最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇一

亮点之处

一培训方面

1.每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强的员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2.集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训表，安排员工根据表的进度进行学习，班组再进行考核。

3.每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4.针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导;针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5.房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批

次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

二管理方面

1.上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7-9三个楼层划分给柯林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2.上半年总体服务质量较稳定，1-5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况;在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑;在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3.专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物(旺仔小馒头)等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

三接待服务方面

3.政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入;同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

5.对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

四团队和人员方面

5.人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

不足

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇二

一、落实消防安全责任制，健全安全制度。

公司领导高度重视建筑施工消防安全生产工作，把此项工作作为讲政治、保稳定、促发展的大事来抓，纳入了目标管理体系。一方面坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以落实安全生产责任制为核心;另一方面，以建筑施工现场监管为要务，全面落实各项规范的实施。对全区建筑施工消防工作实现了全方位、多角度的监管。

二、加大宣传力度，加强农民工安全教育。

一线操作人员大多来自各地农村，普遍文化程度低下，安全意识淡薄，自我保护意识差。因此，强化工人安全意识，提高安全技能，加强安全生产宣传教育工作至关重要。一方面，督促各施工单位落实责任□xx度上墙;另一方面，切实将安全

生产教育活动纳入常态监管，确保每一个施工人员都接受细致认真的消防安全教育，全面提高施工人员的消防安全意识，营造“关注安全，关爱生命”的浓厚气氛。

三、加大现场管理力度，确保防患于未然。

1、督促施工单位在施工现场留置临时消防车道，并保证其畅通。

2、要求施工现场必须配备消防器材，做到布局，选型合理。

3、要求施工现场保证足够的消防水源，能够保证在火灾延续时间内消防用水量要求。

4、严格特种作业人员的资格管理，要求安装电气设备和进行电、气焊作业人员必须具有相应的特种作业操作资格xxxx□

5、加强现场材料管理，施工现场使用的安，密目式安，必须符合国家标准或行业标准，不得使用易燃、可燃材料。

6、要求施工单位建立健全临时用电管理xx度，加强临时用电施工管理，严格执行施工现场临时用电规范。

7、要求施工单位加强临时宿舍和办公用房日常管理、工棚内门窗管理、心得体会范文单人面积等应符合消防要求。

通过这一系列的措施，我区建筑施工消防工作总体处于可控状态，没有发生任何消防火灾事故。

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇三

20xx年，总值班室在各位秘书长、主任的正确领导下，在兄弟处室的大力支持下，紧紧围绕全市工作大局和办公室工作部署，按照“追求卓越、争创一流”的工作标准，认真履行

工作职责，切实做好“三服务”工作，较好地完成了各项工作任务。

一是不断规范各项日常工作。值班室工作岗位平凡，工作繁杂，但责任重大，稍有不慎，轻则直接影响市委办公室形象，重则很有可能造成难以估量的损失。按照市委办公室领导要求，进一步加强制度化、规范化建设，制定了《紧急信息办理工作规范》和《进一步加强值班工作的规定》，并制度上墙,使值班工作更加规范，各项工作有登记、有报告、有落实、有反馈。在日常工作中要求每个工作人员对各项工作的流程、会议的安排步骤、领导重大活动的安排等都要做到心中有数，要始终保持高度的政治责任感，通力合作，扎口管理，严格责任追究□20xx年，总值班室共参与全市性的大会及部门性会议会务工作90余次，全面做到了准确无误，受到了市领导和相关部门的一致好评。

二是精心做好各项重大活动的协调服务工作。对市委一段时期的工作安排做到心中有数，对重要会议、重大活动做到提前考虑，认真落实,先后参与了市委第十一次党的代表大会、全省沿海开发工作推进会、市委十一届二次全体（扩大）会议、全市经济发展和重点项目观摩现场会等会议的衔接联络，领导服务、会务安排等工作。在此基础上，突出“三服务”理念，努力为相关部门做好服务工作，期间协助连云区、开发区、侨联等县区、部门组织协调重大活动50余次。

