# 最新客服主管个人述职报告(十四篇)

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2025-03-21

*客服主管个人述职报告一大家好！我叫\*\*，现任职于阳光物业前期售楼部安防主管，很高兴由我给大家做述职报告，加入阳光物业这个大家庭快一年时间，我从阳光假日公寓标兵岗礼仪保安晋升为安防主管，从见习到正式，非常感谢相关主任、经理的关心、指导，在20...*

**客服主管个人述职报告一**

大家好！

我叫\*\*，现任职于阳光物业前期售楼部安防主管，很高兴由我给大家做述职报告，加入阳光物业这个大家庭快一年时间，我从阳光假日公寓标兵岗礼仪保安晋升为安防主管，从见习到正式，非常感谢相关主任、经理的关心、指导，在20xx年上半年的工作开展得有声有色，现将上半年工作述职如下：

阳光城一区见习期间，是我个人学习、成长、进步的过程。

1、协助组织安防队伍的军事训练，提高安防人员的执勤形象；

2、协助督促门岗盘查力度，把好小区入口关；

3、加强员工内部管理，促进后勤保障，为员工营造良好的生活环境；

4、协助易队带领安防队伍处理各类突发案件3件，为公司和业主挽回一定的经济损失，获得公司领导和业主的好评。

由于工作关系，20xx年5月我由阳光城一区调职到前期售楼部任安防主管一职，在\*\*经理的直接领导和培养下，与其它干部积极配合协作，较快熟悉售楼部工作流程，逐渐深入并负责售楼部安防队伍的管理工作：

1、积极配合领导完成各项工作，尽量为领导排忧解难，做好领导“左膀右臂”角色；

2、加强新进员工理论及业务培训工作，保障售楼部安防队伍的高标准要求；

3、定期组织安防训练，加强安防队伍建设，努力打造阳光物业安防服务标杆形象：

（1）每周一次至各售楼部值班时进行针对性训练；

（2）每周三安排在售楼部所有礼仪保安至阳光白金瀚宫进行专项训练；（共举行专项训练16次）前期售楼部安防队伍在6月16日举行的安防技能考核比赛中，获得交通指挥项目第一名。

4、积极做好安全防范工作，各项安防工作逐渐进入规范化、系统化；

5、培养小组长，营造良好氛围，为公司培养更多的人才；

6、协助销售做好多次大型售楼活动，确保了各项活动的圆满完成，目前配合销售圆满完成各项活动10余次。

1、小区实践经验较少，业务能力还有待于提高；

2、物业管理业务知识学习较少，前期介入知识不够；

3、沟通艺术还有待于提高，才能更好的\'促进工作的协调。

1、每周到现场值班时多观察，针对不足加强整改，更好的配合销售工作；

2、通过每次都参加安防干部培训，结合售楼部现场工作，以理论结合实际提高物业管理水平；

3、加强安防员培训，通过每月的安防干部培训，积极培养小组长；

4、加强售楼部夜间执勤监督，采取参与夜间值班及夜间抽查方式进行；

5、学习交房程序及二次装修程序，为下一部介入小区管理打下基础。

在前期售楼部这个严格因而优秀的团队里，我得到了很大的进步和提高，这和我们这像鹰一样的团队是分不开的，我将和她一起成长一起进步。

在公司领导及张经理的指导下，我相信自己的工作会开展的会越来越好，我将继续发扬团结奋斗、永争第一的精神，以身做则、克服不足，与公司全体同仁共同努力，带领前期售楼部优秀的安防队伍，在下半年的工作中争取做得更好！

**客服主管个人述职报告二**

尊敬的各位、同事们：

至今我已在公司整整工作了两年时间，也让我在公司从任职销售助理成长为如今成熟的、有自信的销售主管。这两年里，在们的关心及支持下，还有同事们的帮助和配合下，才有了今天的我，所以我要衷心的说一声：谢谢！能够参加今天的我倍感荣幸，同时更希望大家能给我一个站在更高起点向前迈进的机会。

（一）展厅经理的职责

1、管理销售活动，促使完成销售目标。

2、领导执行销售过程中顾客满意度的标准。

3、管理所有展厅环境及其活动。

4、要致力于销售部的盈利。

5、主要监督销售部全体职员。

（二）展厅经理的自我定位

1、展厅经理应有的心态就是：从“被管”到“管人”。从顶尖的销售员到未顶尖的干部。我们要做到：执行、监督、辅导、分析、改善等基本原则。

（三）展厅经理管理的\'项目

1、展厅内外的环境

展厅外地面的整洁，客户停车区有足够的车位，所有户外标识保持清洁并处于完好状态。展厅内入口处地垫清洁并处于完好状态，展厅地面保持清洁，展厅内外墙面及玻璃的清洁，音响的音量要适度，避免造成不舒适的感觉。

2、值班人员与接待人员的安排

工作时间内，所有销售部的人员，都必须着byd规定的制服，佩戴工牌及byd标志，保持仪容仪表的整洁。所有的销售员行为举止必须要表现出专业化。所有的销售员不得在展厅内抽烟，吃零食等。若有发现此习惯重罚。在前台接待时，所有人员都必须主动喊“欢迎光临”！无论是正副班组，接待前台一定要保持两位以上的销售接待人员，同时接待台要保持整洁，并且销售人员不能聚集在前台聊天或与做工作无关的事。

3、展厅车辆的陈列

展厅内所有的展示车辆必须经过pdi检测。展示车辆必须要保持清洁，无灰尘，无手印。轮胎必须使用轮胎蜡，byd轮胎标志处于水平位置，展示车辆内的座椅不可保留塑料胶套，同时要铺上byd专用地毯。展车前后必须悬挂byd车辆型号或是中山荣德。车辆配置信息及车辆价格必须陈列在规定的展示架上。所有的展车要保持有电有油的状态。还有试乘试驾车内部或是外部必须整洁干净，要有足够的燃油，必须每天检查车辆使用状况。

