公室一楼会议室，营销经理赵戈主持召开了合肥市场销售商“春节大战“动员会，东区销售总监张总和安徽省办刘经理出席了本次会议。张总就目前存在的问题及下一步的运作思路与在座各位销售商进行了交流。现将会议内容纪要如下：

>一、目前安徽在全国市场所处的位置及合肥市场在安徽省所处的位置

1、安徽目前在全国销售排名：从20xx年6月26日至20xx年12月10日的销售回款来看，目前安徽市场完成回款亿，在全国排名第十位，远远低于我们周边的江西、江苏、湖北、河南等市场。从同期增幅来看，同比增长，在全国排名31位，与增长第一的贵州新市场相差甚远，且位居全国成长型市场倒数第一名。

2、合肥在安徽省的位置：淮北市场目前同比增长65%，增幅位居全省第一名;巢湖市场同比增长，增幅位居全省第二名;安庆市场同比增长，增幅位居全省第三名;而作为全省龙头的省会合肥市场同比只增幅16%，增幅位居全省第七名，低于全省的平均增幅，更低于全国的平均增幅，合肥市场对全省保健酒的发展不仅没有作出贡献，反而影响了发展的步伐。

3、我们的空间有多大：安徽目前GDP在全国排15位，略低于湖北、湖南市场，而安徽的人口均超过了湖北、湖南、江西市场，虽然人均GDP排在上述市场之后，但是销售额远远在周边市场之后，湖南的年度销售目标是安徽的两倍，湖北的销售目标是安徽的四倍，甚至GDP、人口均不如安徽的江西市场的销售目标也达到了1个亿，而安徽市场只有亿，安徽市场的与周边市场的差距还很大，发展的空间也很大。

4、劲牌的地位：06年果露酒行业销售额是亿，劲牌06年度销售额亿，椰岛亿，宁夏红个亿，其他保健酒基本没有过亿的，劲牌目前在保健酒行业中是领导品牌。根据目前的销售态势，07经营年度达到18个亿的销售目标应该是没有问题的。

5、同级市场比较：大冶本年度销售目标是2277万，浙江本年度过1000万的县级市场有七个，过800万的县级市场有十个，全省本年度将消灭100万县级分销市场，而合肥的分销市场到目前为止还下滑21%。

>二、调整心态

根据赵经理的分析数据，除了四个分销市场以外，其余八大分销市场均处于下滑状态，与全国平均增幅差距甚远。没有对比就不知道差距，不能正视差距就不能缩小差距，有差距并不可怕，只要我们能调整心态、制订措施、默契配合、没有我们解决不了的问题。

>心态调整方面要从五个方面实行转变：

>1、从急功近利的投机心态

向品牌运作的投资心态转变 急功近利心态体现在只求销量不求过程，只求压货不求动销，只重视批发市场不重视终端市场，即使重视了零售渠道又轻视了餐饮终端;而品牌运作体现在循序渐进、持之以恒、小火慢炖、不急不燥，坚持到底、必定成功。

**俱乐部主管的工作总结10**

我有幸成为××的一员，带着对工作的激情，我走上了公司行政部的行政主管岗位。在入职以来，完成了人事行政制度编写及工作流程制定，如:仓库管理 制度建立及完善，公司年会策划及新年布置等。在这2个月的时间里，我充分体会到了共赢，创造价值，服务社会的使命。现就我的工作总结如下:

一、工作概况

仓库物品登记制度完善对公司仓库物品进行整理盘查，制定了仓库管理流程。针对仓库物品进出及借用样品实行了严格的管理，并对仓库物品进行了流水帐管理。公司形象建设员工穿着透露出企业形象窗口，此次加强了工服管理制度的建立，明确了处罚规定。考勤管理制度的完善考勤管理是为了更好的促进经济效率的提高，保证公司有效的运作，为此对考勤管理进行了完善，明确了处罚制度。 年会策划与新年布置策划组织了×× 年会，增进员工团结与沟通，丰富业余生活。对办公室进行了新年布置，烘托了公司新年的节日氛围。会议布置和组织工作安排组织了《奋战×× 年》达成会， 公司档案管理基本建立了公司员工档案体系，形成较为规范的人事档案管理。根据管理体制的总体要求，已经完成各项管理规章制度编写，让日常管理工作更制度化、规范化和更具操作性。

