# ktv酒保月工作总结(合集20篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-01-08

*ktv酒保月工作总结1①每天都要协助自己部门的经理做好ktv包房的日常工作这一事情每天都要重复好多遍，但是每一次都有不同的收获这就是一点点的进步。工作中善于发现问题总结解决问题的服务技巧知识。②合理的和楼层服务员们做好沟通工作并且与其他服务...*

**ktv酒保月工作总结1**

①每天都要协助自己部门的经理做好ktv包房的日常工作

这一事情每天都要重复好多遍，但是每一次都有不同的收获这就是一点点的进步。工作中善于发现问题总结解决问题的服务技巧知识。

②合理的和楼层服务员们做好沟通工作并且与其他服务员做好换班工作

只有通过各岗位的协调才能够让场所正常运转。所有服务员的换班及值班时一个非常重要的环节。做到让服务员既做好ktv中的工作又不误自己的事宜。这是作为一名ktv服务员工作中非常重要的一点。

③每天要配合接待处的岗位人员做好各项接待、安排工作，在工作期间发现问题积极的找出合理的解决办法ktv服务员工作总结

作为一名基层服务员要积极做好自己本职工作，同时与其他部门的协调工作也是非常重要的。在自己的工作总结中发现最近工作的不足之处，日后加以改正可以让自己不断的成长。

④做好每天上班前的ktv包房清洁卫生的工作

虽然ktv中有专门负责卫生的部门，但是清洁卫生这项工作对于ktv服务员来讲也是每天必须要做的事情。清洁卫生也是讲究技巧的，所以在平常的工作总结中找到自己的服务技巧。

**ktv酒保月工作总结2**

>一、个人成长及工作经历

20xx年XX学院毕业，XX是第一份正式的工作，8个月的足浴钟房，那是个有挑战且温馨的工作，处理大量的数据和来自各个方向的信息，最大的好处是让我养成了做事绝不打马虎眼的习惯。接下来两年零4个月，任职KTV领班，经历KTV经营体制的变革，市场竞争的强烈冲击，从稚嫩到成熟，从浮躁到宁静，收获的除了工作经验，更多的是人生蜕变。

>二、工作中所获得培训总结，并希望自己提高的方面

回想这一年培训，给我最大影响的是海景花园的专题培训，其中两句，“所有工作的终点是客人”“员工进来没有素质不是我们的错，走时没有素质就是我们的错”给了我很大的影响，正是因为这句话给我的工作赋予了意义，这让我明白了工作背后的深层含义，也明白了所有自动自发行为的始源和最终目的。

比如库房标贴及物品整理，其实最终是为了最方便使用的人拿到和使用从而保证好的清洁效果，进而提供给宾客最舒适的环境；反复的托盘练习最终保证了宾客和自身的安全；不断强化重点岗位流程和技能则大大的加大了工作的效率，更垒实了对客服务给宾客留下“美好故事”的基础。

而对于员工素质的那句话，让我明白工作不是每天只机械式的传达部门的精神，不是只机械式的套用酒店各项规章制度，而应该有血有肉有灵魂，这个灵魂是文化，更是身边最为人知的做人的道理，好比一声招呼一个微笑，任何一个妈妈带着小朋友见到他人都会教小朋友喊阿姨，喊叔叔一样；好比员工第二次犯同样的错误，惹怒我们的不是事情本身而员工不知悔改，言而无信一样，我们的工作就是如此，不是训斥和处罚员工，不是指点着这个没做对，那个不到位，而是在工作中让他们养成良好的品质，无论是服从，有责任，敢担当，还是诚实，有激情，敢顶真，都是如此，只有这样才能真正深入人心，员工才能体会到管理的良苦用心，才能真正的依托这个地方并施展才华。而我希望提高的方面，也是对客服务和对员工管理这方面，很多时候我们是盲目的，只是程序似的，机械似的处理，无论我们的工作技能还是管理方法都不够系统化，只是现实经验的拼接。更可怕地是出问题时只要没有走错程序，我们便心安理得，哪管客人和员工是否满意，现在想想那是多么可怕地事情！

>三、个人的工作困惑及工作优缺点

我工作的困惑？总是善变，这或许就是我的困惑，有时候真想和其他人一样不动脑瓜子，只安于现在的状况，等待上天的安排，可偏偏我却闲不下来，每天都要过得淋漓尽致，过得有意义。邓总说：“一个人停止了学习，就停止了进步”，而我就是这样认为的人，我没有办法停下来，我总在思考，总不安于现状，总试图做些改变，而如今对岗位工作的熟悉，个人空间的有限使得我困惑不堪，以至于终于选择了离开。至于工作的优缺点：

优点是责任岗极强，有激情，敢担当，深信“我们有责任保护员工的口袋，员工出现的任何问题都体现了我们管理的漏洞”，并且坚持将“做多做少，做好做坏坚决不一样”践行到工作中，因此收获了员工极大的信任和支持。

缺点是喜欢自作主张，不喜欢和同事走太近，不喜欢和上司沟通，总想自己处理好了再说，所以没有和班组同级建立良好的人际关系，没有得到上级真正的信任。

>四、xx年工作措施和想法

xx年改变现有的状态，改变自己可以改变的，用勇气接受不能改变的！具体的措施和想法：

1、班组咨客的培养―接班管理人员的培养

咨客管理是薄弱的环节，11年的不断变更和得过且过，导致咨客完全跟不上班组的管理，没有成为管理人员的左右手，更没有成为班组的中坚力量，所以20xx年班组咨客的工作需系统化，班组的培训需延伸到咨客，并对管理人员所需的基本技能和素质进行灌输，领班应该有专人负责咨客培训和成长的跟进，不可再放任自流。

2、公主工作的改革和创新

20xx年公主的工作进入疲态，有1/2的员工是老员工，且是另一半员工的师傅，他们对班组的管理很熟悉，对管理人员的风格很了解，很多时候只需要提出引子员工便了解想说明的内容，甚至有些操作员工更了解，如此管理人员的素质和水平需提高，班组的管理须有新的“花样”，无论是培训还是日常工作，需要结合新的方式方法。

3、自身的不断提高

20xx年消化和践行某些管理理念，尝试着内心接受班组的其他几个领班，尊重每个人存在的习惯和特性，己所不欲勿施于人，和她们内心建立相对和谐的关系，而不是须臾以对。

>五、员工管理

养成怎样对员工进行管理，培训，指导的管理方法提到对员工的管理方法，其实都是部门提出的指导思想，只是看管理人员是否融入骨子，成为习惯，在这里我就列举几项部门常说的对我影响很大的管理理念：