4、洽谈区

洽谈区要有一定的私密性，合理布置座椅与洽谈桌或物品的摆放，洽谈业务完时，要及时清理烟灰缸内的烟头或是使用过的水杯。

5、卫生间

卫生间的地面要清洁，并且要保持无异味，并配有纸巾，干手纸，洗手台要无积水，镜面要清洁，废纸篓要及时清倒，保持清洁。

（四）展厅经理的5s现场管理

1、整理：将不要的东西立即处理。

2、整顿：功能性的放置原则，产生良好的工作环境与工作效率。

3、清扫：找出脏乱的根源并彻底清除，已建立清洁干净的工作环境。

4、清洁：建立“目视管理系统”维持有效的工作环境。

5、素养：一定要培养成良好的工作环境。

（五）作为展厅经理，我能够认真执行职责，团结带领销售部全体人员。在总体的工作思路指引下，在销售部各位经理的正确领导下，我会积极进取、扎实地工作，努力去完成公司下达的目标任务。

一个人的力量是微不足道的，要想在工作上取得最好成绩，就必须要成为一个整体，才能开展工作的新局面。在工作上，我会努力支持及配合其他各部门的工作，为其他同事的工作创造良好的氛围和环境。相互尊重，相互配合，相互支持，相互关心，相互快乐。是我们公司的宗旨。

公司的各项制度在不断完善，但是，更需要人去认真执行。各种制度、各种规定不能光说不执行。在实际工作中，员工看管理者。作为一名中层管理者，我深知自己的一言一行就是很多同事们行为的标尺。为此，在任何行动上，我会坚持“要求别人做到的，自己会首先做到。”严格遵守公司内部的各项制度和规定，绝不带头违反。

我也清楚地知道我身上存在的缺点和不足的地方。我会在今后的工作中努力加以改正，努力提高自身素质，大力提高管理水平，以适应新形势要求，在工作中不断创新，引导所有销售员把精力集中到本职工作上来，把心思凝聚到当做自己的事业，去努力的工作，来完成销售任务，促进公司发展做出自己应有的贡献，同时更希望大家对我今后的工作给予支持和配合。

谢谢大家！

**客服主管个人述职报告三**

过去的一年，对我而言，是非常特殊而又有意义的一年，在这一年我迈进人生一个新的里程碑，在这一年我率领计财部的各位同仁，在行领导的关心、爱护、支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将支行的发展推上了一个新的台阶。以下是我在20xx年个人工作述职报告：

1. 建立健全各项规章制度，奠定会计出纳工作的基础。今年我根据业务发展变化和管理的要求，对责任、制度修旧补新，明确责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充建立了上些新的制度,对支行强化内控、防范风险起到了积极的作用。特别是针对七、八月差错率高居不下，及时组织、制订、出台了“”，有效地遏制了风险的蔓延。

2. 加强监督检查，做好会计出纳工作的保证。年内一方面加强考核，实行工效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。另一方面，加大检查力度，改变会计检查方式，采取定期、不定期，常规与专项检查相结合的方式，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，解决问题，有效地防范了经营风险。

3. 以人为本，加强会计、出纳专业人员的素质培训，进一步实现了会计、出纳工作的规范化管理。年内主要做了以下七点工作：1.主动、积极地抓好服务工作，坚持不懈地搞好优质文明服务，树立服务意识;2.坚持业务学习制度，统一学习新文件，从实际操作出发，将遇到的问题及难点列举出来，通过研究讨论，寻求解决途径;3.坚持考核与经济效益指标挂钩。

4.成立了以骨干为主的结算小组;

5.积极地组织柜员上岗考试。

6培养一线员工自觉养成对传票审查的习惯。

7开展不定期的技能比武、知识竞赛，加强对员工综合能力的培养，提高结算工作质量和效率。

1、 更好的完成年度财务工作，我严格按照财务制度和《》等规定，认真编制财务收支计划，及时完整准确的进行各项财务资料的报送，并于每季、年末进行详细地财务分析;在资产购置上做到了先审批后购置，在固定费用上，全年准确的计算计提并上缴了职工福利费、工会经费、职工教育经费、养老保险金、医药保险金、失业保险金、住房公积金、固定资产折旧、长期待摊资产的摊销、应付利息等，并按照营业费用子目规范列支。

2、 费用支出实行了专户、专项管理，在临时存款科目中设 置了营业费用专户，专门核算营业费用支出，建立了相应的手工台账，实行了一支笔审批制度，严格区分了业务经营支出资金和费用支出资金。在费用使用上压缩了不必要的开支，厉行节约，用最少的资金获得最大利润。20xx年开支费用总额为万元，较上年增加了万元，增幅为%;实现收入万元，较上年增加万元，增幅为%。从以上的数据可知，收入的增长速度是费用增长速度的2倍。在费用的管理上，根据下发的《》等文件精神，严格费用指标控制，认真执行审批制度，做好日常的账务处理，并将费用使用情况及财务制度中规定比例列支的费用项目进行说明，以便行领导掌握费用开支去向。全年按总部费用率的考核标准，支行实际费用率为%，节约费用5个百分点，费用总额没有突破下达的年度费用控制指标。

我在抓好管理的同时，切实注重加强自身建设，增强驾驭工作能力。一是加强学习，不断增强工作的原则性和预见性。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制和反对贪腐消极现象，在实际工作中,积极帮助解决问题，靠老老实实的做人态度，兢兢业业的工作态度，实事求是的科学态度，推动各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个 人主义。

1、 挖掘人力资源，调动一切积极因素。立足在现有人员的基础上，根据目前人员的知识结构、素质况状确定培训重点，丰富培训形式，加大培训力度，特别是对业务骨干的专项培训。

2、 降低成本费用，促进效益的稳步增长。一是加强成本管理，减少成本性资金流失。二是加强结算管理，最大限度地增加可用资金。三是合理调配资金，提高资金利用率;认真匡算资金流量，尽可能地压缩无效资金和低效资金占用，力求收益最大化。四是降低费用开支，增强盈利水平。五是准确做好各项财务测算，为行领导的决策提供依据。

3、充分发挥职能部门的“职能”，加强管理，加快工作的效率，并向财务总监汇报工作。

回顾一年的工作，在平凡而繁细的工作中，付出了许多艰辛与努力，有了一些收获与喜悦，重要的是丰富与锻炼了自己，虽然我的工作取得了一定的`成绩，但仍有许多不足，仍需在今后的工作中不断地加以完善，面对日益变幻的金融经济形势，金融工作任重而道远，成绩永远属于过去，在今后的工作中，我将不断完善提高工作水平，在新的一年迈上一个新的台阶，做好20xx年个人工作计划，争取将各项工作开展得更好。