二、工作中取得的经验及不足

(一)取得的经验

(1)执行力在工作中起到非常重要的作用，良好的执行力是工作取得进展 的基本保证。

(2)吃苦耐劳是一种重要的工作精神。

(3)整体思想在指导工作上的重要性是值得肯定的。

(4)良好的组织协调能力是举办大型活动成功的基本保证之一。

(5)工作的积极性是推动工作快速进展和提高工作质量的基本要求 。

(二)工作中的不足

(1)组织会议时，没有预先做好调试工作;

(2)工作计划没有及时汇报;

(3)对公司环境不熟悉，考虑问题理想化。

**俱乐部主管的工作总结11**

紧张与忙碌的20X即将过去，回顾这一年的工作，有许多收获与体会，客房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。在此感谢领导的信任，让我有幸担任客房部主管一职，在感觉压力的同时而动力十足。为了明年更好的开展部门的相关工作，很有必要将本年的工作进行总结，下一年的工作进行筹划。首先先做一下本年的工作总结：

在今年的工作中本人严格按照部门经理下达的各项指令进行工作，在实际工作中针对不同的工作制定了严格的考核制度及检查标准。首先：

1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。

规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，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，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对不同的人员进行有针对性的培训。在各种标准上也制定了明文规定，如查房时间、工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软;关爱员工，把员工当成自已的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用;以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

1、房间卫生有待进一步提高

2、岗位的服务用语有待进一步加强。

3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、楼层布草管理比较混乱。

5、楼层局部地毯经常出现整体、局部较脏且无人处理

针对以上的不足，本人的整改方案：

1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。

3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。

4、加强与PA的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于PA机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20X年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店实施品牌建设工作而奉献自己的力量!

**俱乐部主管的工作总结12**

时光飞逝，眨眼间20x年就要过去了，回顾20x年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及经理，我所从事的工作和担负的责任也使自己的责任感与使用感日益增强，在进入酒店开展工作之前，我对这一行业可以说是了解很少，在到酒店后短短半年时间内，在各位领导和同事的帮助与协助下，我自己和部门工作都取得长足进步，当然在这半年时间内也发生了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长提供足以依托的经验与资本，对个人与部门工作进行总结与分析，现把20x年工作总结如下：

一、20x年工作总结

1、工作成绩描述

⑴在半年中部门工作取得明显进步，在规范化管理和制度化建设上取得重要成绩。

⑵外协工作取得重要突破，为酒店打造良好外部经营环境奠定基础。

⑶人力资源工作取得进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上取得重要进展。

⑷质检工作取得进展，质量检查体系已基本建立。

⑸行政部工作为饭店整体工作运营提供基础性支持，与各部门联系紧密，为饭店发展共同努力。

2、工作失误总结

⑴时间短在部门内部管理中还存在有些不规范的地方，使工作整体效果受到一些影响。

⑵注重工作质量与效率，强调严格管理，对员工生活关注度不够，今后工作中会再加强与员工的沟通，保证更好地达到工作要求。

⑶培训工作缺乏系统性，在20x年注意改进。

二、20x年工作计划

回望了20x年的得与失，展望充满挑战的20x年，有许多计划正待我们一一去实施实现，所以在20x年开端之时，有必要对工作进行一个全面的设计与规划，在此特将部门计划向各位进行通报，以期大家对我的计划进行建议与修正，并在计划执行过程中得到各位的指导与帮助。

1、总体工作计划描述

一个基本原则：以饭店经营发展为基本原则，一切工作围绕这一原则逐步开展。

两项重要工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的有效开展。

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密结合、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升。

2、20x年具体工作计划

⑴明确自身职责，树立工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会成员之一，我对酒店的感情与所担负的责任已不仅仅是做为一个行政部负责人所应尽到的职责，在年我和我所在部门将严格按照酒店领导要求、将每项工作落实到最细之处，协助总经理开展落实每一项政策措施，在酒店取得良好业绩同时也使自身得到长足进步。

⑵人力资源管理工作：年行政部将把人员的招聘与培养做为重要的人力资源管理工作之一，从建立人才引进渠道、扩充人员上升空间、形成人员良性竞争，达到良好考核机制几方面开展工作，使人力资源管理工作体系化，最终在酒店内部形成一支具有竞争力的员工队伍。

