

# 最新工作周报通知 工作计划书总结工作计划书总结(实用5篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 工作周报通知 工作计划书总结工作计划书总结篇一

### 一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

- i. 巩固并维护现有客户关系。
- ii. 发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径：

1. 通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向  
客服工作计划书  
客服工作计划书。
2. 定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

1. 在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。
2. 在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

## 工作周报通知 工作计划书总结 工作计划书总结篇二

1、餐厅内部管理方面：

(1) .参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

(2) .根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

(3) .制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

(4) .抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

(5) .安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各

项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

(6) .至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

(7) .与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

(8) .建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，以及食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

(9) .抓好餐厅卫生工作和安全工作，定期检查餐厅清洁卫生，清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

## 2、营销方面：

(1) .利用各种渠道大力宣传，增加餐厅在本地的知名度，树立良好形象，打造实力品牌，深入市场。

(2) .征求客人意见，处理客人投诉，程度满足客人要求。

(3) 、企业能否长远，在于文化的鉴赏和传承，牢牢抓住好食惠汉餐的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格和高质量餐品，以及热情温馨的服务，程度的展现我餐厅的文化主题和内涵，使餐厅具有无限的生命力。

## 3、经营战略：

我餐厅地理位置良好，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群比较乐观，与此同时，周边的各种快餐厅，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，只有做好我餐厅各项工作质量，尤其服务质量，才能处于优势地位。

(1) .我们要在全方位经营的同时，推出自己的特色，发扬自己的特点，要集中力量，把我餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

(2) .结合市场的休闲特点，适当增加休闲娱乐设置。

(3) .在保证发展和盈利的同时，我们加强奋斗，拓展规模，在不同地方开分店，实行多店经营，实现是我们努力的目标。

## 二、员工培训

### 1、餐厅基础知识培训

包括餐厅的创建背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源状况、组织机构、规章制度、饭店产品知识等内容，使新员工对自己将要进入的“家”有一全面的认识和了解，老员工加强自己工作质量，照顾和帮助新员工。

### 2、餐厅礼节礼貌培训

包括严格的仪容、仪表、仪态、表情、眼神、语言、动作等方面的要求以及如何尊重客人的宗教信仰、风俗习惯。所有员工上岗前必须经过礼节礼貌知识的培训，掌握餐厅对从业者在上述方面的要求，以便在日后的工作中时时、处处体现出对客人的尊重，满足客人要求。

### 3、餐厅意识培训

意识决定人的行为，行为养成习惯。因此在培训员工时还必须培养他们的饭店意识，如服务意识、角色意识、质量意识、团队意识、服从意识等。简单地讲，所谓服务意识就是“宾客意识”，即员工要做到心里有宾客、眼里有宾客，时时刻刻为客人着想，化满足客人需求。角色意识就是指员工要明白自己在不同时间、场合所扮演的“角色”及这一角色赋予的特定要求。质量意识就是要员工明确餐厅服务质量的要求，了解餐厅服务的特点，树立起“零缺点”、“一次就要把工作做好”的决心。为宾客服务是餐厅工作人员的真正的工作内容，虽然餐厅划分为很多不同的部门和不同的岗位，其工作职责基本都不相同，但他们有一共同的目的：一切为了客人。因此员工要服从工作的需要，服从客人的需要，培养团队意识，做到“分工不分家”。

#### 4、业务培训

新员工业务培训可以从知识、技能等方面进行。知识以够用准则，不宜过多过深，目的是为了帮助新员工上岗后能顺利开展工作；技能则侧重本岗位的具体操作规程，尽量使员工掌握必要的服务技巧。另外应对员工进行基本应急能力的培训，以提高他们应对突发问题的能力。餐厅产品具有生产、消费同步性的特点，服务的实施者及服务的受众都是人，人是形形色色多种多样的，因此餐厅服务具有较强的随机性，难免会发生各种无法预料的问题，餐厅员工必须具备一定的应变能力。如遇到客人投诉时，能以正确的观念认真对待，并能按科学的程序、较为妥善的方法进行处理；对餐厅的安全管理工作有一定的认识，简单掌握常用安全设施的使用方法，遇到紧急情况能妥善、有效地进行处理，能尽量将损失减少到最低程度。