你要求员工做的自己一定要先做到！

这应该是管理人员的第一堂课，也是部门在新管理人员上来是一定会提到的，简言之就是以身作则，才来推而广之至员工。

凡是有可能的地方就一定是可能！

这是部门最斩钉截铁，最酷的一句话，也是部门精神里敢顶真的性格体现，打破常有思维，思考有可能中的一定可能，能让管理人员对事情遏制在萌芽状态。

员工受到的处罚，员工行为导致的结果作为管理者都应该反思，都应该意识到自己的管理漏洞和疏忽。

这是我最喜欢的一句话，也是我最推崇的一句话，每次当我看着罚单时我就会更深刻这句话的含义，也更反省到自身管理的不足，事实上只要我们能设身处地的去反思和完善管理方式，必将收获员工极大的信任还支持，自然让工作实行得更有效。我们中太多的人大多做不到这点，因为我们想到更多的是自己。

学会用克服的心态去工作！我就是打算脱身皮才工作的！学会用挑剔的眼光去发现工作和解决问题！

俗语：管理人员什么性格她的团队就是怎样的性格，只有管理人员肯脱皮才有可能带着员工一起冲锋陷阵，共同进退。

>六、领班如何成为主管的好帮手，员工的指路人

领班如何成为主管的好帮手，前提是这个主管值不值得“领班舍命陪君子”，所以成为主管的好帮手，主管首先要能真正替领班撑腰，支持领班的工作，这点在KTV是毋庸置疑，所以我们都团结在主管周围，争相成为主管的好帮手，当然也有摩擦，但当这些过后，只会更紧实我们的关系。

其次就是领班需要锻炼出几项能力：

1、绝不埋怨上司

2、主管安排的工作竭尽全力，费尽心思去完成

3、工作要有程序性，不是推一步走一步，而是主管提出一步能将后面几步都做到位。最后就是要耐得住性子，这也是我最大的缺陷，耐得住平凡，不要稍微厉害些就骄傲，就有调子，须知山外有山人外有人。

而成为员工的指路人，言辞胜不过身亲示范，你怎样对你的上司，你的员工就会怎样对待你，所以要成为员工的指路人除了对他们爱护有加，更重要的是在实际工作中立榜样，得到他们的共鸣，并加以引领。

>七、希望班组，部门在哪些方面进行改进

以下是在酒店期间对部门和班组的一些看法，说来有些大不敬，总的来说对于部门我很感激，毕竟与其他人员相比我所享受的“关照”并不少，不过既然是部门安排的作业，总归要掏心挖肺，好好说说，所以有一下几条建议：

>1、主管对管理人员的关注和培养力度需增加

20xx年主管对领班的工作最大的支持是无论领班做出何种决策，主管绝对支持，之后再纠责，给了领班很大的支持，也给领班树立了很大的威信，且通过一年领班独自轮流负责，极大的坚实了领班现有的管理能力，并且领班也都具备了基本营运的能力，故20xx主管让相应领班处理日常事务外，应该对另外领班的工作进度或者说职业生涯进行统筹规划，与领班商讨并对其进行阶段性培训。

>2、人力资源的有效利用和培养，有差异才会有进步。

恕我直说，用大学很普遍的一句话，“现在的大学只不过是在培养一批又一批的大白菜，并没有因材施教，精益求精”，部门对于管理人员的管理就如这句话只不过不断将新员工培养到与老员工齐平。新的管理人员固然需要更多的栽培，但已经成形了的管理人员更需要部门的指引，而不是现在这样的放任自流，自身自灭，最终都变成“大白菜”，还有新员工的培养是主管负主要责任而不是部门。

>3、最后一个请求：请部门不要将管理人员的加班当做理所当然！

说到这，我该被部门拉出去斩了，不过心里话此时不说并没有意义。我们来算下吧，KTV早班领班9点30到19点半，10个小时除去午餐晚餐时间9小时，应部门指示管理人员提前15分钟，9点15打卡，再早15分就是9点；晚班16点碰头会起到凌晨2点共10小时，除去晚餐夜宵9小时10分，依据部门的安排，这样上班我们并无很大异议，但会议中总把加班当做理所当然，以为通过举手表决就是公平，却让我们心里很难受，所以请不要把我们加班当做理所当然。

最后，无论如何，在XX的三年里，感谢部门给予的关爱和提携，比起一切的不好，我心里更多的是感激，虽然我已选择离开，但XX留给我的美好我会永远埋藏在心里，所以会善始善终，直到最后一天！谢谢！