⑶培训工作：良好的培训工作是酒店经营得以顺利进行的重要保障，在年我将建立起完善的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几方面入手，把培训工作形成有层次、结构全面的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个方面，并把培训工作与质检工作有效结合，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成为企业文化重要的组成部分，通过培训为酒店经营奠定良好基础。

⑷质检工作形成体系，建立严格可行性标准，达到更佳工作效果。在年质检工作要建立完善的体系，形成酒店质检和部门质检联动的工作方式，质检工作从原则上要严、不仅严于检查更要严于反馈，不以处罚为目标，而是要把质检结果与员工培训及部门考核紧密结合，形成真实有效的质检工作环，达到更好的工作效果，同时每月形成一份可行性质检反馈分析上报酒店，为酒店改善经营管理工作提供依据。

⑸外协工作在原有外联基础上，“开发新朋友，不忘老朋友”与新领导积极沟通，在饭店领导的支持下，利用一切社会关系和资源，及时处理和协调各种情况，使外联效果和外联费用都优于往年，保证了饭店的正常经营秩序。

⑹以高度的安全责任感和对领导及单位高度负责的精神，狠抓饭店安全管理，强化单位“安全预防”的能力，确保了饭店全年无重大安全责任事故。在年举行一次消防实战演习，并加大消防培训力度，使安全消防工作上升到重要的高度，并结合饭店实习情况对消防监控系统进行全面检查，保证其良好运转，在年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，同时保安工作责任落实到人，与相关部门第一责任人签定，使安全工作日常化、制度化，规范化达到更好的效果。

20x年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特有的速度向我们飞奔而来，进入这一年，我希望自己可以在工作上有所进益，发挥优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景;更希望部门工作可以在现有基础上得到更大提升;在年我和我的部门会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把部门建设成为真正意义上的和-谐团队、优秀团队、专业团队，也使自己成为一个具有专业素养的酒店职业经理人!

**俱乐部主管的工作总结13**

xx年已经过去，在这一年里，xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了VIP团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训;针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识，控制好成本

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡.19元/张，钥匙袋.1元/个，每天团队房都1间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

三、加强员工的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

四、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出工作计划：

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量;

2、稳定员工队伍，减少员工的流动性;

3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

**俱乐部主管的工作总结14**

转眼间又过了一年，回顾这一年，在平凡而繁细的工作中，付出了许多艰辛与努力，也有了一些收获与喜悦，重要的是丰富与锻炼了自己，在工作中能够自觉的服从领导的安排，努力的做好财务部的各项工作，也较好地完成了各项工作，但由于财会工作繁事多、杂事多，其工作都具有事务性和突发性的特点，因此在工作中自己和整个财务部门仍有许多不足，仍需在今后的工作中不断地加以完善，结合具体情况，现将全年的工作总结如下：

个人总结部分：

一、完成的主要工作：

1、以认真的工作的态度及时准确的完成各月开票、认证、记帐、结帐和账务处理工作，及时准确的填报各类月度、季度、年终账务报表、并按时向各部门报送，及时准确的完成了税务的申报与缴纳，及时且顺利的完成了今年280万的退税工作。以及对各类会计档案进行了分类、装订、归档。

2、以严谨的工作态度及时准确的核签公司日常的各类支出，并进行费用明细分类。及时准确的根据公司的资金情况和经营情况进行“资

金预算”并提出合理的建议，以便让上层管理者能够及时的了解公司的资金情况并采取相对应的措施。

3、对公司各种证件的变更及年检负责，由于公司正处于发展初期，加上经营地址的变更，导致公司的各类证件需要发生相应的变更，除了今年4月份由于本人工作上的疏忽对海关部门没有及时进行变更，导致212单的报关没能按照正常的报关程序进行，好在刘总通过自己的人脉关系及时采用了其它的报关渠道才没有造成不必要的损失，在此做自我检讨，希望自己在以后的工作中能够更加严谨以杜绝类似的情况发生。除此以外其它相关部门的各类证件都做到了及时变更和顺利年检。

4、对于上级领导交待的其它临时工作能够及时的完成。

二、加强学习，注重提升个人修养和综合素质

2、认真学习财经方面的各项规定及新的法规政策，自觉按照国家的财经政策和程序办事。始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地的工作。