存在的问题及下步打算回顾一年来的工作，对照职责，认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩，但也存在着不足。首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单;在一些问题的处理上显得还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的力量。

**客服主管个人述职报告四**

x市x开发置业x项目自x年4月开始筹备，在集团的大力支持下，实业公司正确领导和决策下，置业公司全体员工、各个相关部门克服了人员相对不足、时间要求紧、房地产市场宏观调控等多方面不利因素的影响，积极配合和坚决执行实业公司整体发展战略，齐心协力，众志一心，扎实工作，实现了“三当”，即当年开工，当年销售、当年售罄的骄人成绩，同时也为南山房地产商业品牌的创立做出了自己应有的贡献。

截至20xx年年年末，项目总共实现销售资金回流6.6亿元，银行按揭签约放款率达100%，建设投入期现金流3.17亿元，预计本项目最终实现销售净利润1.25亿元，实现项目投资回报率达20.7%，圆满地完成了x集团和实业公司下达的各项工作考核指标。

(一)在实业公司的监管下，财务工作实现了几个突破

1)监督与服务

20xx年年初，实业公司实行项目公司目标成本管理监督考核，因此公司要求内部财务管理监督水平需要不断地提升。外部，税务机关及银行对房地产企业的重点监察、税收政策调整、国家金融政策的宏观调控也相应增加了我们的工作难度。

在这不平凡的三年里置业公司财务部克服了由于财务专业人员严重短缺、付款审批流程等因素引起的工作量大、事务集中、办理日常财务事务距离远、时间长等多方面困难，在公司各级领导的鼎力支持和关怀下，使得财务部在职能管理上积累了一些经验，并向前迈出了一大步，坚决做好财务审核、监督和服务等各项工作。

2)合作银行的选择

在与银行商谈按揭合作条件的过程中，财务部分析了以前开发项目的一些经验和教训，对项目销售后的资金安全及时回流和开发商承担的连带担保责任以及为配合销售紧密相连的系列增值服务等多方面进行了认真细致的研究，经过反复具体地、探索性地调查讨论和斟酌比较，并屡次与多家内外资银行领导的谈判协商，结合实业公司对x项目资金运用等方面的具体要求，寻找适合我们项目的合作伙伴，终于在预定时间内与各合作银行(中行、招行、深发展)达成一致地针对香蜜湖项目的多项惠的政策。

从最初的只能凭合同抵押回执到最终业主按揭合同签定后凭预售买卖合同的复印件即放款，使得我项目巨额现金回流时间至少提前了两个月，开盘销售一周内回流资金近1亿元，限度地把控住银行的放款节奏，也使得公司有充足的自由资金运用，这样的操作方式也确保了资金回流的安全及时，同时也保证了后续合同备案和抵押等工作的及时顺畅。

(二)在连带担保责任方面

我们实现了目前x银行业所能给予房地产开发商的惠条件：连带担保到办妥楼花抵押登记为止，最早免除开发商担保责任，较房产证办妥并抵押给银行的一般条件至少提前了一年半的时间，同时也免除了数千万相关担保保证金的巨额支出。

(三)免费合作增值服务

我部与具有多年房地产行业经验的银行达成协议，共同举办盛大的开盘仪式、各类高尚的业主联谊活动，支持网点免费销售宣传、行内网络及刊物宣传、定期发布楼盘信息、共同开发社区智能卡等一系列增值服务，为保证良好的销售态势创造了机遇。

(四)为工程、销售部门提供秀的服务

项目销售准备及开展期间，营销部与财务部的工作被推向了最前沿。财务部在销售的重要期间扮演着监督管理和服务的角色。

1)研究编制销售日报小软件，及时获得销售新信息，发现并解决问题

在未能使用销售软件的情况下，部门员工做了艰苦的努力，齐力研究并编制和逐渐完善了《销售情况日报表》以弥补因销售信息缺乏和滞后给财务工作带来的种种难题，及时与销售部门的销售日报表进行核对，并对销售计划完成情况、销售政策执行、未收款原因进行分析，以此来判断分析银行、财务及销售等各个单位部门的衔接情况，发现工作中的问题，加强内部控制，提出有关措施，及时改进。

2)我部与x联及合作银行联系安装了固定和移动两种pos刷卡机，极大的方便了业主交纳定金和首期款，并协议由银行承担深银联刷卡手续费，从而降低了财务费用。

经过上级实业公司和我司各部门的不断努力，原计划项目现金流3.61亿元，实际现金流为3.17亿元，节约投入资金4400万元。

(五)编制工程付款台帐，建立部门间审核方式

在项目成立伊始，每笔工程付款在财务部都要经过2次记录，一次是金蝶财务系统入账，另外一次是“工程台帐”，由于金蝶财务系统近年连续升级和更换账套，所以对每项合同整个的付款情况在需要查询时要经过账套的转换，比较耽误时间，工程台帐的建立无疑是节约查询时间的很好办法，并且能一目了然地反应该类和该项合同名称、合同金额、结算金额、付款逐次逐笔时间、凭证号码、累计付款额、发票开具情况、剩余款项、是否已经缴纳印花税等细节。

另外，我们根据工程台帐与工程部门预算人员进行不定期核对每项合同的付款等情况，确保双方审核、记录正确，保证工程款项的支付无误。

(六)加强与税务等政府部门沟通，积极推进土地增值税清算

两年来，置业公司财务部积极研究学习国家新的财政税务政策，加强了与税务部门等的沟通往来，努力寻找应对方案，为确保税务工作的顺利进行做着准备。

在初始的会计核算中我们没有注意到开发成本科目下设置的“开发间接费用”的重要性，其实直接组织、管理开发项目发生的费用，包括工资、职工福利费、折旧、办公费、水电、劳保等都可以在此科目下列示，而开发间接费用作为房地产开发成本的基本一项，按照税法的规定在计算房地产企业土地增值税时有加计20%的扣除，仅这一点就使得置业公司的土地增值税应纳税额减少近10万元。

x项目走过热火朝天的建设和销售阶段，回顾过往，我们发现工作当中有很多的不足，有的不足在发生前就得到了上级领导的及时纠正，有的则是在摸索中暴露出来甚至影响到工作的，这些不足都会使得我们的工作多走弯路，甚至产生财务风险。