**ktv酒保月工作总结3**

>一、上半年日常工作完成情况：

1、上半年共计接待内外部团队人数x人，实现营业收入x万元。

2、第一季度重点改观员工的精神面貌，使员工达到热情，主动，有活力，合格率为98%。

3、二月下旬对制度和流程进行了梳理和整改。于三月上旬对员工进行了培训，员工掌握率97%。

4、第二季度开展了对康乐部员工KTV专业知识的培训和实操。

5、三月上旬在班组中开展了“今天我是执行领班”活动，提高员工参与管理的积极性，增加团队协作精神。

6、四月上旬在班组中进行了技能比赛（摆台，斟酒，点歌）促进员工服务技能的提升。

7、每月25日对班组的固定资产和易耗物品进行盘点和登记。现固定资产保持良好，无损坏。易耗物品未超出正常的损耗范围。

8、迎合文化部门的检查两次，检查结果：相关的制度完善，营业状况良好。

>二、班组的培训和考核工作：

1、书院格调的培训，反复循环的培训，加深了解，共计培训8次，员工考核了3次，合格率为95%。

2、服务技能类的培训（包括礼节礼貌，专业知识，服务流程等）共计10次，书面考核3次，实操考核2次，合格率96%。

3、四月到六月对康乐部员工进行了KTV一人三岗业务知识培训，共计培训三次。

4、对实习生进行了针对性的培训。

5、安全知识和各项通知的培训，不定期的在班组例会进行培训。

6、积极的参加部门的活动，共参加部门的研讨会四次，部门的拓展活动四次。

>三，班组现存在的问题：

1、人员问题：（KTV目前的人员配置，共6名1男5女，因酒水员调往财务，现缺编一名酒水员。员工考勤正常，无存休和欠休）

2、管理方面：（奉行公正，公平，透明，简单的原则对员工进行管理。当前员工执行力不强，对员工已加强了引导和沟通，对表现不好的员工进行了处罚，进步效果明显。）

3、沟通协作方面：（上下级，班组之间沟通顺畅，有问题及时上报和解决。在本班组实行谈心制度，每周找一名员工谈心，了解员工的思想动态对员工的工作不足进行指正。）

4、维修方面：每天对设备设施进行检查，登记。有问题及时的报修，要在最短的时间内解决问题。

现存在的问题：

a：备餐间上方漏雨，KTV4房间右侧窗户需要粉刷，已上报工程。答复：须与施工方联系维修。

b：KTV1和KTV2墙控已坏，KTV3雷石显示屏单色。已上报：（答复：正在和雷石公司进一步协调）

5、安全方面：（每天班组例会抽查员工的安全知识，通过率98%。加强了员工的安全教育，每天下班后对电源，门窗着重检查）

**ktv酒保月工作总结4**

我于去年十月来到大歌星工作，至今已有八个月。

蓦然回首，感慨万千。在这快八个月的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到许多宝贵的东西，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。思想地方日臻成熟，综合素质越升上了新台阶。使我得到了更好的全面的锻炼。服务生的工作看起来不起眼，但责任重于泰山，一切都在促使我不断努力学习掌握新的知识，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。自觉拥戴和支持本公司的方针决策，贯彻落实领导的有关指示。恰逢现在有提升的机会。在此我向各位领导毛遂自荐，我有信心坐好这个位置。领班扮演的是一个承上启下协调左右的角色，每天做的也是一些繁碎的琐事，尽快的理顺关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管的日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要提高，力求周全。本着顾客是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们各方面都做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，创新管理方法。

第一注重员工心理。初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，管理人员的管理办法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身驾驭全局的能力和人格魅力。

我在平日的管理工作中注重以下几个面：

1、努力破除对不利于团队成长，不利于提升业务水平的体制机制。

2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的部署员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。

3、重视员工对工作地方的建议和意见，采纳合理建议。

4、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成长。

但真正要做到这一点却有非常的难度，虽然如此，我们还是要尽力的去做好，我个人在这地方的做法是：

1、通过注意客人的言谈举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是规定员工以追求完美为目标，不懈努力！对特殊客人要有针对性服务，我们的服务要体现人性化服务，精益求精，为客人营造舒心的.感觉，我现在拥有的经验还很少，前面有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，现在存在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，就要加倍努力与付出，我始终坚信要运气不如靠实力说话。

我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己，不断提高自身的文化知识和社会常识，平时工作的顺利开展与公司领导和同事们的支持是分不开的，公司是个大家庭成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中我一定会全力以赴，和同事们一起为大歌星的辉煌贡献自己最大的力量。最后衷心的感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。我将认真的总结经验，发扬成绩克服不足，再接再厉，勇攀高峰，不负众望，以百倍的的信心饱满的工作热情与同事们一起，勤奋工作，开拓创新，为大歌星的发展和壮大做出应有的贡献。

**ktv酒保月工作总结5**

我于去年十月来到大歌星工作，至今已有八个月。

蓦然回首，感慨万千。在这快八个月的工作中要感谢各级领导以及各位同事的指导和关心。让我学到许多宝贵的东西，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。思想地方日臻成熟，综合素质越升上了新台阶。使我得到了更好的全面的锻炼。服务生的工作看起来不起眼，但责任重于泰山，一切都在促使我不断努力学习掌握新的知识，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防止事态的扩大化。自觉拥戴和支持本公司的方针决策，贯彻落实领导的有关指示。恰逢现在有提升的机会。在此我向各位领导毛遂自荐，我有信心坐好这个位置。

领班扮演的是一个承上启下协调左右的角色，每天做的也是一些繁碎的琐事，尽快的理顺关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管的日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要提高，力求周全。本着顾客是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就要求我们各方面都做到最好，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，创新管理方法 。第一注重员工心理。初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，管理人员的管理办法事关整个团队的优秀与否，也凸显出管理人员本身驾驭全局的能力和人格魅力。我在平日的管理工作中注重以下几个面：

1、努力破除对不利于团队成长，不利于提升业务水平的体制机制。

2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的部署员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。

3、重视员工对工作地方的建议和意见，采纳合理建议。

4、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成长。

1、通过注意客人的言谈举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养成良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的是规定员工以追求完美为目标，不懈努力！

对特殊客人要有针对性服务，我们的服务要体现人性化服务，精益求精，为客人营造舒心的感觉，我现在拥有的经验还很少，前面有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，现在存在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，就要加倍努力与付出，我始终坚信要运气不如靠实力说话。

我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己，不断提高自身的文化知识和社会常识，平时工作的顺利开展与公司领导和同事们的支持是分不开的，公司是个大家庭成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中我一定会全力以赴，和同事们一起为大歌星的辉煌贡献自己最大的力量。最后衷心的感谢各位领导对我的信任，指导监督以及帮助。我将认真的总结经验，发扬成绩克服不足，再接再厉，勇攀高峰，不负众望，以百倍的的信心饱满的工作热情与同事们一起，勤奋工作，开拓创新，为大歌星的发展和壮大做出应有的贡献。

**ktv酒保月工作总结6**

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来...

**ktv酒保月工作总结7**

20xx年在酒店董办，总办的正确领导下，得到酒店各大部门的大力支持、友好帮助及KTV全体员工积极努力下顺利完成本年1175万元营业指标，我们总营收万，超额完成15%。营销部在部门领导分配任务为420万，营销部在各位同事们的共同努力、艰辛奋发、团结凝聚下完成了万元的营业额，超额完成5%。现对全年工作进行如下总结：

>1、提升营业额，制定经营计划：

>2、规范管理流程，强化内部管理

建立部门管理组织系统，由经理至员工树立逐级管理责任制，协调部门关系使部门员工各尽其职，谁主管谁负责的方针。制定部门人员通讯录，做到工作有需要，沟通无障碍。坚持每日例会：由部门经理每日组织部门例会，对部门人员进行点到;检查员工仪容仪表;传达酒店通知;点评上日工作;通知当日注意事项等。

>3、工作中存在问题：

过去一年中部门工作虽有提高，但也存在部分问题与不足，值得反思、总结与改进。基础人员缺乏压力感：通过近期市场考察，地区相继新开KTV店面2家准备过年前开的有xxxKTV]。相对的市场，我们的市场份额在无形的缩小，市场竞争压力大。客户积累及公关工作难度随之在增加。如何在激烈的市场竞争中保持我们的市场占有率并进行提升是我们现阶段需考虑的工作。加强员工忧患意识，达成部门工作共识及目标。接待、公关能力仍需要提高：市场资源是有限，用心的服务是必不可少的。如何吸引更多市场资源，接待、公关能力在这个过程尤为重要。好的接待人员可以及时从客户那里的得到客户的个人信息及消费需求，针对其所提出问题进行考虑并解决，提高客户满意度，树立市场口碑。进而加强学习，积极考察其它相关KTV，吸取其在接待、公关工作方面优点可取之处。管理中各层协调能力仍需要提高：树立各层员工工作效率意识，要求人员在现实工作中加强工作沟通与汇报、对需协调工作进行跟进与解决。严防各层员工出现工作断层及扯皮现象发生。