3、努力做到学以致用，融会贯通，理论联系实际，让自己“在工作中学习，在学习中工作”，使自身综合能力不断得到提高。

三、个人工作中存在的不足

尽管自己顺利的完成了今年的各项工作任务，但在工作还是有不足之处：谦于财会工作的繁与杂，日常忙于应付事务性的\'工作较多，而深入的探讨、思考、研究财务管理的办法和工作制度较少，导致在工作上广度有余，而深度不足。加之财务部门人员的不稳定，以致自己对于整个财务部没有起到很好的统领作用。

四、 明年的工作构想及要点：

希望自己在新的一年里，逐步学习运用科学的方法，加强对本部门的管理，提高本部门的工作效率，以达到事半功倍的的效果。主要有以下三点：一是加强本部门的成本核算与管理，二是加强与各部门的工作链接，包括收汇管理，应付管理，进出仓跟进等，最大限度地发挥财务部门的职能。三是是准确做好各项财务测算，为上级领导的决策提供依据。

**俱乐部主管的工作总结15**

20xx年全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20xx年度的工作汇报如下：

>一、确立酒店的经营计划发展规划及经营方针，制定酒店的经营管理目标，并指挥实施。

格兰德假日俱乐部自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，制定20xx年度发展规划及经营方针即是围绕着改善经营状况进行的，20xx年基本确定俱乐部以中餐、西餐、客房三大营业点为重点，辅以会所、泳池等配套设施，加强营销，细化服务，提高出品，从而提高酒店整体盈利能力为酒店基本经营方针。

20xx年度俱乐部原计划收入为元，实际收入为元，完成率为。剔除中餐收入影响，俱乐部计划收入为，实际收入为，完成率为。其中西餐计划收入为40xxxx元，实际收入为元，完成率为，客房计划收入为118xxxx元，实际完成114xxxx元，完成率为。

为推动住房，带动消费，俱乐部在经营方面主要采取以下措施保证经营持续增长：

1、对住房客人增设了免费的游泳项目，对商务客房推出了每月住房累计满五间赠送泳票一张的优惠活动，以此激励商务公司的订房并对新开业的游泳池起宣传推广作用。

2、针对6月下旬的住房预售低，实行对散客和商务住房赠送早餐，对旅行社调低周末价来吸引住客。

3、把西餐厅定位成华强北至高观景的中高档西餐厅，细化服务，加强出品。抓住五一黄金周契机，自5月1日起，对西餐厅再一次调价，将自助餐午餐价格上调至5xxxx/位，同时新推出下午茶项目。

4、俱乐部经营未达目标，主要原因为中餐收入与计划相距过远。下半年中餐情形极不容乐观，在达声股份公司决策下，于9月11日宣布停业。意味着俱乐部摆脱中餐束缚，轻装上阵，扭亏目标指日可待。

5、指导制定策划中西方节日活动，实现创收高峰。

>二、主持制定和完善酒店各项规章制度，建立健全内部组织系统，协调各部门关系，建立内部合理而有效的运行机制。

为使酒店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

酒店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，俱乐部各项岗位程序及流程已制定。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础，酒店管理层自20xx年年初开始，即对酒店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

在目标考核方面，一方面按照已出台的考核实施办法进行考核，另一方面每月每季度召开上月/季度工作总结会，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需解决的问题，使各项工作落实到人，也以此作为对各部考核的依据。

>三、研究并掌握市场的变化和发展情况，制定市场拓展及价格体系，适时提出阶段性工作重点，并指挥实施。

市场的变化与酒店的发展息息相关，俱乐部正是基于此紧扣市场脉博，及时提出各阶段工作重点：

一月份制定20xx年商务散客、长包房、会议团房、旅行社团散房价格及合约版本。

二月份策划情人节活动及推广工作，加强财务管理，制定仓库管理制度，实行总机与服务中心分开管理。

三月根据季度转变调整金海悦大厅A、B区优惠政策，减少赠送，完善C区的服务功能。狠抓营销工作，落实酒店营销计划，做好或销任务分配。制定西餐厅的工作流程及奖罚制度。制定格兰德会员卡章程。

四月完善酒店部门岗位职责修订，起草酒店各部门工作程序，开展游泳池的开业筹备工作，完成对西餐厅天台的布置。组织营销人员进行钻石卡、优惠卡的销售，策划母亲节活动。

**俱乐部主管的工作总结16**

20\_\_年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在20\_\_年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——20\_\_年我们是在打江山，20\_\_年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到20\_\_年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，20\_\_年就没了。这就意味着20\_\_年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一、组织机构和人力资源

