

# 最新外加剂行业工作总结 超市运营部领班年终工作总结(大全5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。什么样的总结才是有效的呢？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。

## 外加剂行业工作总结 超市运营部领班年终工作总结 篇一

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，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的的好评，总结起来收获很多。

作为一名超市领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作比较久，且取得了一定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工。工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

### (1) 专业能力

1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

## （2）管理能力

管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

## （3）沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通（包括你的下属你的同事和你的上级）。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

## （4）培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的

时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

## 外加剂行业工作总结 超市运营部领班年终工作总结 篇二

### 一、各项工作手册的建立

运营管理部自成立以来，第一件事就是建立各岗位工作手册，明确各岗位作业标准及流程，规范和理顺各部门工作流程及其各岗位职责。经过6、7月两个月份的努力，各岗位工作手册相继出台：《客户服务工作手册》、《清洁管理工作手册》、《绿化管理工作手册》、《公共秩序维护工作手册》、《消防管理工作手册》、《工程维护工作手册》、《接管入住工作手册》、《装修管理工作手册》、《质量管理工作手册》。各项工作手册的建立，为各部门规范化运作提供了依据，同时也为对项目的考核提供了有力支撑。

随着各项制度的推行，为了使公司考核机制更加健全，运营管理部10月份相继制定出适合康居物业的《绩效考核管理办法》。20\_\_年，物业公司将全面实施绩效考核，不断提升项目经营和管理能力，确保公司各项工作正常有效的开展与落实。

### 二、强化执行

在公司前期推行各项制度的过程中，公司及项目部分人员对下发的各项制度存在较大的抵触情绪，为了确保公司各项制

度的有效贯彻与执行，运营管理部整合公司资源，深入项目，召开各部门专题会议，统一思想，提高认识。

### 三、培训管理

在公司各项工作手册下发之后，为了使各物业服务中心员工熟悉掌握其内容，了解各岗位工作流程及标准，运营管理部将8月份定为重点培训月，每天下午6：00—7：30对各服务中心员工进行服务礼仪、岗位职责、作业流程及作业标准培训，培训岗位含盖服务中心所有岗位：服务中心经理、客服、收费员、维修工、保洁员及公共秩序员，在8月份，运营管理部累计对各服务中心培训27课时。

随后在9月初，运营管理部结合工作手册培训内容出题，以试卷形式对所有人员进行考试，客服、维修工岗位笔试，保洁员和公共秩序管理员进行口试，经考试，合格率达83%，为项目管理提升奠定了良好基础。

### 四、品质管理

在抓好项目培训管理的同时，运营管理部不放松对项目的品质管理，边培训，边检查各项目的的基础服务工作，通过检查，发现项目管理存在的各种问题，并将检查结果贯穿于培训过程之中，经过每月2至3次对各项目的服务质量检查，很快掌握了各项目的突出问题，为了尽快改善各项目管理现状，运营管理部深入各项目指导各项目经理，想方设法提高项目服务水平。运营管理部在开展对项目进行每月2次服务质量检查的同时，极力推进公司的“三级夜间查岗制度”，坚持每月对各项目进行一次夜间查岗。从6月份至今，运营管理部共查出209项不合格项，夜间查岗发现8起睡岗现象，并严格按照公司品质管理规定予以处罚。

目前，公司各服务中心都已充分认识到品质检查的重要性，并且按照工作手册的标准和流程进行操作，不断提高各自项

目的管理水平。经过这几个月的运行，公司的各项制度正在逐步的贯彻，各项目的管理状况在原有基础上也有了很大的提升，运营管理部将继续全面推行公司制度和规范，并在服务实施过程中加大监督考核，全程跟踪，全面控制。

## 五、投诉处理

20\_\_年，运营管理部在处理项目业主投诉方面，共接到服务中心各类投诉事件17起，针对项目的各类投诉，运营管理部依据国家相关法律法规，并结合长垣县实际情况，从项目管理角度出发，本着维护公司利益，且考虑业主心理需求的角度逐一接待解决，不回避，不推诿，在面对那些难以解决的问题时，运营管理部更是细心、耐心的向业主解释，经过一遍又一遍的向业主做工作，最终使一些在项目上积压很久解决不了的问题得到解决。例如，清华苑和龙首苑业主因接房晚拒交物业费的问题，在向多户业主解释之后，业主最终全额把物业费交了；还有清华苑9号楼1单元101号业主家水表产生了3000元的水费，硬是把责任强加给物业公司。运营管理部在和业主面谈之后，指导项目经理通过物业查询档案及到自来水公司查询各月抄表读数，证明其在装修完入住之前水表完全正常，最终将此户业主问题圆满解决。从而帮助服务中心解决了一些难以解决问题，维护了公司利益。