(一)营销台帐建立的重要性

营销台帐与工程台帐一样具有重要的作用，因为营销部门没有类似预算的岗位，费用控制和合理计划支出的意识相对比较薄弱，又不像财务部门与工程部门这样可以实现成本支出的双控，所以日常对销售费用的支出和管理、控制的职能其实仅仅是由财务部门单方面完成的。

尤其是像宣传展览、广告等费用在楼盘营销推广工作刚刚开始的阶段更是款项支付频繁，形式也多样繁杂，经常会出现与同一家公司签订多项合作协议，工作强度和压力忽然的增加，更是考验我们的认真细心程度，这个时候如果能够按时记录营销台帐，那么每次付款就不会感觉混乱，心中有本明白账。

(二)销售费用与开发成本支出的预警

项目公司每年都会根据实际情况调整费用目标，造成费用超支各有不同说法，实质的原因除了受市场价格和政策的波动之外，主要是缺乏超支预警的敏感性，对于哪些是合理和必要的支出，哪些是可要可不要的支出，哪些款项必须按期支付，哪些款项需要暂缓支付等等这些内容都需要我们财务人员有对市场和项目形象进度的了解以及良好把控能力。

费用把控离不开事前的预计、事中的`控制和预警、事后的分析三个步骤，财务人员不应该停留在传统的在办公室做做帐表上面，要争取更多的机会和时间走出去，促进与内部各个职能部门的沟通、信息共享，与外部相关市场的接触，增强对每一细项费用使用的合理性事前的基本判断能力，这样根据细项预计费用情况制定出来的计划目标更趋于可靠性和真实性，不至于调整的偏差太大。

根据前述制定的计划目标来指导日常工作，细项费用的动态出现了明显的异常变动与目标对比就有了预警信息。

(三)管理费用使用要区别责任中心

管理费用也往往容易超计划，这项费用的支出都是由公司内部各个职能部门累积的，超计划也难找到根源，尤其是业务招待费、汽车费用、办公用品等费用在发生时都认为是必要的，难以控制，20xx年年置业财务部提出将费用控制落实到每个部门，使得每个职能部门都成为费用的责任中心，每个职能部门再落实到每个职员的头上，年初制定计划目标，作为部门工作考核的指标，减轻了以前单由财务部门一厢情愿控制，其他职能部门不理解、难于配合、不照此执行的矛盾、尴尬局面，让职员、部门共同担负费用控制的责任，有力提高了目标的执行效力。

以上的一些心得体会都是从财务工作的细节出发的，每个日常工作的细节虽小，但是都关系到整个财务工作的最终品质，与整个项目完成优良情况息息相关，我们无非是要做到心中有数、有底，不辱财务部门的职责使命。

置业财务部的工作方方面面都离不开公司各级领导和各位同事对我们财务工作的指导和关怀，有如此强大的精神支持，是我们做好公司财务工作的巨大精神动力和力量。

我们也将继续随时求得上级领导的无尽支持，做好以下重点工作：

(1)继续保持与税务及相关政府部门的沟通联系，及时掌握国家新的政策法规，分析税务新政对公司发展的影响，规避风险，并且坚决完成项目土地增值税等的清算工作，不留尾巴。

(2)加强与同行业人员的沟通和探讨，加强财务制度执行力度，把握总体工作思路，做细、做精财务工作，充分发挥财务部门的职能作用，保障和促进全局各项工作顺利开展。

(3)与公司销售部门配合，共同完成销售后期的房产证的办理，保证资金和工作的万无一失。

(4)与公司工程部门共同完成销售后期的开发成本费用结算。

**客服主管个人述职报告五**

本人在此次erp沙盘模拟生产运营中担任第二小组生产研发主管，同时兼任小组记录员一职。

主要职责：产品研发管理、管理体系认证、固定资产投资、编制生产计划、平衡生产能力、生产车间管理、产品质量保证、成品库存管理、产品外协管理，同时还随时记录公司的发展流程、所遇到的问题以及每年年底运营状态等。

在公司的起步阶段，小组开始对一些低端产品进行研发，并投资了一些较为先进的生产线，同时购买了新的厂区，为公司日后扩大生产能力奠定基石。

在公司运营的第二年，结合资企业资金、产品成本、市场行情等综合因素，小组购进一条柔性生产线，产能得到了很大的改善，产品的产品成本也有所下降，继而有了更大的利润空间。在这一年中，存在一个重大的失误：原材料没有及时入库，导致生产线闲置，继而库存量没有达到预期。虽然当时的库存量满足了当年的订单需求，但也影响了下一年的订单选择，在一定程度上影响了公司的利益。

中间的几年时间，公司一度陷入了资金周转不畅的困境，所有者权益大大减少，公司面临严重的资金匮乏的问题。这时，我们做出了一个重大决策：变卖厂房，以取得一定的资金支持，继续维持公司的正常运转，而没有选择借高利贷。也正式因为资金的问题，我们没有对落后的手工生产线进行改造，也放弃了对高端产品s的研发。这一决策，能够缓解暂时的资金周转问题，然而却没有考虑手工线的低产能问题和相对较高的生产成本以及长远的市场行情。如果一个公司想要做大做强，那么这一点是行不通的。

厂房中手工线都用来生产b产品，在前几年中b产品库存较为丰富。在第三年中向第四组出售一个产品b、第四年借予第三组一个产品b，都有不同程度的收入。第五年起，落后的.生产线体现出严重的不足，产能低下，不能满足市场需求。小组不得不向其他组借用产成品，第五年向一组借产品b一个，向三组借产品r一个、第六年借产品r和c各一个。

在模拟运营的最后一年，公司重新购进上中厂区，固定资产有所增加。同时，对s产品也进行了一部分的研发，为企业今后的发展奠定基础。

此外，本人还负责记录公司自始至终的发展进程，包括广告投入情况、取得的订单情况、小组成员的重大思想决策、每一年每一期具体运营情况、以及年底的盘面情况，以保证小组其他人可以随时查阅，及时发现问题，同时可以在新一年的运行中可以快速恢复盘面，准备就绪。

**客服主管个人述职报告六**

尊敬的领导：

你好!