三是高质量做好后勤接待工作。按照“接待工作要为市委中心工作服务，为港城发展服务”的要求，严格执行有关政策和规定，为各级来连领导和客人提供全面优质的服务，先后参与了陈昌智、罗志军等国家和省领导来连视察调研的接待、服务工作，全年共办理各类客情460批次，其中副省级以上接待达43批次。

四是全天候做好值班信访工作。值班室是办公室对外的窗口，是领导指示上传下达、倾听群众呼声的桥梁和纽带。注重值

班人员能力培养，全面加强值班工作，全年始终保持值班电话24小时畅通，做到认真接好每一个电话，做好每一个记录，无论对领导的电话指示、还是会议的组织联络，我们都要求提前通知，并及时加强衔接，杜绝未通知、漏通知、不及时通知等情况的出现。热情接待每一位上访群众，认真做好记录，尽最大努力做好解释工作，并第一时间向分管领导汇报，使上访者“气愤而来、气顺而归”，对需要部门提供情况的，及时通知到部门，并经常督促其及时回复反馈情况，在最短时间内答复上访者□20xx年以来，我们共办理《值班专报》440余期。

过去的一年，值班工作取得了一定的成绩，但仍存在着一些缺点与不足。在今后工作中，在当前连云港科学发展、跨越发展的新形势下，我们将不断发扬优点，努力克服不足，力争把各方面的工作做得更加扎实，更富成效。

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇四

1、关注楼层酒水保质期等，及开封损耗等。

2、查房量：每日查房不少于50间，认真填写查房表注明：卫生质

量，如有工程及设施设备问题的要注明并写清处理结果。

3、领班不能用布件查房。

4、对查房表及工作记录交接本的填写要求：在查房表上除要注明

vip信息、房间卫生、工程、设施设备问题外，还应注明外环境卫生、工作间烧水间上下班检查情况完成情况；交班本上必须填：晨会内容、人员安排、工作完成情况、计划卫生和工程进度。下班后将工作单和交班本交主管批阅。

5、下班前最后检查所管区域的外环境卫生、工作间卫生情况，了

解工作完成情况，并在服务员清洁表上签字，再批准该服务员下班。

6、对于重大工程问题及一时无法修复的工程问题要打工程单报

修，并留好底单，跟踪检查是否修好，每周五将未修复的工程单交主管处。

7、对客房查房时发现的：防火、用电、安全的问题（如有客人使

用大功率的电器、带有易燃物等）要做好记录并及时上报主管。

8、楼层地毯清洗要由领班把关：需要局部清洗的，先让服务员刷

洗，刷洗不掉的在报洗。注意：报洗时要注明是局部洗还是全部洗。

9、领班对于员工在工作中出现的问题要采用提醒---指导培训---处

罚---再培训的步骤来处理；并要有记录和结果。不能无果而终，也不能搞“秋后算帐”，力争现场发现现场解决。

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇五

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心!工作

性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的`提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备!作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务!

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作.因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致!我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去!和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

现场管理一直是我最头疼的问题!商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈!与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像!专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在今后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人!

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点!因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标!接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业

绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战!

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正!今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，格守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量。

1.楼层经理年终工作总结范文

2.楼层主管年终总结

3.大学楼层长工作总结

4.商场商管部楼层主管年终总结

5.公司人事经理年终工作总结

6.行政人事经理年终工作总结

7.物业客服经理年终工作总结

8.经理助理年终工作总结

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇六

楼层经理主要是为本楼层选择合适的供应商，协调供应商与商场之间的关系，定期调整供应商的陈列面与位置，并对楼层员工进行规范管理。以下是由本站小编为大家精心整理的“楼层经理年终工作总结范文”，仅供参考，欢迎大家阅

读。

我从20xx年x月加入商管部，担任一楼经理，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

一年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把品牌服装招商进场。基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山。”如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理,提高员工整体素质.今年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层经理的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事，年让我依依不舍。在这一年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐!

