

机场售票工作总结报告 售票员工作总结 (大全7篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

机场售票工作总结报告 售票员工作总结篇一

市公交汽车公司下属三个车队，改革时各车队拿出了不同的改革方案。一车队力度最大，一改传统的“分段式收费”为“自动投币收费”，每车一人上岗。二车队次之，实行“一票制收费”，每车两人上岗。老先进单位三车队固守原有模式，继续实行“分段式收费”办法，每车三人上岗。当年，三个车队均超额完成任务，各项指标均比上年大有提升。

年底，公司召开总结会，评选先进车队。三队队长先发言。他有些激动，说：“我们的职工最辛苦。住公司院里的同志都可以看到，我们队职工每天天不亮就上班，天黑了还没回家，一天工作十来个小时，其他两个队就不是这样，经常看到他们的职工在草坪上晒太阳、打麻将。特别是今年最热的时候，我队郝可西同志不幸突发脑溢血，倒在了工作岗位上。痛心啊，她才30来岁，孩子还在幼儿园！”

“我们的职工最尽职尽责。售票员坚持在车内走动售票。在乘客中来回穿梭售票的滋味大家知道，特别是夏天，碰上一些不好的人，我们售票的女同志可就难了，有时候真是吃了亏还做不得声。”

“我们的员工最受得住委屈。乘客中经常有人明明是前面好几站上的，偏说刚上；明明坐了十几站，偏只肯掏5角钱。售票员只能耐心做工作。碰上好点的补票了事，碰上厉害的，售票员就难免挨骂憋气了，有的同志还为此挨过打。但是我们坚持做到骂不还口，打不还手，这个有广大乘客可以做证。搞‘一票制’虽然可以省去这些麻烦，但我认为‘分段计费’最公平。”

二队队长的发言很简单，只说：“没什么好讲的。只想说明一点，我们车队搞‘一票制’，这不是我们的发明，外地都这么搞，省事、简便，开车的坐车的都愿意，何乐而不为？只要群众愿意，我们就这么搞下去。完了。”而一队队长的发言更简单，只说，今年他们队的营销总额和增长幅度均为公司第一。

三个车队发言完毕，轮到各部门表态。大家面面相觑，欲言又止。这时公司党委书记、经理曾实清了清嗓子，说话了。

机场售票工作总结报告 售票员工作总结篇二

为切实做好精神文明建设，深化文明客运的创建工作，进一步规范公共客运服务，提升服务水平，树立客运形象，近段时间公司一直组织我们车站职工系统的学习各项行为规范，我也从中受益匪浅，下面谈谈我在学习中的一些心得体会！

精神文明的建设一直是国家社会和组织大力倡导的，作为一名窗口服务的工作人员，要以精神文明建设为指导，本着“为乘客服务，让乘客满意”的服务理念，努力提升服务意识、服务标准、服务能力，始终把“为乘客服务、向乘客承诺、请乘客监督、让乘客满意”放在第一位，努力提升自身政治觉悟和思想道德素质。在以后的工作中要遵循“四个主动和五心服务”：主动解答乘客问询、主动为乘客导购导乘、主动扶老携幼、主动为特殊乘客排忧解难；对待乘客热心、照顾乘客细心、帮助乘客诚心、解答问题耐心、接受意

见虚心。牢记和学习“三优三化”：即通过基础设施、经营管理和精神文明创建等工作，实现公交客运的优质服务、优美环境和优良秩序；通过公交客运各项服务质量标准，实现服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。

作为一名窗口工作的服务人员，我深深的知道，

服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道只有用心了才能做好服务，售票窗口的工作最直接的展示了我们客运公司的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有乘客因为不满意我们的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。既然有矛盾，有问题，我们就要自我检讨。那么，怎样才能真正做到“用心服务”呢？任何一个错误，都会给乘客和自己的正常工作带来不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到乘客的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地为乘客着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉到，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对乘客的一句亲切问候，一次周到的服务，换来乘客对我们的信任和支持，这就是我们在工作中收获的最大喜悦！

任何一个公司都有保证其正常运行的规章制度。这些制度的设立是为约束员工的行为，以达到集体的通力合作、协调进步。作为公司中的一员，我一定应该严格遵守各项规章制度，以保证日常工作的顺利进行。自觉遵守公司的规章制度是提高自己自律能力有效途径，也是让自己更优秀的基本保证。

作为一名合格的窗口售票员，应该牢记并严格遵守操

(1)、着装整洁、佩戴服务证。

(2)、参加班前会，接受任务。

(3)、打开售票系统，检查设备，输入本人工作代码，设备故障及时报告班长,核实票据起始号与微机票号是否相符。

(4)、备好零钱和服务牌，整理操作台，开窗售票。

(1)、面带微笑，面对旅客，称呼“您好。”