年初我凭借着敬业爱岗、积极好学的精神踏上了新的工作岗位，这就意味着我理想的人生路又已经向前迈进了一大步，因而我的业务水平及思想觉悟必须随着岗位的提高而升温。以下是我述职工作总结：

分类各小区的原始单据，按规定排序、敲数，对整理好的原始单据(包括现金收入支出单、银行单、报销单，及发票等)填写会计分录输入电脑，检查凭证输入核算科目、摘要、金额的正确及规范，随后打印凭证，原始单据和凭证粘贴好。

对于粘贴好的会计凭证待复核无误后，记完账再进行检查排序、打印凭证汇总表进行装订，会计凭证要进行严格的保存。

整理各小区票据，整理饭堂饭票、收据，将空白收据、饭票，排号，盖章，验销，领用。每次管理员验销、领取，已验销发票要整理，排序，保存放好。登记入本准确，随时检查有没签漏，签错，保管好。

整理停车场发票，管理费发票，填写验销及购买单，每月左右到相关部门购买发票。整理停车场发票，管理费发票，水电费发票，盖章，登记。填写验销单准确无误，及时购买。整理各小区购买回的发票，排号，登记入购领本，每次管理员验销、领取，已验销发票要整理，排序，放好。登记入本准确，随时检查有没签漏，签错，保管好。

查账是一项比较繁锁的工序，如果说下面这么多小区这么多管理处，每人每天都打一通电话来要求查数，那么，我想，这个会比较繁杂。所以，我们并不轻松。登记没有录入系统的管理费、租金、场地费、停车费台账，将发票及收据分类排序并记台账，台账是一个重大工程，马虎不得。记完台账无误后方可作下一步操作。复核会计凭证，复核各项单据登记;必须严密核对;以至核对相符;如有不符，及时查明原因并予以处理。必须协助出纳核对其银行是否串户，金额是否一致等。

财务工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。并且我的业务水平还需要不断的提高，毕竟理论和实践是有一定的差距的，理论很难和实践相结合，这就对实际工作造成了很大的困难，但在自我调整、自我学习和各位同事的帮助下，我知道了如何管理全套会计账目和各种票据，保证自己经手的会计账目和票据的正确与完整，还了解了如何申报税务，以及如何进行帐务处理等问题，通过在实践中指导，业务技能得到了很快的提升和锻炼，工作水平得以迅速的\'提高。

经过了将近一年的工作，我知道要做好财务工作绝不可以用“轻松”来形容，财务工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，财务工作是财务工作中不可缺少的一个部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。

此致

敬礼!

述职人：xxxxxx

20xx年xx月xxxx日

**客服主管个人述职报告七**

20xx年，是xx快速发展的一年，也是生产技术部检修组从有到精的一年。在公司的正确领导下，在兄弟部门的鼎力配合下，在全部门员工的努力下我以规范化管理工作为切入点，始终坚持“向设备技术要效率，向设备管理要效益”的理念，不断提高自身业务水平的同时，严把设备验收移交关，狠抓设备运维管理，较好的.完成了公司下达的各项任务，现将本人一年来的学习、工作及思想等方面的情况总结汇报如下：

回首这一年来的工作，我感慨良多，一方面，我从强化理论学习入手，积极提高自身综合素质。精读细研培训内容，真正做到吃透理论、把握实质、明确任务、坚定信心。另一方面，以提高本部门员工整体素质为出发点，有目地督促本部门员工进行业务、技能学习，要求他们虚心向兄弟单位同行、参见单位技术人员交流学习，学习他们精湛的技术工艺和丰富的实践经验等。经过一年来的学习，检修组人员的整体素质不断提高，精神面貌焕然一新，凝聚力、战斗力不断得到增强。这在设备管理部的基础管理和活动保障中得到了很好的回报。

在努力提高部门综合素质上下功夫外，还与部门员工一起在现场一线熟悉设备，查找问题，对比整改。有不懂得地方就组织部门一起讨论，共同查找梳理问题。并积极与兄弟单位同行深入交流管理方法和工作经验。通过加强交流沟通，使得无论是部门内部还是兄弟单位同行思想上都形成了共识，真正做到了与人为善，坦诚相见，紧密联系了设备管理和设备运行维护工作。在解决实际问题上下功夫，在指导实践上下功夫，营造了良好的工作氛围。

1、做好设备技术改造工作。设备在实际使用过程中，往往由

于工作条件的不同，以及操作使用不当，维护不及时等出现顽固性缺陷，如果因牵一发而动全身，更换整套或局部组件，将造成极大的浪费，所以我们要充分发挥我们的聪明才智，对这些缺陷进行局部改造，用最小的付出换取的节约效益。

2、做好设备的修旧利废工作。由于技术改造等闲置的设备较多，调配好充分加以利用，同时运用激励机制鼓励大家开展修旧利废工作。

3、严把设备大修、维修、检修质量关。在设备的各项维修工作中，一定要具有高度的责任感，对维修、施工质量的每一个细节做到心中有数，跟住现场，只相信自己的眼睛，保证设备的检维修质量。

4、加强维护保养，有效地延长设备的使用寿命和检修周期，节省维修费用和减少停工损失。

1、工作作风和创新能力仍需提高，某些工作不够全面细致，存在疏忽或漏洞；在工作繁琐、复杂时不能够合理安排，使部分工作完成时间滞后；

2、工作方法不够灵活，比较单一，不能够很好地调动员工的积极性。

3、在设备培训方法上没有创新，水厂值班人员设备维护水平参差不齐，部分操作人员操作技能不熟练，自主维护意识差。

20xx年是我公司实现xxxx战略目标的攻坚之年，我将以高度的责任感和使命感，勤奋工作、科学管理、务实创新、与时俱进，锐意进取，全面提升公司设备运营效率和降低运营成本做出应有的贡献！

**客服主管个人述职报告八**

本人###，吴江食府楼面主管，在董事长及各级领导的正确领导下，率领食府全体员工完成饭店制定的各项经营、管理指标，共同提高酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本年度的工作汇报如下：

食府成立之初，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。酒店管理的规范化、制度化建设是酒店发展的基础,本部门管理层自本部门成立之初开始，即对本部门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，按照已出台的考核实施办法进行考核，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