>4、20xx年工作设想：

加强规范管理,提高整体管理水平和服务质量;加强市场营销工作，提高市场占有份额。刚刚过去的一年，是我们华海酒店KTV娱乐场所发展史上极重要的一年，增加多一层楼15间房，是承上启下、继往开来的一年，也是我们KTV在开业时制定了三步战略规划：第一步，按四星级酒店KTV娱乐场所的标准完善硬软件设备的投资;第二步，进行员工队伍的素质教育和培训，从根本上提高各级员工的素质，以五星级的管理和服务创建真正的四星级KTV娱乐场所;第三步，从管理中要效益，立足茂名，向外辐射，推出华海KTV品牌。

营销部在工作中难免存在不足，敬请公司领导指导和指正。

**ktv酒保月工作总结8**

一年已经过去了，我们部门在我们公司的带领下，还有在所有的部门的配合下，还有我们所有人的努力下，顺利的完成了所有分配的工作和领导下达的任务。是我们的努力工作，确保了我们KTV的所有设备的安全的正常运行。为了总结经验，查找我们的缺点，推动我们明年的工作更上一层楼，更好的完成任务，现在做以下几点总结：

>先说下部门的管理工作

按照KTV工程部各岗位的岗位职责为准则，加强对部门的管理。在制度管人的模式下，加强了工作人员的责任心，部门的工作效率、工作纪律都有了很大的改进和提高。同时，电工刘波、音控武洋等优秀员工在工程部严重缺人的情况下，依然坚守岗位，按时按质完成了工程部的工作任务。

>再说下20xx年完成的主要任务

1、我公司电脑音响设备已经运行3年多，因此，设备设施的维修任务越来越重。在人员不足的情况下，通过加强内部管理，发挥每个员工的特长和积极性，部门合理安排日常工作，按质完成了每日的维修任务。机具故障状况比20xx年有了明显的减少;

2、在20xx年以前，K1的地面潮湿渗水一直是工程遗留问题。去年上半年，工程部针对该问题拟定方案，通过重做地面防水工程，彻底解决了该问题;

3、在20xx年上半年，公司多次发生大理石坠落伤人事件，给公司造成了不良影响。工程部积极联络装潢公司，对所有墙面大理石重新加固，减少了事故隐患;

5、为了提升公司形象，根据公司需要，工程部连夜加班，在1天内完成了地毯更换，未对营运造成影响;

6、针对皇1、皇3的软装布帘破损严重的情况，工程部考虑到影响公司形象，于前不久申请购买更换。

除如上所述以外，工程部还需承担的就是日常的诸如沙发、门及门锁、照明等等琐碎的维修工作。对于工作中的存在的诸多不足，希望能通过公司领导的正确指导，得到改善。总之，在20xx年，工程部全体员工将配合公司，更加出色地完成任务!

**ktv酒保月工作总结9**

随着时间的流逝，xx年的工作马上结束了，回望这一年来的各项工作，我感到很惭愧！原因是今年的预算任务我们没有能如期完成，给公司的整体经营拉了后腿，在此我表示抱歉，针对一年来的工作，我做一下总结：

经营上在圣诞节跟二月份春节期间筹备了丰富的促销活动，留住了一部分新客户！四月份每周六周日消费有奖赠手机，自行车活动，汽车靠垫，红酒等，六月份又以消费一定数额回馈并进一步稳定了老客户。中秋节期间为每一包顾客送去了月饼，十月份开始上调了下午场的消费标准，增加了下午场的收入，十一月份以消费赠送酒水的形式给予顾客最大的实惠！同时为了满足顾客需要，新添加了长白山跟黄鹤楼香烟，新添了海蜇丝番，茄鸡块，椒盐土豆等商品！在经营过程中，上半年我们圆满完成了预算任务，很有信心，但在7、8、12月份我们经历了严打，使得我部遭受了很大的损失，致使那三个月的营业收入急剧下滑，后半年的预算任务没能如期完成，影响了全年的整体经营！

部门管理中：

1 员工的思想教育，针对80、90后的员工比较多，思想教育是不可少的，每进一名新员工，首先了解其思想状况，慢慢让其有强者留弱者走的竞争意识！

2 员工培训上，对每一名新进员工都进行亲自培训，从基础的酒店意识到各项工作程序的操作跟标准以及设施设备的保护方法；，从顾客进入我部的接待到各项规范细节服务一直在到顾客结账离去！亲自把好考核关，同时对各组的人员进行跟踪服务指导，发现问题，立即纠正！组织员工参加了总办以及消防知识，消毒知识跟其它相关业务培训！

4 环境卫生上，加强了卫生死角的清理跟检查力度，尤其是沙发底部，门后，地脚线，以及设备柜内部跟后部，同时严格做卫生的方法，每日进行抽查！

5 设备设施的更新跟保护，首先，更换了中小包的沙发套，检修了大豪包的沙发垫以及沙发套，新够了大豪包的无线话筒，对部分中小包的问题功放进行更换，更换了五把吧椅，对大豪包的吧台玻璃进行了更换，拆除了休息室的旧地板！强调了客用品的使用跟刷洗，防止员工不小心打碎，卫生用具的节省使用，为防止人为操作损坏音响设备，严格了音响设备的正确开关程序，对不按程序执行的给予严重警告！做卫生时禁止用湿毛巾擦拭木制品，壁纸，电气设备，以及地脚线！每周给不锈钢，镀铬设施打油，每三个月给木地板打蜡，每周清理投影机镜头，给包房各主机除尘，以便延长设备设施的使用寿命！

6 节能降耗上，我部主要是电，跟音响设备的更新跟维护，随时检查客走包房音响设备，空调的及时关闭，，以及走廊效果灯的按时更换。为了节约支出，从康乐宫大库调换了部分投影机以及旧的音箱，功放以及话筒灯具，！同时将库存的旧吧椅，杯具以及客用品出库使用，对出问题的触摸屏能更换成旧的 使用的，绝不买新的。凡是自己或工程部能维修的，也不用外工修理！

8 员工服务上，强调以微笑有声服务为基础，细致服务赢得顾客的认可，快捷周到为行动，进一步稳定跟吸引顾客！对于酒醉的顾客加以关注，特别是包房内的规范细节服务以及灵活多变的应急服务加以培训，得到了顾客的好评！

总之今年的经营工作已经结束，在明年的经营跟管理工作中，我们将继续学习同行业的先进管理方法，加大个人以及公主的酒水促销力度，不仅稳定老顾客，同时积极举行各种促销活动吸引新客户！同事招收新公主以便留住客人！望各层领导给予监督跟支持

**ktv酒保月工作总结10**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在ktv度过了一个春秋。工作着并快乐着--是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，ktv服务员工作总结范文必须掌握七大要素：

1、微笑 在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

3、重视 就是要把每一位客人都视为上帝看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住客人是我们的衣食父母。

4、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

5、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造家的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

总结：作为一名ktv服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客感受到不一般的快乐!