20\_\_年末——20\_\_年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此在组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二、执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个是行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三、市场开发和维护

20\_\_年工作中最漂亮的就是家装渠道的成功开发，但是20\_\_年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么20\_\_年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢?我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

四、工装市场更糟糕

20\_\_年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字——难!但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们把重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在20\_\_年是空白，20\_\_年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在20\_\_年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。20\_\_年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

五、业务部部分经验教训的总结和检讨

1、各组实力的失恒。当我们指定20\_\_年销售任务的时候，我们过多的把业绩目标理想化了，却忽视了各组综合实力的评估。竞争和勉励是重要的，但是如果游戏开始的时候就存在着不平等，那么就缺少了乐趣。当我们注意到这一失误的时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们的帮助和指导下，让落后的这支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是这毕竟是工作，我将把努力倾注到失恒的一方，只要他不放弃，我们就不放弃!我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。我只相信一个道理——人定，胜天!我不想以失败告终，不管是选择的失败还是指挥和辅佐的失败，只要有失败的存在我们的团队就不再完美。我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。

2、关注度的不公平。这一点完全在于我个人，可能每个人都有几分自私。在给四个组长开会的时候我已经检讨过了，仔细思考一下，我在处理同样问题的时候用的尺度还是比较公平的，但是为什么还是有人觉得我偏心呢?苦思冥想，最后发现原来我过多的关注一些沟通多的员工。平时我也是主动的找到一些员工谈心，但是主动找我谈心的员工实在不多。包括一些工作方面的交流，主动想我请教和请示的，我自然关注就多一些，而那些凭借自己的蛮力或智慧默默工作的员工就逐渐的远离了我的视线。看来我这个领导不合格了，难怪有些员工在遇到问题的时候偶尔会发牢骚，虽然经过沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太不公平了。今天在这里请大家对我作个监督，期望我在明年的工作中，认真的关注关心每一个人的工作，用最贴近公平的方式对待每一位员工。

3、优点大集合。我经常和我部门的职员讲这样一个道理：每个人都有自己的长处和短处，学习别人的长处可能不是那么容易，那么就要尽量把自己的长处发挥到及至，把短处尽量隐藏起来;不要盲目的去效仿别人的做法，要更善于树立自己的风格。我最欣赏“三人行必有我师”着句话，孔子的教诲深刻在心，但是如何发现你的老师是至关重要的。我们经常在一起工作、娱乐，有好多习以为常的行为和处事风格已经被我们淡化，想要发现对方最大的缺点不是难事，但是如果想要发现他的优点并学习确实有些难，尤其是人格上的优点。两位老板经常教导我们“先做人后做事，先做事后赚钱”，在我们身边缺少榜样，更缺少完美的老师。我在前一家公司工作了将近三年的时间，学了不少东西，但是让我最最骄傲的是我懂得了一个做人的道理：“在发现别人优点之前，先不要急着指出他的缺点。”但是我在对我部门员工做一对一谈话的时候往往都是在批评他们的缺点，即便他们不接受，我也要强烈的指出来，最起码我要告诉他在我看来他是有这样的缺点的。我的部下们都很敬重我，并不是因为我的权威，而是因为我和他们推心置腹，也许这就是我的优点吧。然而在我职责对方存在缺点的时候，还是有那么一点反抗的味道，人之常情。但是，他们的优点我还是要找出来的，只不过我不喜欢当面表扬我的部下，因为我觉得让其他同事认可是最好的表扬，所以我要把一个人的优点拿出来，给其他所有的人去分享。20\_\_年末我有计划要做一轮培训，培训的主要内容就是有四个小组长做经验性的总结报告，我希望通过他们自我的褒奖或者批评来指导大家，成功需要总结经验，失败更需要接受教训，只有共勉才能促进大家提升自我。