我从20xx年x月初，进入银座购物广场店，任职收款员，并在努力的工作下，于20xx年初升职为楼层经理。非常感谢公司领导能给我一个创造、提升自我的机会和平台。时光荏苒，岁月如梭，不知不觉中过去了一年，回首这一年里的点点滴滴，既有收获也有不足，既有经验也有教训。

一、管理的运作之美

一个卖场的正常运转除了其系统、科学的管理制度外，更重要的是与卖场管理人员的科学指挥、严格监督密不可分。在时尚淑女商场的这段时间，我逐渐接触了卖场的基本管理程序：从营业前的晨会、迎宾到营业中的巡场再到打烊前的送宾及每周的周分析、周总结，每月的月分析、月总结，这一程式化的管理模式让整个卖场在有条不紊中创造出了最大的利润。然而，对于商场的管理和运作我只了解其皮毛，其精髓之处还需我一步步去学习、领会和探索。

二、管理应计划之内

这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场楼层经理，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好员工的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助员工改进工作。

5、加强情感式营销，通过对员工进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

三、管理需磨练经验

在这一个多月的实习经历中，在成熟与进步的同时我也经受了很多的挫折，这些挫折不但没有消磨我的意志，反而让我开始认真的去反思，去总结。正如一句古诗所言，“不经一番寒彻骨，那得梅花扑鼻香”，只有走过最困难的一段旅程，才能看到最美丽的风景。在工作过程中，做的最多的就是和人打交道，而且都是和顾客和业务以及各领导打交道，经常遇到些一时难以解决是问题。

到这种时候我都感觉到自己有些力不从心，因为这种时候需要多方面的知识和经验以及很多的专业理论知识，所以，我要在接下来的工作过程中，随时给自己充电，同时也希望公司能多给一些这方面的培训机会，让我快速的成长起来，能更好的为公司工作。

古人云，“取法乎上仅得其中，取法乎中仅得其下。”意思是说，一个人制定了高目标，最后仍然有可能只达到中等水平，而如果制定了一个中等的目标，最后有可能只能达到低等水平。展望未来，我将在现有基础之上给自己制定一个更高的目标，以更加严格的要求和标准来挑战自己、鞭策自己、完善自己，尽快完成从学生到职场人士的蜕变，争取在实习期满后锻造出最好的自己。

时间过得好快!不知不觉中加入三分部这个团队工作已经一年了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了!我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层经理，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们!

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成!但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的进步.也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

一、调整心态方面

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心!工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备!作为一名楼层经理只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务!

二、团队合作方面

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作.因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致!我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去!和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

三、现场管理方面

现场管理一直是我最头疼的问题!商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈!与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像!专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在今后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人!

四、销售问题

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点!因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标!接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工

销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战!

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正!今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，格守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为xx贡献出自己一份微不足道的力量。

一、背景音乐的监管维护工作

超市背景音乐是提升超市购物环境的设施之一，也是提醒超市员工上下班的唯一播放设备。所以，对背景音乐的日常监管维护，不容忽视。超市背景音乐主要由电脑音乐软件、功放设备、天花喇叭三部分组成，每一部分都必须做好监管维护，每日对背景音乐进行现场监听，主要目的在于听超市各楼层背景音乐音量是否适中，超市284个喇叭中是否存在损坏不响的现象，如有损坏，及时更换，保证其尽快恢复。超市的功放设施目前的工作状况已趋于“老龄化”，所以，平时的正确操作是非常关键的，这样可以保护设备使之正常运转，也可以使设备尽量延长其使用寿命。超市的电脑音乐播放软件使用的是xxx□此款软件播放性能相对稳定，虽然出现过停播现象，但这与电脑本身的软件系统、硬件环境都有很大的关系，只要平时细心维护，相信这种现象是会减少的。

二、四楼店员晨会召开工作

按公司规定，各楼层每日早晨9：08分准时召开晨会。首先，整理队姿并检查仪容仪表，目的是提高营业员精神面貌，然后进行当天培训。晨会培训的主要内容有：《三包约定》、礼貌用语、消防知识、销售技能、“专用订货单”的规范填写及相关知识的培训、通告有关店员及商户会议的内容。根据店员近期的表现情况及现场店员关于商场制度遵守的不足之处，拟定每周晨会的重点内容。