## 外加剂行业工作总结 超市运营部领班年终工作总结 篇三

现在餐饮管理的新思路就是运用市场经济的原则，而不再是早期的计划时代，顾客消费的选择性小，消费的不理性导致早期的餐饮经营者是以“走一步算一步”。因为前期的餐饮市场供不应求，而当今餐饮市场已从卖方市场转入买方市场，以及消费者消费理念也日渐成熟。因此，餐饮业的管理与经营应实行“计划管理”。所谓的“计划”管理，就是从餐饮的筹备、设计到中长期的经营，均应有组织、有计划去进行。

依笔者之见应从以下几个方面来进行。

## 一、市场经营的定位

市场调查与分析，建立一个餐饮场所，首先要进行市场调查，做好市场定位。因为这两个经营市场的消费者均非属餐饮消费市场的主导，所以在餐位数确定后，在餐饮经营之前应将制订《市场经营计划》放在首位，并考虑如下事宜，再对本餐厅进行定位。

1、当地的饮食习惯爱好：包括：菜品的原料、配料是否便采购。当地人对菜肴的口味要求，制作方式的接受程度，价格接受能力等。

2、就餐人员的就餐形式；当地消费市场的消费结构是趋于一个什么样的状态，是商务宴请为主或是公款消费或者是家庭宴请居多。

3、就餐人员的交通方式；此点尤为重要，也决定了一个餐厅的地理位置的选址，是否有利于消费者方便用餐。

4、就餐环境的布置，因为几年前的“非典”以后，人们对就餐环境的需求更多，尤其是用餐环境的空气流通、用餐空间及日常清洁卫生是否有足够的措施。

综上新述，说明一个餐馆只能适应一部分的顾客需求，必须分析自身的能力条件，分析当地市场对本餐厅具威胁的竞争对手，慎重确定本餐厅的顾客主导群是哪一阶层。

## 二、经营场所的布置

1. 厨房的设备配置与餐位的配比；

2. 厨房菜系与楼面服务的配合工作；

3. 卫生防疫设施，设备的配置；

4. 水、电、照明的引入及控制；

### 三、人员

3. 制定严格的培训计划，包括日常培训及计划培训；

4. 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制；

5. 要正确树立外部顾客与内部顾客的概念。内部顾客就是直接服务客人的一线员工，作为管理层及二线部门是为内部顾客（一线员工）服务的人。为“内部顾客”服务的工作做好了，才能做好外部顾客服务的工作。

6. 要充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的；80%的问题是从20%的员工中产生的；80%的管理（经营）建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。为此，业主要向20%的管理人员授权，首先是要与管理人员分享信息，包括成本、毛利、成本费用及市场占有率，使管理人员能够提出更具建设性建议。其次，要有限度授权即在一定的范围内，什么情况下，各级管理人员可以自主决定处置发生的问题而不必事先请示。当然，事后要汇报，说明情况及处置后达到的效果。

### 四、管理制度

餐饮的管理制度是一个餐厅的生命，当今社会是知识经济时代，管理越来越为企业所重视。管理水平的高低直接影响着餐厅的经营效益。故“管理出效益”是硬道理，在制订日常的管理制度时应着重考虑以下三个方面事宜。

1. 人力资源方面：包括：用工制度、薪金制度、激励制度等；

3. 财务成本方面：包括采购制度、成本控制方法、资产管理  
制度；

根据以上三点真正做到“人人有岗位，办事有依据，行动有  
目标，工作有效益”。

## 五、经营运作

餐饮业的经营通常有以下七个方面指标，即：经营营业收入，  
经营直接成本，人力和人力资源费用，能源费用，设备维护  
费用。餐厅经营是否有利可图，关键是管理人员对前六个方  
面的管理所产生的业绩。而做好经营运作计划是餐饮能否成  
功的重要关键。

在制订经营运作计划时，事先要对本地区的餐饮市场进行有  
效的综合调查，根据上述内容获取第一手详细资料。然后测  
算出本餐厅的经营保本点，以次来制定与本餐厅切合实际的  
营业收入指标、成本费用指标、利润指标、等各种经营指标。