协助部门主管完成餐饮部的整体管理和督导，在主管的授权下，具体负责某业务领域的工作。负责检查各分部的日常工作情况；组织安排vip客人的接待；处理好客人的相关投诉；遇到重大问题及时向主管汇报；与酒店相关部门做好沟通协调，保证餐饮部工作顺利进行；主持召开的班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部主管的直接领导下，协同领班，对先进员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予辅导与鼓励，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作态度及表现，发现员工有任何情绪问题及时的与其进行当面协调沟通，并妥善解决；调动员工的工作积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴、做的更好。争取用我们高质量，高效率的服务，为酒店赢得更多的客源。

根据我们食府的自身特点，针对以后的餐饮部工作我有以下几点工作思路及主攻重点，不足之处，请领导给予指点：

1.提高员工服务质量，强化员工服务意识，对新员工和后进员工做好辅导工作，布置各班组制作出培训计划，做好员工的定期培训工作，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，并且对客服务做到：热情，主动，礼貌，耐心，周到。此酒店服务业的“十字方针”。对表现优异的员工设立免检楼层或高级服务员，上报餐饮部主管考虑其工作待遇或作为以后晋升的重要参考。

2.提高餐饮的卫生质量：加餐厅卫生质量的督导力度，务必保证每间包厢保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的小厅负责；楼层领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；对当值每位员工清扫的小厅全面的督导与检查；对死角同样的逐一、逐级严格检查，坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日结尾工作清扫完毕。并且制作出《计划卫生表》，有针对性的对餐厅进行清洁整理和保养维护，提高餐厅卫生质量及餐厅设备设施的使用寿命。

3.控制物耗、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，实施物耗管理责任制。统一全面盘点。一旦损失、责任到人。对大量损失一经查处在追究当值员工责任的同时，对其所辖楼层领班将追究其连带责任。

5.培训下属员工树立全员推销意识，如一些特色菜肴，新鲜海鲜等，增加酒店餐饮部的营业额，提高员工的责任心及工作积极性。

4. 加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与销售员加强合作，了解客人情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向部门主管或厨房反映。

为使部门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，要求各小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。

1，如有大型接待，三个楼层之间相互沟通，协调，合理化安排人员，各个班组可以随时相互调动。

2，前台的操作完全需要后台的配合，前台的\'意见及时反馈给后台，这样可以相辅相承。

3，出现问题，班组相互沟通，及时改正。

4，经常考核，评比，来增强各班组的能力。

需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前酒店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。 培训工作对于酒店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升酒店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。

1，让各班组加强日常的督导工作，做好培训，把餐厅相关知识教给服务员，提高她们的素质。

2，从日常工作中评比，考核，来发现一些优秀员工。

3，对优秀员工放心，放手去管，让他们充分发挥自己的才能。

质量就是生命，质量就是效益，是企业永恒的主题，其好坏直接关系到酒店及部门的长远发展。正因如此，部门从本部门成立开始就重点抓产品质量与服务质量。

1 对本部门每一位员工在上岗之前进行了系统 严格 规范化的培训，通过培训使员工掌握了基本的服务流程。

2 通过一对一的帮扶制度对服务质量欠佳的员工进行岗上再培训，使他们在服务质量和服务意识上有了很大的进步与提高。

3 进一部加强卫生监督管理制度，先后制定和出台了卫生责任到人的一系列监督制度。

4、加大培训力度，强化标准意识，在前台培训上，总结情景模拟培训效果，继续深入开展前台各岗人员的情景模拟及基本技能的培训和客史资料的培训，确保操作标准统一。

从食府成立起餐饮部的工作虽然取得了一定的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店的期望值还相差甚远，其主要表现在：

1 在抓前台管理和人员的培训上力度不大，员工在规范化、标准化的服务上参差不齐。

2 一味的强调经营而忽视了员工的思想动态，与员工的交流、沟通的次数较少，导致部门人员流动。

1 巩固成果，挖掘经营潜力，提高创收能力。

2 狠抓两个质量，力争客源及经营效果明显提升。一是狠抓前台服务质量，进一步提升我们的服务质量。二是狠抓包厢就餐卫生质量，继续实行卫生责任到人制。

3 加大培训力度，强化标准意识。

xxx年即将结束，虽然开业半年的工作业绩不是很明显，但在新的一年中，我会一直就抱着“合作、奉献”的态度，认真学习，团结、互助、亲密、友爱同志，盈造和谐团队；尽心做好自己的本职工作。在生活中，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。敬请领导给予审议,欢迎对我的工作多提宝贵见意,并借此机会,向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.为食府的发展奉献绵薄之力!

**客服主管个人述职报告九**

尊敬的各位领导、各位同事:

您们好!

我于20xx年1月进入市场部，并于20xx年被任命市场营销部主管，和公司一起度过了两年的岁月，现在我将这期间的工作做个汇报，恳请大家对我的工作多提宝贵的意见和建议。

我市场部主要是以电话营销为主、网络为辅开展工作。前期就是通过我们打出去的每一个电话，来寻找意向客户。为建立信任的关系，与每个客户进行交流、沟通。让其从心底感觉到我们无论何时都是在为他们服务，是以帮助他们为主，本着\"我们能做到的就一定去做，我们能协调的尽量去做\"的原则来开展工作。这样，在业务工作基本完成的情况下，不仅满足他们的需求，得到我们应得的利益，而且通过我们的产品，我们的服务赢得他们的信任，取得下次合作的机会。不管是客户追踪还是服务，依然能够坚持用心、用品质去做。20xx年的工作及任务已经确定。所有的计划都已经落实，严格按照计划之内的事情去做这是必然的。相信即便是在以后的过程中遇到问题，我们也会选择用最快的速度和最好的方式来解决。

20xx年，在懵懂中走过来。我自己也是深感压力重重，无所适从。但是我遇到了好的领导和一个属于我的团队。他们的帮助和包容是我个人现阶段成长的重要因素。也是我在参加工作的这段时间里对于做人和做事的理解中收获最多的一年。