晨会培训的主要方式有：现场抽查、提问讲解、情景假设、现场演练。对于新入职店员采取“一对一”的培训方式。“一日之计在于晨”，做为晨会的主持，给予店员一个微笑，一个正面的、积极的态度，在店员对于晨会内容的接受和对当天工作的进展，是非常必要的。与此同时本人也体会到晨会的重要性，因此本人应做到在坚固原有管理相关知识的同时，加强学习力度，完善相关知识，从而弥补自己的不足。

三、现场管理工作

现场管理是楼层经理工作中的重要环节，是所有工作环节中的重中之重。每天对本楼层进行巡视检查，检查的内容有：仪容仪表、卫生、灯具、价签、商品是否缺项以及现场的秩序。在现场巡视的过程中，发现有违纪的，问明原因后采取相关处理方式。定期进店检查卫生、灯具、价签等，出现问题，及时整改。

目前四楼整体面貌还是可以的’，但也存在一些问题，譬如：个别店内桌面凌乱、在公共通道堆放垃圾、灯具损坏不能及时更换、个别店员扎堆聊天，这都需要常进店、常督促、常抓不懈。现场管理工作是周而复始，重复性很强的工作，既要利用超市制度严格要求执行，也要利用沟通、劝导的方式进行。需要管理人员有较强的耐心、恒心。“反复抓、时时抓”，做到“勤转、勤看、勤说”。遇到问题时，也要向各位楼层经理虚心请教。

四、其他重点工作及配合工作

经理发现一些平时忽略的问题，能给店员紧紧“螺丝”，为本楼层现场管理起到良性作用。在四轮考评中，四楼存在的问题有：店面卫生不达标、店内有损坏灯具、价签填写有误，个别店员工牌未过塑、对超市专用订货单填写不规范及对产品《三包约定》内容不熟练。解决办法有：店面卫生四次均不达标的，处以40元的罚款，存在损坏灯具的，要求最多在七

个工作日内修复，价签填写有误及工牌未过塑的，要求当日内整改完毕，专用订货单填写不规范的，问明原因后，进行“一对一”培训或口头警告，产品《三包约定》不熟的，让其抄写5-10遍后，当面背诵。

其中，卫生不达标、有损坏灯具、专用订货单填写不规范为四次考评中的共性问题。也是在今后的工作中需要重点管理的几个问题。对于现场考评，本人也有一点拙见，譬如在仪容仪表一项中，在把礼貌用语设在这一项的同时，能否将微笑服务也设进去。这样，也能够提升店员的个人形象，完善店员的仪容仪表。做好服务管理，是我们的工作，提升服务质量，是我们的工作目标，调节顾客与商户间的成交矛盾，是我们的工作重点。在楼层工作的这段时间，本人共受理三起投诉，其中有效投诉为一起。

原因为，到截止送货日期后近xx天，商户还未将货品送至顾客家中，而引起顾客投诉，此属商户违约。最终协商，商户在三日内将货品送至顾客家中，并赔偿顾客xxx元的损失。在受理这三起投诉的过程中，本人深刻的感受到，做为楼层经理身上的责任由哪些，应具备的能力又有哪些，因此，本人应勇于承担属于自己的责任，提升自己的综合能力。除了做好以上重点工作外，平时也必须做好三楼及总台各时段的值班工作及全楼。

层电视的开关和维护。当然也有一些配合性的工作。按市管部要求，配合做好内勤服务工作。按公司要求，配合物业部做好商户装修前后的检查验收工作。虽然这些不是重点工作，但部门间的相互协助，同事间的沟通协作，在工作中，也起着不可忽视的作用。