六、业绩达成

20\_\_年的业绩数据实在不堪入目。只有个别小组的业绩完成还是比较另人满意的。我也是需要靠业绩吃饭的人，没有业绩我就一无所有。但是我并不把业绩看做是我的生命或者什么，我更看中的是造成这个结果的原因。20\_\_年末我的业绩目标是这样规划的，四个小组平均完成x万，我个人完成x万，这样就是x万。现在回头一看，自己都没有完成，有什么资格去要求其他的部下呢?业绩，只能是数据，而业绩的源泉是工作上的付出。我不认为没能完成的员工或者小组就是不合格的，但起码他们在和完成的小组或者个人相比存在着一些问题。准确的找到发病的原因才能对症下药，在这里我只能对自己做一个要求，一定要认真的去观察我部门员工的工作过程，之后给他们提出一些建设性的建议，从而达到整体提升的目的。

七、远景规划

20\_\_年是我领导业务部工作的第三个年头。我在前两年的工作更多的是实战，而我在20\_\_年的工作可能更多的是通过数据上的分析来评估市场以及对员工加以引导和指导。

首先是队伍的健全，现在看来建设一个强大团结的队伍是最为重要的。我们领略了团队的强大是可以创造奇迹的。单独凭借一个人的力量或几个人的力量是不够的，因此我们必须要在20\_\_年x月份之前把缺少人力的小组补充完整。可以采用两种办法：

1、借用公司现有的政策，广泛宣传，吸引一部分优秀的有经验的行业内人员;

2、借助人才市场招聘部分有事业心、品质优秀的人才，培养新人。我已经准备下达死命令，招聘合格人组员是四个组长的重心工作，如果到20\_\_年x月末，哪个组长的兵不购数或凑数，直接打散。

接着是管理制度的规范和培训体系的健全。这项工作我们一直在努力着，20\_\_年x月份之前我们也要把这项工作列为重点。集合团队的智慧和经验，共同完成。

最后是工作细节的把握。细节决定成败，道理很浅，大家也都明白。但是真正的发现细节上存在的不足，是自己无法作到的，这就需要协助和互助，我说过，共勉很重要，20\_\_年我准备对四个组长做以下要求：要经常总结组内成员在细节上存在的不足，经常沟通关于工作上一些细节的处理办法，善于发现细节错误和总结经验教训。

大船已经起航，在茫茫的商海上我们风雨同舟。我们这些水手必须要有认真严谨的心态，勤劳智慧的思考，勤奋不懈的努力，我们才能顶住风浪的考验，沿着即定的方向驶到彼岸!

**俱乐部主管的工作总结17**

20xx年就快结束，回首xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20xx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，20xx年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

>一、 虚心学习，努力工作，圆满完成任务！

（一）、20xx年里，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验，我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实锤炼，较快地完成任务。另一方面，问书本，问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

（二）、爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

>二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制。

（一）、20xx年上半年，公司已制定了完善的规程及考勤制度20xx年下半年，行政组织召开20xx年的工作安排布置会议年底工作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

（二）、对清洁每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

>三、主要经验和收获

（一）、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

（二）、只有主动融入集体，处理好各方面的关系。才能在新的环境中保持好的工作状态。

（三）、只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

（四）、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（五）、要加强与员工的交流，要与员工做好协调，解决员工工作上的问题，要与员工进行思想交流。

>四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己。

（一）、经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一步，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为处事的道理，也明白了，一个良好的心态，一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

（二）、总结下来：在这一年的工作中接触到了新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务不知素质和道德素质双提高。

>五、要定期召开工作会议，兼听下面员工的意见，敢于荐举贤才，总结工作成绩与问题，及时采取对策！

>六、存在的不足

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

1、 对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2、 本部有个别员工，骄傲情绪较高，工作上我行我素，自己为是，公司的制度公开不新遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽，冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为企业创造良好的工作环境和形象。

>七、下步的打算

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）、积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系；

（二）、加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）、加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与员工进行沟通，向广大员工宣传公司管理的相关规定，在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，公司的明天更美好！

**俱乐部主管的工作总结18**

>xx年学习业务知识方面取得的成绩：

>xx年工作中营销理念的改变：

>个人在营销中的理念：

我不是推销卖给客户银行产品直销人员;而是我帮助客户买好银行理财产品做好后续跟踪服务的银行理财师。简单说：我不是卖产品，而是帮助客户买产品。只是这一买一卖一字之差意思就截然不同，工作心态的不同;工作效果必然不同。由被动变为主动，主动寻找目标客户之后帮助客户找到适合的理财产品，我的理财工作即为桥梁，让银行与客户双方皆大欢喜的工作。