## 六、市场营销及推广方面

1、树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉  
度

餐厅在临开业前及开业后的一段时间内，要在当地具有较大  
影响力的媒介上做到“狂轰滥炸”式的宣传攻势，开业一段  
时间后，可以定期的组织一些公益性的促销或宣传活动。如：  
慰问当地驻军、敬老院、无偿献血等。或是在一些有纪念意  
义的节日，如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些  
让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报  
道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2、厨房特价



厨房可根据季节每周或每月推出一些特色菜肴或特价菜肴以此吸引或刺激顾客的消费。

### 3、赠品或赠券

餐厅可制作并赠送小工艺品，让顾客觉得到餐厅吃饭除了能享受多层次的气氛还能收到令人心爱的小玩意。这不仅能起到宣传作用，还能提高餐厅的档次，在发放上还可以根据消费程度的高低来决定赠品的价值与之相配。

### 4、建立和收集客源人事档案

建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。届时提前发放贺信以此来加强与食客的联系，使我们有一批稳定的客源，可以这样说，假如建立3000个客源档案；哪怕这3000人中一年只来消费一次，那么每天就有3000除以360等于8.3人/次，而这8.3人次的话一定会带来另外的客源。

### 5、创造良好的用餐环境

良好的用餐环境及气氛也能吸引客人前来消费，不要说整体，那怕就是在每一个包房的设计都有风格，就会使客人有每次来用餐都是其有赏心悦目、焕然一新的感受。

## 七、品牌树立的设想

### 1、规范服务理念，突出服务特色，由细处见真情，以情情见功夫

餐饮服务的经营管理首先应是管理人员制订各类标准化服务程序和服务标准，树立服务人员对客人的仁爱之心。服务员要在真正意义上了解客人，充分体现对宾客的关爱。要有换位的服务意识，替宾客着想，以特色服务来体现服务档次，

以创新来给宾客“心动”的感受，温馨服务的回味。

## 2、保持看家特色菜品，及时开创新菜，保持各类菜品质量，展现餐饮实力

餐饮的菜系品种千变万化，这就要求餐厅要将厨师分成两类，极少数的厨师(行政总厨，各点厨师长)承担类似工业产品的设计师和工艺师的责任，主要是研究创新菜式，和制订菜肴品味质量标准，以及全程的监督实施。这些人的技能和工作态度是餐厅资产的一部分，可以考虑拥有餐厅的部分股权分红。

如果厨师有修改菜式标准的建议可以提出，保未经总厨修正，任何厨师不能自行其是，这样方能保持稳定的口味及质感。所讲的铁板“席前料理”，就是将厨房与餐桌进行改革，把厨房内的灶具搬到厅面与包厢、把餐桌与鼎具合二为一。而最原始的“铁板烧”则是方型铁板与木制台面相接合的简易造型，这种台面是三边有桌面供客人用餐使用、一边没有台面便于厨师现场操作。铁板下方有炉子加热，厨师当着客人面烧制每一道菜肴和食品。

这样一来、厨师食客面对面、同台合作;厨师现场烧制菜肴、客人当时享用。厨师在烧菜的过程中每一个小动作、都难逃客人法眼、眼见为净、吃的放心;眼见为实、边用餐边欣赏大厨们的精彩厨艺，刀叉等用具表演杂耍的真功夫;每一道菜、每一个程序、所下的配料与调料、都竟现眼前，精美的制作、增进了食欲。

食客们完全根据自己的喜好选择食物，在吃的过程中和厨师交流、切磋有关做菜的技巧与经验，甚至客人还可以即兴上台操作，按自己的意愿为家人和朋友献技;增加了烹饪的透明度和亲切感，使用餐变成了一种增进交流、培养情趣的方式;此种料理又是分餐制，让客人真正体会到“以客为尊”的至高服务。可谓是一种做法独特、堪称一绝的食文化。

# 外加剂行业工作总结 超市运营部领班年终工作总结 篇四

本人自加入到xx融为这个大集体以来，本着对服装品牌工作的充分热爱，用心做好每件事，做好运营管理工作，充分利用xx这一平台提升自身的组织协调能力，回顾历程，收获和感触颇多。

运营部工作最大的规律就是无规律，因此，我正确认识自身的工作和价值，坚持奉献、诚实敬业，细心学习他人长处，并能很好的虚心向领导、同事学习关于品牌文化，在不断学习中使自身的专业素质有所提高。