时间匆匆，飞快流逝，我已经在ktv度过了一个春秋。工作着并快乐着--是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，ktv服务员工作总结范文必须掌握七大要素：1、微笑在ktv日常经营过程中，要求每一位…

自今年7月入职至现在，我一直在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，…

以下是关于出纳年终工作总结的报告，希望对大家有所帮助：20\_年我公司各部门都取得了可喜的成就,作为公司出纳,我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责,特别是在非典期间,仍按时到银行保险等公共场合办理业务.在过去的一年里在不断改善工作方式方…

以下是关于预备党员个人工作总结的报告，希望对大家有所帮助：敬爱的党组织：20\_年1月6日是我终身难忘的日子，经党组织的批准，我实现了梦寐以求的愿望，成为一名光荣的中国^v^预备党员。一年来，我在这个团结务实、温暖友爱的集体里，亲身感受到了组织的关怀…

**ktv酒保月工作总结11**

自从20xx年年初进入ktv工作，算算已经有将近一年的时间了。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。以下是我今年的工作总结。

>一、对工作的认识

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

>二、微笑面对工作

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是最好的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的微笑，久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。

后来我在一本书来看到关于微笑的学问，原来真诚的发自内心的微笑，才能让对方感觉到友善。从此，我一改往日的作风，不将生活的不良情绪带入工作，对每一位顾^v^以真挚的问候和友善的微笑。顾客也被我的热情所感染，回报以微笑甚至问候，这让我觉得自己的工作充满了乐趣，还有什么比工作得到别人的肯定更开心的呢？

>三、工作中的注意事项

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为ktv树立更好的形象，为为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

**ktv酒保月工作总结12**

时间匆匆，飞快流逝，又一个月过去了，现如今我已经在ktv度过了一个春秋。我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。以下是我本月的工作总结。

>一、工作总结

1、每天都要协助自己部门的经理做好ktv包房的日常工作

这一事情每天都要重复好多遍，但是每一次都有不同的收获这就是一点点的进步。工作中善于发现问题总结解决问题的服务技巧知识。

2、合理的和楼层服务员们做好沟通工作并且与其他服务员做好换班工作

只有通过各岗位的协调才能够让场所正常运转。所有服务员的换班及值班时一个非常重要的环节。做到让服务员既做好ktv中的工作又不误自己的事宜。这是作为一名ktv服务员工作中非常重要的一点。

3、每天要配合接待处的岗位人员做好各项接待、安排工作，在工作期间发现问题积极的找出合理的.解决办法。

作为一名基层服务员要积极做好自己本职工作，同时与其他部门的协调工作也是非常重要的。在自己的工作总结中发现最近工作的不足之处，日后加以改正可以让自己不断的成长。

4、做好每天上班前的ktv包房清洁卫生的工作

虽然ktv中有专门负责卫生的部门，但是清洁卫生这项工作对于ktv服务员来讲也是每天必须要做的事情。清洁卫生也是讲究技巧的，所以在平常的。

>二、工作计划

1、与之前相比，xx在仪容仪表方面有很大的改进，楼道干净整洁，本月将安排标准服务仪容仪表的强化培训。另外工装已全部统一，费用已全部扣除。

2、xx服务员的跪式、站姿、敬酒歌做的非常好，得到了客户的一致好评，满意度高。本月争取做的更好，加大宣传，增加更多更好的活动项目，把最优质的服务带给每一位尊贵的客人，让客人感觉永远不OUT。

3、xx的房内气氛很好，管理人员安排了游戏、舞蹈等活动，客人玩的非常开心，酒水的销量也有所提高。本月将专门安排针对服务方面的培训，内容为集体舞和敬酒歌。希望经过培训后，能赢得更大的收获，提高营业额。

4、经过对客户的意见收集，反映出一些问题，比如房间有异味，个别xx年龄偏大等。针对以上问题，本月将严格督查辖区内的卫生情况，并责任到人，天天检查，天天改进。

5、管理人员缺乏责任感，管理意识比较淡薄一直是我们存在的问题。面对竞争和困难，主动出击，及时想办法解决的少，缺乏有效的管理手段和处事方法，从而导致公司员工团结凝聚力较差。本月将加强运营管理，想方设法提高员工的积极性和团队精神，互帮互助，努力营造一种既紧张又快乐，既有压力又能进步的积极向上的工作氛围。

6、本月每位员工应以身作则，严于律己，做好本职工作，保持高水准的服务。互相监督，做好安全、节约水电、防火、防盗等工作。

本月的工作计划已经明确，只要我们团结在一起，踏实工作，尽职尽责，创新求变，我们的目标一定能实现，公司的效益会步步高升。

**ktv酒保月工作总结13**

本周培训中，担任此次储干培训教官，在上级的要求下及各位教官的支持与配合中，顺利展开一期储干培训工作，本周培训过程中主要围绕着以团队精神、思想灌输、行为举止及自我要求、观念上着手。现就将本周以来培训工作情况总结如下：

>一、自我方面

1、熟知及温习各项课程教材，抓住教材中心，掌握知识的逻辑，能发挥运用自如。以便课程的连贯畅通性。

2、在培训过程中，随时关注各学员的心态及想法和他们的兴趣爱好、个人习惯等；及时收集信息反馈便于培训中的掌控及节奏。

3、自我首先严格遵守培训各种规章制度，严格约束自己，不断提高自身思想，在学员面前树立带头及表率作用。

>二、培训工作

在培训课程中已穿插一系列思想及观念教导；

1、对储干自身约束能力；个人素质、品德的提升。

2、锻炼自身气质及形体。

3、灌输团队精神。

4、在观念上建立责任心。

>三、培训存在的不足

1、在培训工作中与上级及各教官缺少一定得沟通。

2、对各项培训工作中产生的细节未及时补进。

3、在要求学员观念上未达到理想的效果。

针对本周培训工作已完结，体现出工作中的不足，也体现出了自己的不足之处，这样也从中积累了经验，不断总结经验，使自己能不断成长。

**ktv酒保月工作总结14**

伴随着振奋的店歌，我们全体员工满怀胜利的喜悦和奋进的豪情，迎来了新世纪的又一个新年。我谨代表KTV娱乐场所董事会向全体员工致以新年的问候和祝福!