五、工作不足及对20xx年工作的展望

一年的工作快要结束了，在这近一年的工作中，本人也存在一些不足之处，譬如：在背景音乐监管工作中，电脑系统知

识是本人工作中的不足之处，在今后的工作中，本人将对电脑系统知识进行学习，这样才能在出现问题时，及时解决。才能更好的维护超市背景音乐，使之更稳定的播放。在现场管理工作中，管理执行的力度、细致度都是需要本人加强的。在处理一些纠纷时需要完善方式方法。在20xx来临之际，本人应加强工作所必须的相关知识的学习，完善自己的工作，譬如：合同续签、沟通谈判、投诉受理、装修监管这几项，都是本人应在明年工作中必须掌握的几个方面。努力提升个人工作技能，使自己的工作能力全面起来。

在做好楼层工作的同时，本人继续做好对超市广播系统维护，背景音乐的监听、调整等工作。在今后的工作中，本人会一如既往、踏踏实实的做好本职工作，扬长避短，使自己的工作更上一个台阶，为公司贡献自己的光和热。

以上是本人年度工作总结，不妥之处恳请领导和同事们批评指正。

1.楼层经理的年终工作总结

2.楼层主管年终总结

4.大学楼层长工作总结

6.商场商管部楼层主管年终总结

7.公司人事经理年终工作总结

8.行政人事经理年终工作总结

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇七

一层主要经营皮沙发和客厅家具，面积共计8304m2□已出租

面积8304m2□展位共计26个，其中2个独立店(斯帝罗兰和斯可馨)，已正常营业展位25个，斯帝罗兰在元旦即将开业。

一、楼层共计销售额为1252.2万元，其中10月份销售额为403万元，11月份销售额为411万元，12月份销售额为438.2万元。

二、共签订合同26份，收取租金97.5万元，

三、可利用空间出租1处，收取租金1.5万元。

四、组织楼层销售员培训共计12次，分别是仪容仪表、展厅内外卫生、销售技巧等培训6次;销售合同单填写注意事项培训6次;如何提高服务意识专项培训8次;处理顾客投诉技巧培训3次;促销活动内容培训10次;安全用电培训2次。

五、与厂家沟通共计12次，就主要针对每周销售后几名的厂家负责人进行沟通，针对展厅产品布位、销售员在销售过程中存在的问题、商场整体促销活动以及针对每一个厂家提出针对性的建议，以帮助其提高销售额。

七、处理顾客投诉8起，8起已经解决，使顾客满意接受。

八、配合客服部进行楼层检查3次，台账完善3次，提高顾客满意度工作。

九、配合安全部组织营业员进行消防知识以及消防灭火演练2次，进行易燃易爆物品逐展位清查2次。

1、 积极完成部门安排的各项工作任务

2、 就工作中的问题与部门领导保持及时、全面和经常的沟通。

3、 积极与其他楼层管理人员协调、沟通，以保证协作工作

的质量和效率

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇八

今年，我们西安财经学院行知学院团工委举办了“服务地铁，回报社会”的支援者活动，我身为校团工委委员同时又是一个地地道道的西安人，生在西安长在西安，对我们这个作为十三朝古都的国际化大都市有着难以分割的情谊，所以我觉得我有责任和义务参加这次的活动，这不仅仅是一次有意义的志愿者活动，同时也是对我自己提供一次很好的社会实践机会。

我有幸的成为了志愿者服务队第八组的组长，这意味着我肩负着比一般队员还要多的责任，我主要负责大家的调配，同时一直流动的在每一个工作岗位，做到第一时间处理问题并且代替那些需要休息的队员。我们组在五月一日劳动节这一天正式到岗，第一次的志愿者服务就要面临节假日的超高人流，大家要为过往乘客提供正确的信息咨询、应急服务等志愿服务，还要积极的与地铁站的服务相配合，详细的介绍地铁搭乘路线和相应所到站点的选择，热情、耐心回答游客的询问，为旅客指路、解疑。除此以外，我们还需要热情地帮助小朋友、帮助带很多行李的乘客、老年人、残疾人还有外国友人买票。这些艰巨的任务摆在大家面前，但是我们的组员缺没有临阵退缩，而是大胆的走进拥挤的人潮，很快的投入到工作之中，这也是我作为组长需要感谢大家的地方，如果没有大家的支持和帮助，我们八组就不能完成接下来两个月的任务，在这里也对我们八组的其余队员说声大家辛苦了，谢谢大家！