从进了公司这个大家庭以来，始终对自己严格要求，将耐得平淡、舍得付出作为自己的准则，在工作中，以制度、流程规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，主动接受来自各方面的意见，积极维护公司良好形象。

工作中，注重团队建设等工作，在这短短一年里，都能和同事积极配合做好店铺及销售工作，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

2、认真协助营运总监工作，落实每天的工作内容，发现违规及时纠正；

3、了解本组人员思想状况，排除不良倾向，即时汇报，研究予以解决；

4、严格落实本组员工遵守工作流程、工作要点和规章制度，培养高度的责任感和工作热情。

6、不定时巡视各岗位，指导本组员工工作并督促完成；

8、组织市场调查，反映卖场存在的问题及顾客的真正需求，

定期进行总结报告；在三季度完成主通道的招商工作，并对xx广场的空铺进行招商；以及对于明年公司品牌升级，对一些意向商户的储备。

11、组织并参与策划有利于商户销售及品牌推广的促销活动；

13、解决问题要有章可循，注重个人修养，给员工树立良好形象；

5、完成上级领导下达的其他工作任务；

公司领导让我担任经理，这不是权力的象征，而是赋予我一种责任。因此，这对我来说是一次非常难得的受教育过程。感谢领导对我的关心，我一定虚心学习，认真并加倍努力的工作。虽然实际工作中还困难重重，但我将始终严格要求自己，始终以高度的责任感，保持锐意进取、勇于创新、与时俱进的精神状态，挑战风险、迎难而上、勤奋敬业，为\*\*的未来，奉献自己的力量。

## **外加剂行业工作总结 超市运营部领班年终工作总结 篇五**

二、活动地点：勇丽美食城、勇丽海鲜城、勇丽海鲜广场、勇丽法尔春天

三、活动主题：五一共欢庆，勇丽大酬宾

四、活动内容：

1、活动期间，各店做好迎宾工作，迎宾员至少四名，服装统一，分两边站好，主动给客人开门并送上节日祝福“您好，节日快乐”。用真诚与热情打动客人，让客人感受到酒店的诚意。

2、活动期间，各店播放曲目增加《咱们工人有力量》《英雄进行曲》或者《劳动最光荣》三个曲目让客人在气势磅礴的音乐中感受到节日气氛。博客人一笑，突显酒店精心准备，别出心裁。不宜播放次数太多招致个别顾客的反感，播放顺序、次数由各店自己把握。

3、订 e 餐满 188 元以上赠送勇丽 e 餐 pu-ke 牌 2 副；满 388 元以上赠送勇丽 e 餐 pu-ke 牌 4 副，各店根据店内赠品情况自行掌握。

4、五一期间各店推出春季新上菜品十道(四凉六热)，并特推一款时令菜品特价七折销售。各店厨政部单独摆档展示，具体明细、价格、菜品内容由各店厨政部根据店内实际情况制定。

5、广场推出亲子三人自助活动，活动期间，凡带子女来店内消费自助餐的家庭，均免费赠送海鲜广场美食优惠卡一张。

6、五一当天获得国家劳动奖章的客人到店内用餐(凭有效证件)可免费获赠春季养生菜品“泉水野菜爆海味”一道，各店做好登记，财务备存。

7、活动期间，消费满 800 元的客人即可获赠全家福十寸塑封照片一张，各店选出专业人员负责拍摄。做好登记，财务备存。

8、活动期间由企划部统一刻制“五一共欢庆，勇丽大酬宾”横幅。

9、企划部利用短信平台发送五一劳动节祝福短信。短信内容：五一共欢庆，勇丽大酬宾 勇丽餐饮节日期间推出家庭套餐等各种优惠活动。同时祝愿大家健康身体好，快乐没烦恼，升职步步高，发财变阔佬，好运跟你跑！！

## 五、配合部门：

- 1、 公司企划部负责各店节日横幅的制作及节日期间祝福短信的发送。 20\_\_ 年 4 月 24 日横幅各店均要悬挂到位，祝福短信 4 月 30 日开始发送。
- 2、 厨政部安排好各店活动期间的菜品的出品。
- 3、 各店加大对员工活动内容的培训以及对客户的沟通祝福，各店前厅部加强 对迎宾以及前台工作人员的培训，提高服务质量。