刚刚过去的一年，是我们xx大KTV娱乐场所发展极重要的一年，是承上启下、继往开来的一年，也是我们KTV娱乐场所在开业伊始就制定了三步走战略规划：第一步，按四KTV娱乐场所的标准完善硬软件设备的投资;第二步，进行员工队伍的素质教育和培训，从根本上提高各级员工的素质，以五的管理和服务创建真正的四KTV娱乐场所;第三步，从管理中要效益，立足，向外辐射，推出xx品牌。

在过去的一年，为了实现我们既定的第二步发展战略目标，我们实施了“奔马—爱拼才能赢”的奔马计划，我们全体员工充分发扬敬岗爱业、团结奉献的精神，在竞争激烈的KTV娱乐场所市场，勇于创新，敢为人先，凑响着动人的奔马交响曲，在同行中独放异彩，与日争辉!在奔马计划年中，我们全体员工思想统一、目标明确、工作扎实，以“平等、竞争、学习、进缺、顽强拼搏、永不言败的精神，勇于创新，积极开拓进取，在计划年的基础，各项工作都再上一个新台阶：

第一、在KTV娱乐场所全体员工的共同努力下，我们KTV娱乐场所超额完成奔马划年的各项指标，同时全体员工的收入、福利待遇和整体素质得到大幅度的提高，实现KTV娱乐场所和员工的双赢。

第二、“三个为本”的指导思想真正落实到各项工作中，改善了员工的工作和生活环境，使员工的服务质量和服务技能得到保障。

第三、在9月份，KTV娱乐场所举行第三届技能大赛，实行蒙眼摆台、蒙眼铺床，使我们的服务技能从简单的层面记忆走进了用心、用情的科学记忆中来，充分展示了我们xx大KTV娱乐场所员工技能和技艺的高超，在全国是首创，从而为创造xx品牌打下了基础;

第四、在11月份，KTV娱乐场所成功地与KTV娱乐场所联合举办首届中国饭店金钥匙服务研讨会，对金钥匙理念的推广起了很大的促进作用;

第五、12月份，KTV娱乐场所在浙江宁波如开的中国金钥匙组织年会上获得荣誉奖。说明自从KTV娱乐场所加入金钥匙组织以来，我们金钥匙服务的工作及其个性化服务理念推动了KTV娱乐场所的发展;

第六、KTV娱乐场所刊物《员工之声》被评为x年度旅游饭店协会饭店优秀刊物;

第七、经过大量的准备工作，KTV娱乐场所管理手册和员工守则已出版，这是我们开业三年来工作经验的总结，是全体员工智慧的结晶;

第八、经过在奔马年的一系列培训，KTV娱乐场所员工得到很好的发展，一批专业知识过硬、综合素质高的优秀员工脱颖而出。

以上优异成绩的取得来之不易，是与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝聚着我们全体员工无数的心血和汗水。回顾开业的三年，我们走过的路很不平坦，从开业初的“不落的太阳工程”到“计划”和“奔马计划”，从开业时的打基础到第二年的起步走和奔马年的大发展，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶。虽然是短短的三个春秋，却满载着我们xx人风雨同舟共同的奋斗史，涌现出一批爱岗敬业、团结奉献的劳动模范、优秀管理人员和优秀员工。今天我们向其中的45名优秀员工。但是我们不会忘记其他默默无闻地奋斗在各个工作岗位上的xx人，正因为有了你们，xx才有今天的好成绩;正因为有了你们，xx这株幼苗才能有今日的茁壮成长!

**ktv酒保月工作总结15**

KTV的工作并不容易去做好，作为经理这一个月的工作我也是按照领导的要求去做好了，在此也是就这月工作来总结下。

>一、日常接待工作和部门活动

1、本月完成xx接待任务。“xx饮料公司”，“xx年工作会议”等十余支团队。

2、实际接待人数xx人，营业收入xx元。

3、部门于x月x日组织员工进行趣味活动，提高团队凝聚力。

4、部门举行反思研讨会，班组针对上月提出的问题进行了情况说明，对现存问题进行了反思研讨。

5、积极参加xx举办的各项活动，如：x月x日后勤部组织的xx节活动及教务部组织xx各中心进行羽毛球比赛。

>二、物品管理工作

1、对KTV所有酒水进行清点，登记日期，对即将过期的酒水已进行退库处理。

2、直购的物品申购工作已完成。

>三、设备设施

月底对设施设备及酒水进行盘点，杯具有少量正常破损，其他物品正常使用。

>四、实习生的考核工作

1、本月人事部对实习生进行了班组的培训考核（正常班组基础培训除外），提出培训要更重视实操练习。

2、理论和实操考核。

>五、考勤管理

1、合理安排员工休息，实行弹性工作制。

2、当月只有一名员工因特殊情况，出现一天加班情况。

3、员工考勤基本持平。

>六、安全生产工作

1、治安分局处对KTV的系统进行检查，发现部分员工资料不完整，现已整改完毕并符合要求。

2、在班组内不定期抽查员工安全知识。其通过率为xx%。

>七、培训及考核工作

1、x月x日在xx教室进行安全知识专题培训会。

2、本月已完成培训《xx格调》第二、三、四节的内容。

3、本月进行了班组服务技能、礼貌用语、酒水知识、安全知识的培训。

4、以书面形式对《xx格调》第二、三节内容进行考核。

5、实操考核一次。

6、服务技能的考核（仪容仪表、站位站姿、礼貌用语），员工合格率为xx%。

7、培训员工运动馆专业知识和实操演练。月底进行书面及实操考核各一次。

>八、工作中存在的主要问题

1、人员问题：（KTV目前的人员配置，共八名x男x女，无缺编人员。为了完成部门的目标，班组现缺少有活力的服务人员，正在积极的搜寻，目前无结果。）

2、沟通协作方面：（上下级，班组之间沟通顺畅，有问题及时上报和解决。在本班组实行谈心制度，每周找一名员工谈心，了解员工的思想动态对员工的工作不足进行指正。）

3、维修方面：每天对设备设施进行检查，登记。有问题及时的报修，要在最短的时间内解决问题。

现在存在的问题：a：KTV备餐间上方漏雨，工程部的答复是观察一段时间，至今无结果。b：歌曲的更新速度不够快，报工程部，答复需要进一步协调，正在积极的跟进。

**ktv酒保月工作总结16**

>一、统一思想，端正态度

甲：经过努力，最终卖出了一把梳子。

乙：卖出了十把梳子。

丙：卖了1500把，并且可能会卖出更多。

态度决定一切。大家知道，在处方药的市场管理当中，常见的管理方式有预算制和承包制两种。KTV采用预算制的形式，即由KTV承担着整个市场的风险，以此为基点，KTV要建设好队伍，并达成目标，就需要运用管理工具对大家进行管理，并且也有权利管理到大家的每一个工作日。