过去的已经过去。每一年都是一个新的起点，一个新的开始。

在今年的工作中，以\"勤于业务，专于专业\"为中心，我和我组成员要做到充分利用业余时间，无论是在专业知识方面，还是在营销策略方面，采取多样化形式，多找书籍，多看，多学。开拓视野，丰富知识。让大家把学到的理论与客户交流相结合，多用在实践上，用不同的.方式方法，让每个人找到适合自己的工作方式，然后相辅相成，让团队的力量在业绩的体现中发挥最大作用。为团队的合作和发展补充新鲜的血液和能量。同时在必须要提高自己的能力、素质、业绩的过程中。以\"带出优秀的团队\"为己任，要站在前年、去年所取得的经验基础之上。创今年业绩的同时，让每个人的能力、素质都有提升，都要锻炼出自己独立、较强的业务工作能力。将来无论是做什么，都能做到让领导放心、满意。

走进这个竞争激烈的社会，我们每个人都要学会如何生存?不论做什么。拥有健康、乐观、积极向上的工作态度最主要。学做人，学做事。学会用自己的头脑去做事，学会用自己的智慧去解决问题。既然选择了这个职业，这份工作，那就要尽心尽力地做好。这也是对自己的一个责任。

**客服主管个人述职报告篇十**

各位领导：

您们好！

我叫xxx，曾经在普外科、消化内科、急诊科、手术室工作过，现任干诊科办公室护士。我1988年毕业于锦州市卫生学校，1993年通过自学考试取得了中国医科大学高护专业的大专毕业证书，1997年晋升为护师，到现在已有8年了，xx年考取了主管护师资格，并于该年被评为院先进个人，符合聘任主管护师条件，现将我的主要工作情况向领导汇报如下：

一、思想上积极要求进步，靠近党组织，并于1999光荣地加入了中国共产党，成为一名中共党员，作为党员，时刻严格要求自己，认真学习领会党的精神和主要思想，并在为患者服务的实际工作中普遍应用，取得了较好成绩。

二、业务上精益求精，刻苦好学，努力的学习新的护理理论和护理操作，撰写了论文《氨茶碱过敏一例》。同时积极参加医院组织的各项活动，特别是有关护理的竞赛和考核，多次获得了较好的名次，如：1998年缝合针纫线操作比赛第三名、xx年微机大赛第三名、xx年全院护士护理理论考试第二名、xx年吸氧操作比赛第一名。

三、工作扎扎实实，力求技术精湛，以良好的服务为患者解除病痛。尤其是成为办公室护士四年来，我本着严谨、细致、认真、准确的原则，及时地执行各项医嘱，每日催款、取药、备药、记账，将繁琐的工作安排得合理有序。同时积极地支持、配合护士长工作，主动的替班和及时地处理护理操作中的疑难问题。特别是节假日经常到科里查看备品的`使用情况，较好地完成了领导交给的任务。

四、在xx年全国上下抗击非典的战斗中，主动请战，不计较个人利益，克服家庭负担重的困难，将80岁的老公公托付邻居照看，参加了锦州市卫生局在结核病院组织的\'第一批抗击非典实战演练，在演练中武装了自己、锻炼了自己，并时刻准备着在“非典”来临之际，冲向“非典”一线，起到了共产党员的先锋模范带头作用。

在各级领导的正确领导下，本人经过不懈的努力，得到了患者及家属和本科室同志们的一致好评。在此诚请各位领导对于我的工作给予认可和肯定，支持我聘任主管护师。

谢谢！

**客服主管个人述职报告篇十一**

尊敬的各位领导，亲爱的同事们：

大家好！我叫xxx，是xx的一名销售主管，在繁忙的工作中不知不觉迎来了新的20xx年，回顾这一年的工作历程，首先要感谢带领我们不断前进，兢兢业业的经理，感谢团队上进，精诚合作的同事，更要感谢光临我们店的新老客户，正是因为他们的帮助鼓励，认可信任才能使我们更好的工作，同时我们也有必要谈谈销售工作中的不足之处：

1、学习不积极，导致专业知识水平欠缺，每次听着促销员介绍手机都觉得自己无话可说，同时也有被促销员专业述语打动，有购买的顾客也是一样的。

2、工作职责做不到位，手机是贵重物品，我们要及时擦试，检查轻拿轻放，为什么顾客不要柜台上的机器，就是看上去不像新的，所以要及时整理摆放。

3、对顾客缺乏耐心，尤其是售后问题，有一次，一位老大爷来调试xx机器，当时我正在做别的工作票，就对他说：上二楼，他说腿疼上不去，我只管忙我自己的，没有理他，他就去找别人调试，调好了，他临走时，专门对我说了一句，我这个人不好，他说完之后意识到了自己的不对，好在顾客对我们店的评价不错，要不我们又流失掉客源了，所以解决售后问题更要有耐心。

4、主管职责不到位，没有发挥团队精神，对待同事关心不够，没有及时沟通，要求别人做到的，自己却不想做，对待新同事，往往是他们给我们拿机器，而我们帮助他们那机器或者帮助他们成交的.很少，希望得到他们的谅解。

销售是一项非常具有挑战性的工作，奋斗了一年，成功也好，失败也好，好好总结经验，吸取教训，在以后的工作中，引以为鉴就是进步新的一年，意味着新的起点，新的机遇，新的挑战，作为销售人员的，我们必须严格要求自己：

1、空怀心态，从最简单的事情做起，认认真真地对待自己的工作以及领导，支持的任何一项工作，无任何借口。

2、学习，阅读一些积极向上的书籍，丰富自己的思想，提高素质，同时的学习研究机型，减少库存的同时，增加我们的利润。

3、回访老客户，好几次听着客户说因为打电话回访，就又来买手机了，心里很高兴，

4、尽自己努力，去帮助任何人，无论是客户还是同事，让客户体感觉到我们的热情，让同事感受到我们这个大家庭的温暖。

20xx年是有意义，有价值，有收获的，我们九洲在新的一年中，将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地，同仁们，我们的xx奋斗吧！

xxx

20xx年xx月xx日

**客服主管个人述职报告篇十二**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!

首先，我非常感谢公司领导能为我们提供这次锻炼自我、提高素质、升华内涵的机会，同时，也向一年来关心、支持和帮助我工作的主管领导、同事们道一声真诚的感谢，感谢大家在工作和生活上对我的无私关爱，一年来，我基本上完成了自己的本职工作，履行了会计岗位职责，现就我一年来履行职责的情况作如下述职报告，请予以评议：