>xx年工作业绩汇报如下：

**俱乐部主管的工作总结19**

在每年一次的“光环全国PMP教学升级月”中，作为光环国际广州PMP教学负责人，这次由我担任京1205海淀班的班主任，在北京呆了两周的时间，忙碌的带班工作给我带来很多思考，对接下来PMP教学工作如何全面升级提出新的动力和挑战。接下来，让我用以下的总结向大家分享我此次北京之行的感受。

体验一：班主任的定位和职责。

这次的北京带班，虽然之前也做好的心理准备，但毕竟不是自己的主场，有一些流程上的区别，且在北京也没有了“任教主”的光环，一切都要从头做起，所有的带班流程（开班，照相，在线讲解，选组长，阶段性串场，分享，结业典礼等）都要自己唱主角，好在有几位教务老师的支持，让我在其他方面省了不少心。通过这次回归原初的带班经历，我收获颇丰，对班主任工作的定位上，有了更深的认识。

>1、学员的信任和亲近来自班主任的努力和付出。

在最开始两天带班中，我其实有诸多的不适应，学员们对我的陌生跟广州学员的热情形成了极大的对比。两天课结束的时候，我非常的没有成就感，我一直在想：是我做的不够好吗？是我说的不够多吗？是我没有让大家体会到考试的重要性吗？……甚至一度我都不怎么有信心再走上讲台。

后三天课前的几个晚上，我都在思考，我要怎样做才能让大家更信任我，更重视在光环的学习体验呢？思来想去，我决定在现场增加课前放小视频的环节，并升级了自己学习分享交流的课件，连最后的结业典礼都重新做了一个流程。我想通过后三天紧密的碰撞，让学员们跟我跟光环产生火花。几天下来，确实感觉到了大家的不一样，更亲近，更自然，特别是学习分享结束后，明显能感觉到大家对我专业度的认可，而最后的反馈中也有很多学员提到了希望我能更多的交流并分享自己的学习资料给大家。这个效果达到了我的预期，相信后面的学习中，我的建议和意见，会有更多的学员愿意接受。

最后的毕业典礼，在大家一起看完“永不放弃”的视频后（我实在太喜欢这个视频了），用整齐响亮的声音告诉我：他们有信心通过9月22日的PMP考试。这一刻我知道，大家记住我了，更记住光环了！

>2、专业让学员信任光环信任班主任，但对他们而言，备考路上的陪伴和激励更重要。

北京的这期班时间太长，4个月，而且最后一次模拟考试距离正式考试竟然有一个月的时间。作为班主任的我因为这个时间安排着实头大了很久，每位班主任其实都很明白，咱们学员备考路上的阻碍从来都不是学习能力学习方法，而是时间和毅力。毕竟咱们的学员不是只有考试这么一件事情可做，他们同时要兼顾工作，兼顾生活，老板一句话就得加班就得出差，家人一个要求就得满足否则内部矛盾不断。在这些阻碍下，他们很容易就会放弃这个看起来成本不算太高的PMP考试。现在的我其实越来越喜欢带时间短的备考班，一鼓作气，效果好。面对这么长的备考周期，我做了一个决定，从这周开始，每周都给学员发一封鼓励和打气的邮件，短短几句都好，一定要坚持。这也是跟视频里的教练学的，作为教练，他首先明白自己的队员一定有能力实现那个不可能的目标，这是专业；而更重要的是，他能一路相伴，不间断的给自己的队员打气呐喊，我想，只要在前进的过程中他有一刻停止呐喊，这个队员一定会放弃的。

在咱们这个班级中，我可以毫不夸张的说：我才是那个始终能保持备考热情的人，因为这就是我的本职工作，所以也只有我才是扮演教练这个角色最好的人选。从这一周起，我要开始为他们呐喊，我要与他们一路同行。

虽然张总希望我能做一些更流程的办法保证通过率，不希望太个性化，以免难以复制。但在我看来，越是大的班越不缺流程，缺的反而是个性化，在学员的心中也从不认为大班可以做到这样。如果我们真的做到了，体验一定会不一样，再搭配我们固化并优化的答疑辅导流程，相信结果不会让我们失望。这是一次新的尝试，我也拭目以待。

>3、标准化，流程化，分工化保证工作的

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！