在前阶段的工作中，KTV销售部或多或少地体现出一种等靠要的心态，遇到难题就消极地等待，或是想靠朋友、靠KTV来解决，或是千方百计向KTV要政策、要钱。不错，在市场运作的初期有不少的问题，但如果什么问题都没有，还需要大家来干什么?如果作为一个省级经理，成天在自己的队伍和客户面前怨天尤人，怎能带领好队伍?大家的表现牵涉到每个人，不要因此耽误了KTV、上级、下级以及自己将来的发展。

市场竞争日趋激烈，市场机制会愈趋规范，每个KTV、每个人都会面临不断的变化，并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。

2、关于目标任何KTV都有KTV发展的目标，每一个在KTV工作的员工也有自己的个人发展目标，在这个问题上，有两点值得大家思考：

**ktv酒保月工作总结17**

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，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定、总结起来收获很多。

>1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

>2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

>3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

>4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

**ktv酒保月工作总结18**

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月最大的也是xx年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。

改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，130人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台;红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部;厨师长在12月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强员工福利方面的改善：

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

四、在保证餐饮部正常运转的前提下，积极协助营销部开展工作，安排经理协助开拓营销市场。

五、密切配合相关各部门做好各项接待和日常工作。加强团队协作，深化全局观念。

餐饮部全体成员时刻牢记山庄是一家的全局观念，坚决服从山庄安排，特别是前台人员，发挥山庄神经中枢作用，配合和协助客房部、办公室进行搬运家俱、清扫主楼范围的垃圾等活动，以人人为我，我为人人的服务信念，服务山庄，服务员工。如前一段时间瓢虫肆虐别墅，前厅的两个文员立即服从客房部洪经理的调度和指挥，积极投入到灭虫工作中去。

六、虽然今年的工作取得了一些成绩但是也存在很多困难和问题:

1、餐饮部人员比较少管理范围比较广，人员比较短缺，虽然能够比较圆满的完成接待任务，但是质量很差，体现不了特色服务。

2、规章制度还不够完善，落实不够彻底，存在随意性，特别是管理机制亟待完善。

3、菜式方面还要不断因应市场变化而革新。

4、员工素质整体水平不平衡，缺乏具有专业管理人才，对现有员工技能培训还有待加强。

5、餐厅设施设备都有不同程度老化和损坏，有些空调设备已经无法使用了。同时整个装饰装潢已经完全与时代脱轨，天花更有严重脱落现象，急需修复或者更新。一些硬件设施需要更新改造，特别是会议室桌椅及中厅布置。

七、山庄没有很吸引人的项目的大环境影响餐饮部经营状况比较萧条。增加娱乐设施，桑拿等。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

4、合理改造增加设施，增加包房。原计划增加几间ktv包房的，其实完全可以同时增加桌子，用餐完后可以唱歌休闲。同时将中厅稍作改造，增加成四到六人的方桌散台，有客用餐就可以是餐厅，有客唱歌就是歌厅。同时利用好鸟语林，把竹楼稍做改造，使其具备用餐和饮茶的功能，餐是农家菜，茶是中国茶(或者其他饮料)。

5、增加土灶，形成真正的农家风味，运用山上众多的材木，从而节约燃油，降低成本。

6、增加酒水品种，真正实现餐饮的实质。菜式上增加松针熏制的食品，酒水上增加在药房开方自己酿造的药酒。

7、继续关心员工生活，改不定期开展放电影、唱歌等文娱活动为每周一次举行，同时集中观看《情定大饭店》和《五星大饭店》两部电视剧，让员工在观看剧情时同时感受什么叫酒店和什么叫服务意识。同时开展科普知识的影片或讲座，提高员工的养殖知识和法律意识，从而提高个人素质。多演练篝火烧烤以备有客人需求可以引导。

8、继续开展培训工作，依照餐饮部操作程序和标准完成服务规范的具体培训工作。

9、坚持做好安全生产管理，保障人员和财产安全。

一、卫生监管和杀虫灭害

1、从xx保洁公司驻场负责卫生工作以来，基本卫生状况尚好，但一些需要采用专业性、技术性手法的卫生工作还有待加强！（如：玫瑰金的擦拭、大理石台面的保养、绒性羊毛地毯的清洗、水晶吊灯的清洁等。）KTV卫生工作是一项细致的、需长期持续跟进的工作，也是服务质量中不可忽视的重要工作。

如果说服务无止境，那么卫生应该是高标准。只有保持良好的环境卫生，才能给客人提供舒适的消费空间。在x月的卫生工作中，有望公司要求合作方提交一套可行性、可靠性工作方案与工作计划，并按照计划内容定日按时的完成工作任务。只有这样，才便于我们凭据验查，并确保卫生质量达标。

>二、仓库物品的管理

x月接手仓管工作以来，刚开始几个月与采购部、财务部合作得很融洽，月月都有盘点，月月仓存充足。由于诸多原因，导致物品采购出现了不及时、不到位、不充足。目前仓库库存物品已套空，包房配置物品常短缺，长期这样的操控，现库仓如同虚设，并严重影响到楼面的正常运作。在x月的仓管工作中，恳请领导能重视上述问题，督促采购部按单采购物品不要压减数量，确保营业所需用品及时到位不能缺少。

从x月开始，已停申购各包房喷香机香水，不知上级领导是否同意节约该笔成本？新的x月开始了，原洋酒供应商提供的洋酒剂量杯架和大冰桶破损严重，请求领导与供应商沟通协调，希望供应商尽快补足配送物品，楼面也好尽快将那些既影响场所形象，又影响场所档次的破损物进行更换。由于员工意见较大，原实行的员工公共破损费现已停收。我场所无故缺少物品缺口较大，为了保护好公司利益不受损害，希望恢复收取原定的员工公共破损费，有了这笔收款，才能填补物品短缺的漏口。