回顾既紧张而又充实的一年时间，感觉到这是我个人工作、学习和生活上收获最大的一年，企业财务工作是一项专业相当强的工作，作为财务人员，必须掌握一定的专业知识，借助先进的信息处理技术，才能搞好企业财务核算工作，这也是一名财务人员必须具备的基本素质和能力。

至此，我遵照《会计法》、《企业会计制度》学习了初级会计实务、经济法基础财务知识、管理制度等，又压力才有动力，紧张而又充实的工作氛围给予我积极向上的工作动力，每当工作中遇到棘手的问题，我都虚心向师傅和身边的同事请教，取别人之长、补自己之短，我深知财务工作始终贯穿于企业生产经营的每个角落，对于企业来说是相当重要的，从原始凭证的审核、记帐凭证的填列、会计帐簿的登记，到最终生成准确无误的财务会计报表，为相关领导部门了解企业财务状况、经营成本和现金流量，并据以做出经济决策，进行宏观经济管理提供真实、可靠的财务数据信息。

当然，作为我来说最重要的就是坚持实事求是的工作原则，每个月末及时收取各项目部工程量报表、材料明细帐、登记资金回收台帐、按时发放职工生活费、坚持填报各项目部经济活动分析报告、每个季度末统一装订记帐凭证、材料盘点表，做财务档案资料的管理工作，尽职尽责，认真完成自己份内的.事情，此外协助各个项目部尽我所能去做工作，不仅锻炼了我的责任心，也锻炼了我的耐性，我以热情的工作态度来增强素质，以优质高效的工作成效来树立形象。

各位领导，各位同事，回顾自己这一年来的工作，虽然围绕自身职责做了一些工作，取得了一定的成绩，但与公司要求、同事们相比还存在很大的差距，尤其是业务能力有待进一步提高，我决心以这次述职评议为契机，虚心接受评议意见，认真履行本职工作，以更饱满的热情、端正的工作姿态，认真钻研业务知识，不断提高自己的业务水平及业务素质，争取来年实现自己工作和生活中的美好理想。

谢谢大家!

此致

敬礼!

述职人：xxxxxx

20xx年xx月xxxx日

**客服主管个人述职报告篇十三**

尊敬的领导同事们：

回顾一年的学习和工作，在王总的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，20xx年，餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为\*\*一家星级酒店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提练，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务、vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的服务技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《\*\*景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四星级酒店业务基本知识》、《四星级酒店操作技能》等，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明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店20xx年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，最大限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1―6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20\_年\*\*市“十大品牌旅游星级饭店”的申报、国家级酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20xx年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四星级酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

七、存在的差距及努力方向。

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解\*\*酒店业的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的.新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润最大化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

**客服主管个人述职报告篇十四**

尊敬的领导、各位亲爱的同事：

大家好！首先感谢领导及各位同仁对我们仓库工作和本人的大力支持与帮助，在此我表示衷心的感谢。在日常的工作中我们仓库存在着许多或大或小的问题，真诚的希望各位领导、同事宽容与谅解。目前我们仓库人员普遍存在责任心和管理意识不强的问题。

近几个月来，仓库部新进人员比较多也包括我，在一些消极因素的影响下，产生一些负面影响，缺乏应有的工作责任心，由于我在管理上采用了宽容的处理方式，未能积极的消除这种隐患，造成了工作的一些混乱，甚至出错频繁。在今后的工作中，我一定会吸取教训，一经发现类似情况将严肃处理。

仓库负责整个酒店的后勤补给，这就要求我在认真做好做细仓储管理工作的同时逐渐深化了解与掌握酒店的业务信息、销售业务信息，以及公司所有物资的相关信息。这样对加强仓储管理水平有非常致关重要的帮助作用。

1、对公司在用和在库资产的增加、转移、报废、调拨、外借，做到事事明确，并执行好领导的工作指令，以更好地协助领导的管理工作。

2、 随时掌握库存物资动态，压缩库存储备资金，按时组织年度、月度的物资申购计划并做好呆滞物品的`统计处理工作。

3、根据现在仓库的实际情况，做好仓储的整体规划，合理制定存货库存量，逐步推行仓储管理的5s管理制度，以提高工作的高效性。

4、每天进行自我总结检查，针对出现的错误提出改善措施，把错误控制在可控制的范围，

1、认真执行到店货物的日常监督、检查，尤其是每日鲜货的验收工作。对货物及时整理整顿，及时反馈货物信息，以便合理制定采购计划，保证货物的周转；对验收过程中产生的问题，及时处理，处理不了的要上报领导，并及时跟进。

2、 严格按照仓库物料的收发运作流程进行日常工作（依据是计财部工作手册），举例：出入库货物要与申购计划中的名称规格保持一致；货物进出库时要严格清点或过磅；进库物料必须由申请人、质检部、仓库及相关部门同时确认无误后方能收货入库；验货过程中严格遵守：单据不全不收、手续不齐不办、物料不合格不收；等等…目标是准确把握货物动态库存，保证公司后勤补给的准确性和及时性，并做好与其他部门的协同工作。

3、经常整理仓库并清洁卫生，做到货物摆放整齐，保持货品充足，使公司的物料供应能保持正常运行。收发货结束后，要及时整理货物，保证nc系统数据和仓库实际库存一致。

4、残品和包装破损的产品及时处理，同时对缺货和呆滞货品认真记录，及时上报并跟踪处理。在以后的工作中尽最大可能做到今日事今日毕。

以上这些都需要我们每天踏踏实实的，认认真真的，坚持去做，这样才能逐步达到我们想要的目标和结果。

我希望我们部门的员工严格遵守工作规定和操作流程，认真履行工作职责，避免和减少错误的再发生；加强责任心与管理意识的培养，以一种积极的、负责的态度面对每一天的工作，按要求按流程，保质保量的完成每天的工作任务。

这段时间里，我感到了自己管理上的不足，但是有不足才有改进，我会继续锻炼，加强学习，让自己管理上更加的成熟，希望各位领导和同事多给我提宝贵意见，帮助我更快的成长。 我相信有了大家的帮助与协助，我一定能做的更好。

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！