### 三、经理职务

#### 1、巡视

## 2、监督检查

通过询问、会议和现场检查的方法，了解各项经营业务的落实情况，处理各种突发的事件，避免事故的发生。

## 3、汇报

出席相关例会和有关业务会议，报告餐饮部各项工作的实施、进展情况及上级领导出面解决和协调的问题，随时向上级汇报重大突发事件。

## 4、主持会议

传达总经理例会上有关餐饮部门的指示，布置落实具体实施办法，检查当日接待计划的落实，布置明后天的工作计划，营业情况和改进措施，听取汇报，进行内部协调，检查总结上次例会布置得工作的实施情况。

## 5、沟通

与相关的各业务部门职能部门沟通，与社会各界沟通相关事宜，与下属沟通，交流思想，互通信息，建立感情，处理好人际关系。

## 6、计划

制定餐饮部各部门的目标与计划，拟定日常工作程序，日常推销促销计划和特别推销促销计划，编制原料物品物资的采购计划，菜单更新和精选计划，职工培训计划。

## **工作周报通知 工作计划书总结工作计划书总结篇三**

1) 科技创新的成果和亮点工程；

- 2) 绿色建筑推广及新型建材应用情况；
- 3) bim应用情况及推广情况；
- 4) 新业务拓展和企业转型工作；
- 5) 和国内外知名企业强强联合、请进来、走出去等情况；
- 6) 质量目标完成和获奖及受表彰情况；

x市工程勘察设计咨询业协会

.10.27

## 工作周报通知 工作计划书总结工作计划书总结篇四

及征集合理化建议的通知

2011年度，我公司在总经理的正确领导下，依靠全体员工的智慧和力量，较好的完成了公司的各项经营目标。在这一年中，涌现出一批尽忠职守、业绩优良的先进集体和个人，公司决定在全公司开展评选和表彰先进集体和个人活动，具体事项安排如下。

### 一、评选原则

评选过程中要做到公平、公正、公开、民主、合理，不得有串通拉票等行为。

### 二、评选标准

1、先进集体：工作热情高，团队合作好，部门业绩棒，发展潜力大。

## 2、先进个人：

(1) 团结同事，热爱集体、热爱企业、热爱本职工作。

(2) 工作热情高，诚实勤奋，不计个人得失，具有敬业奉献精神。

(4) 服从工作安排，模范执行公司各项制度和纪律。

(5) 在司工作xx个月以上的所有在职人员。

## 三、评选名额

先进集体x个，先进个人不多于x名。

## 四、评选方式

采用无记名投票的方式评选。无记名投票每人限投一次，投票地点xxx□投票时间xx月xx日。

## 五、奖励办法

颁发奖状和奖金。

办公室

## 工作周报通知 工作计划书总结工作计划书总结篇五

\*\*公司各部门、各分公司：

一、各公司、各部门要在总结2012年工作的基础上，深入分析当前面临的新形势新任务，根据目前承担的考核指标，结合业务工作开展情况，科学谋划好2013年工作，在讨论、研究的基础上提出2013年工作的基本思路、目标任务和主要措



施。

二、各公司、各部门要根据\*\*会上提出的具体要求，在研究讨论的同时，开展一次对公司规章制度的大学习，通过学习，进一步熟悉和明确各项规章制度中的具体规定和要求，以便规范自己的行为，并保证自己的一言一行与公司要求相一致，使自己少违规或不违规，以愉快的心情投入到各项工作中去。

三、学习讨论中，要围绕行政管理和业务管理两大主题，认真谋划今年工作。要通过学习讨论弄清楚搞明白行政管理和业务管理重要关系，要知道没有很好的行政管理措施和手段就不会有理想的业务管理效果，也就不会产生理想的经济效益这个道理，要很好的解决重业务轻管理的做法，把“管人与管事”这篇文章做好。制定的计划要做到重点突出，思路清晰。

四、各公司、各部门在学习讨论中要注意搜集大家对公司规章制度执行一年来和行政、业务管理方面的意见和建议，以便及时修正。

五、各公司人事行政部要很好的汇总归纳，把本公司开展学习讨论情况和工作计划措施形成文字材料。材料要把本公司的特点反映出来，计划措施要明确具体，实用性强，不能应付了事，不负责任。形成的文稿经公司领导审签后，务必于\*\*文档形式报送至集团公司总裁办公室。

六、各公司、各部门的学习讨论组织情况将在集团公司简报上刊登，对组织得力、学习讨论认真、材料准备充分的公司和部门予以通报表扬，同时对不负责任、应付了事、不符合要求的予以通报批评，甚至追究有关领导的责任，希望认真对待。