我在人员分配上，一般情况主要是在地下两线各安排一名同学，他们的工作主要是疏导乘客上下车，由于我们在钟楼站，人流量可以说是全线最多的，我们的志愿者必须时刻警惕，高度的注意力在乘客的上下车上，尤其是在列车关门的瞬间害怕夹住一些乘客，这些都是十分不安全的，所以对于我们

的支援者是要求很高的。这些工作还远远不够，我记得在一次服务中，一位母亲还来不及孩子上车列车就开动了，小朋友在地铁站口大声的哭喊，我们的队员杜彪彪看到后，及时过去安慰小朋友，并且第一时间向值班站长汇报 ，在与孩子的母亲取得联系之后，将小朋友送到了永宁门站，帮助乘客解决了困难。也同时受到了周围乘客的表扬，并且一一询问我们来自哪一所大学，这无疑不是在为我们学校做很好的宣传。

在出站口abcd口各安排一名志愿者进行人员的疏导，由于出站的刷卡机经常把卡卡住，或者是卡满了工作人员没有及时更换，我们的支援者也成为了刷卡机的保姆，大家都学会了简单的维修工作，对有故障的刷卡机及时的维修，这样既帮助地铁站工作人员的工作量，同时可以第一时间的解决问题，使人流可以很快的通过，为疏导起了很大的作用，有的时候我走过他们时都为他们加油大气，在那里多站一会儿帮助他们的工作。

因为票价余额不够让乘客出不来，有时地铁卡会刷不出，有时候乘客将单程票放进去以后自己却没有出来，导致自己一脸茫然的看着进出的人群却不知所措，这时候带着他去补票，帮助他去服务台查找原因或者从绿色通道放他出来，当问题解决时每一个乘客都不会忘记说上一句谢谢。这样大家再苦在累，换来一句谢谢也是心里甜滋滋的。但是有时候也会面对一些乘客的无理要求，他们还要细心耐心的对他们进行劝导，甚至有时候还会受到乘客的埋怨，但是大家都忍下心中的委屈，还是一次次出色的完成任务。

我们这一组的服务时间是每周日的下午三点到八点，大家每次都要在晚上结束后结伴回到白鹿原上，本来就带着一身疲惫，在回学校的路途中有时候可能还要站一路，大家都是很不容易。但即便志愿者活动很辛苦，大家还是坚持了下来。没有一个人抱怨，没有一个人轻言放弃，大家都微笑着互相鼓励着，因为我们身上穿的是志愿者专门的红马甲，我们不

能辜负它！

两个月的服务已经结束了，但是大家从原来的陌生变成了熟悉，走在校园里，依旧会开开心心的见面打招呼，然后自豪的告诉身边的同学，那个人是我们地铁志愿者八组的组员，大家都引以为荣。

通过这一次的志愿者活动，让我受益匪浅。志愿者，一个光荣的称号。或许很多人都会说我们做志愿者很傻，傻傻的站在那里，想一个雕像一样，没有自由，没有报酬。但是一旦你真正去做了，才会发现其实做志愿者会给我们带来很大的好处。其中不仅有见识的人多了，与社会的接触多了。更给我带来了一次锻炼自己的机会，使自己的能力及信心有了很大的提高。就像是迈开了走向成功的第一步。而我作为一个组长，我也锻炼了我自己的组织能力，和组员友好相处，处理一些棘手的问题。

最新楼层值班工作总结 楼层主管工作总结汇总篇九

时间过得好快！不知不觉中加入三分部这个团队工作已经一个多月了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了！我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们！

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成！但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的`进步.也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

1、关于调整心态方面：

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心！工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备！ 作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务！

2、关于团队合作方面：

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作.因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致！ 我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去！和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

3、关于现场管理方面：

现场管理一直是我最头疼的问题！商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈！与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像！专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在今后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专

柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人！

4、关于销售问题：

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点！因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标！接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战！