>三、楼面管理工作

进入酒店娱乐服务业虽有数年，对楼面的管理也不陌生。但KTV楼面管理工作与时俱变，原本轻车熟路的我，工作起来总不能游刃有余。当主任是干承上启下的工作，每天要去面对一些繁琐的事务，论学识和能力，我还存在一定的距离。在x月的管理工作中，我没有做到以身作则，没有起到良好的督导效果，愧对了领导的信任和栽培！

x月的xxKTV，在历经了洗客抢客的轮回演变后，由于行业抢抓高端客群竞争激烈，行业一线优秀资源严重不足，我们的生意不够稳定。员工的礼仪差、态度差、意识差、责任差、使命感不强等都是存在的问题。做为基层督导，我对自己的管理工作进行过自我批评和自我反省。特别是上级领导明确强调的对外服务和对内服务一起抓的工作没有落实到位，辜负了领导对我的一片期望！

如今的KTV夜场光靠显眼的硬件无法站稳市场，营销员和专职服务员的主动服务和贴身服务才是站稳市场的法宝。x月对专职服务员的服务流程及服务规范进行了分批分组培训，但效果不是很好。新时代的员工上进心十分难抓，特别是KTV夜场服务人员，由于钱来得快又轻松，而且各场所资源竞争力度大，员工容易自满、自大、自傲，服务员根本不把培训当成最好的精神财富，所以服务员的主观服务性和主动服务性没有得到明显的提升。

在x月的管理工作中，许多工作我也是边干边学边摸索，有时候对管理心存想法，却难得成就，有些管理工作在走弯路、走极端，导致自己在管理工作中产生了一些错误和过失。KTV楼面管理工作就是抓好服务工作的同时，去抓思想工作和团队建设。思想工作做通了，工作效率就出来了。

当今xx应把团结友爱、和平共处、平等竞争、共同进步载入管理工作的核心！公开的布置工作事务、公正的处理工作问题，公平的分配工作任务，尽量减少员工对管理的怀疑，使员工心服口服，让员工清楚地认识到自身的不足，并教育员工合理的处理好公私关系、同事关系、客户关系、家人关系等各种关系，团结一切可以团结的力量去共同待客。

我们的两大主力军营销员、专职服务员在不断的流失和引进，经营模式也在不断的调整改变，所以思想工作的内容也在不断的变化。用好优秀的专职服务员，留住优秀的营销员是我们立足市场之本。我曾从事过基层的服务工作，要做一名优秀的专职服务员实在是难。

在日常的管理工作中，了解员工的个人爱好、个人性格、生活习惯、生活现状十分重要。通过分组竞争考核业绩的管理办法，让我更加明白了一个道理：“你关注别人有多少，别人就回馈你多少”。只有走进了员工的心灵，拉近了与员工的距离，她们才会为之付出，管理才会产生效果。

对员工灌输业务知识和讲解服务技巧是必不可少的工作，同时也要结合实际，给员工分享自己职工生涯中失败的或成功的真实案例，一个故事可以让无数个人听了故事的人受益！干督导工作就是要充分调动员工积极性、引导员工、鼓励员工，用一人之力激众人之智去真正开发她们的潜能。在带组工作中，我也松懈过，也懒散过，自己不负责的态度，产生的恶果也吃过。其实任务只是数，关键要有具备完成的条件，恳请领导能根据实际情况考虑问题，定一个合情合理的考核标准，我们才能有信心朝目标奋进。

各分部要紧密地配合工作，衔接有序、共担齐管、团结一致去打造一个有凝聚力、有战斗力的团队！我们可以通过多种有意义的集体活动，使各分部成员间的感情加深，促进各分部协调发展！

xx唱歌比赛的活动全员参与，使员工间相互有了交流和认识，类似有利于团队建设的活动，建议可以多办、常办。

x月组织员工的吃乐游玩并没有促进团队的和谐发展，好多员工玩了还说累，吃了还说不香。希望能在今年x季，举办一次有利于xx团结的集体活动。（如：女子拔河比赛、全员踏青等。）让营销员与服务员与管理员之间能相互认识、加深感情，从而达到今后能够友好的合作。

当前的局势仍在影响着娱乐服务业的发展，目前的经济形势也未见良好的发展趋势。在x月的管理工作中，我会牢记x总、x总在xx举行的第一次会议精神。服从管理、以身作则、严格要求自己，积极配合上司抓好日常管理工作；转变观念、提高觉悟、多加关注、重视消费者的心里感受。

做好对内外服务工作，敢于承担责任，发现问题及时处理，不在自己职权范围内的事件及时上报；加强学习，拓展知识面，改正自身不足之处，借鉴别人的优点和同行业的成功管理方法，运用到自己的工作中；履行好自己的职责，本着实事求是的原则，做到上情下达，下情上报；注重细节，抓好服务质量，重视员工的意见，尊重员工的想法，带领下属朝目标奋进；努力完成各项工作指标，开创非常时期服务工作新的局面！

“凡事以预立而不劳”，xx人正在计划着乘风破浪之旅，我相信在上级领导的正确调改中，我们能避开局势危机的困扰而健康发展！

“团体以和睦为兴盛”，xx人已经唱响了和平共处之歌，我相信在全体同仁的共同努力下，我们会掀起服务工作的热潮去铸造辉煌！

**ktv酒保月工作总结20**

其次针对两种不同的经营模式人员的工作流程也有所不同，对次制定出不同的奖惩制度，对vip区人员的工作态度及业绩表现实行重奖重罚的原则，以提高员工的积极性和良好的工作态度，使公司能够有一个稳步发展的过程。

关于营业额的前期预算

由于目前上海娱乐业已经比较发达，不管是点餐式服务的ktv，还是vip形式的模式，在上海都有操作的比较好的知名店，所以作为一个初入上海的全新的娱乐场所，前期开业三个月应作到尽量让消费者知道这个品牌，可进行大量的优惠活动，吸引客人到我们店里来，这样他才会有比较，才有可能成为我们的忠实客户，并由他们介绍给朋友，吸引更多的客人。(顾客的口碑比任何广告的有效)。因此我认为前三个月每月能做到120~150万元左右，平均每天4~5万元左右。经过三个月的各方面磨合，不足的地方加以改进，三个月后营业额应稳步提升到每月200万左右，每天7万元左右。

ktv经营管理 ktv活动营销 ktv职员培训

ktv市场调研 ktv项目规划 ktv装修设计

ktv音响设备 投资项目预算 供求信息发布

准确定位+优质服务+团队精神=客人满意。让客人满意，是我们最高的追求!只有客人满意，我们才能创造更高的效应。我相信只要我们看清了我们这里的市场形势，那么在市场中找到弱点，找到适合我们娱乐城发展的方法，我相信，作为我们市的娱乐城龙头，我们会找到适合我们娱乐城发展的前景的，毕竟我们的市场开发的早，我们理应继续发展。

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！