(3)、30秒出票，客票清晰，并唱收、唱付、唱日期、坚持做到三唱三清。

(4)、旅客走时有送声“钱票点清，请慢走。 作规程：

(1)、清点票款。

(2)、交款。

(1)、按程序关闭售票系统，锁好票箱。

(2)、做好交接班工作，搞好分担区域卫生。

(3)、关闭门窗

很多人认为售票是枯燥乏味的工作，但我既然参加了这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负责任就一定可以做好，我一定要做到能吃苦，能忍受，在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，努力提高自身素质，克服不足，热情，积极，认真的完成岗位职责。学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，完善自己，提高解决突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服和调节急躁情绪，积极，热情的对待每一个乘客。这也是我对自己在即将到来的新的一年里工作

的期许！

机场售票工作总结报告 售票员工作总结篇三

脱贫攻坚工作开展以来，我镇认真贯彻省、市、县扶贫工作精神，进一步理清思路、强化责任、增添举措，确保贫困群众生活幸福指数不断增长，全镇脱贫攻坚工作扎实稳步推进。

一、基本情况

巴邱镇位于峡江县中部，辖8个行政村，农业人口12255人。蒋沙村为十二五贫困村，已脱贫；何家村为十三五贫困村，拟在20__年底脱贫。目前全镇有建档立卡贫困户324户，905人。20__年以来，共脱贫222户612人。20__年预脱贫62户155人。

二、主要做法

(一)强化保障、夯实基础，在精准识别上“把好脉”。

镇党委、政府始终把脱贫攻坚作为重大政治任务和第一民生工程来抓，成立了脱贫攻坚领导小组，镇党委书记为“第一责任人”。

一是重力量，强干部。配强扶贫站工作人员、各村第一书记、帮扶干部，将年轻、责任心强的干部充实到脱贫攻坚第一线。同时，分批进行相关业务培训，并进行扶贫政策考试。通过“以考代训”的方式，督促扶贫一线干部端正扶贫态度，吃透扶贫政策，成为脱贫攻坚的精兵强将。

二是重质量，保精准。按照“七清四严”标准，定期对贫困户进行再识别、再复核，做到贫困对象有进有出、进出有据，实现动态管理。“春季攻势”及“夏季整改”行动以来，全镇拟新纳入贫困户12户44人，删除12户41人，补录贫困户漏登家庭成员51人，自然减少2户24人。

(二)分类施策、多措并举，在精准帮扶上“配好药”。

一是抓整村推进，改善生活条件。统筹整合资金780余万元，用于基础设施建设。推进安居工程建设，解决“居住难”，何家村拟分两期新建安居房26栋，完成2户贫困户交钥匙工程；实施“村村通”水泥路工程，解决“行路难”，修建通村公路9公里；实施改水改厕项目，解决“用水难”，完成改水改厕103户。

二是抓产业发展，促进贫困户增收。依托中药材种植，成立三个专业种植合作社，95户贫困户以资金入股，户均年增收1500元；依托蓝莓、葡萄特色种植，吸纳21户贫困户资金入股并吸纳贫困户就业，户均年增收1万余元；依托光伏产业，建成何家贫困村村级100千瓦光伏电站，年均可增加村集体经济收入5万元，8户最穷贫困户纳入产业项目，年收益不低于2500元。

三是抓政策落实，完善社会保障。教育扶贫方面，全镇共171人享受教育补助，无16岁以下因贫辍学学生；健康扶贫方面，为贫困户建立电子健康档案，签约家庭医生，334人通过健康扶贫减轻家庭负担；社会保障方面，全镇有403人享受农村低保补助；就业扶贫方面，乡村公益性岗位优先安置贫困劳动力，已安排15人就业，年增收3600元；金融扶贫方面，175户贫困户已申请产业信贷通贷款，其中信贷通企贷企还136户，年分红2500元。

(三)加强督导、查漏补缺，在精准脱贫上“再提升”。

一是压实责任。明确各村书记为村第一负责人，各帮扶干部为具体责任人，层层压实责任。二是严督实导。成立专项巡查组，开展“回头看”，进行全覆盖式巡查，一旦发现问题即限期整改，倒逼帮扶干部转变作风，查缺补漏，扎实开展帮扶工作。三是严厉问责。对在省、市、县考核评估、督导检查、审计监督中发现问题的，通报批评，并追究相关人责任。

三、下一步打算

脱贫攻坚永远在路上，精准扶贫任重而道远。20__年，我镇将继续统筹整合资金180余万元用于完善基础设施，同时着力锻造一支扶贫铁军。力求摸准扶贫对象，创新扶贫模式，多管齐下激发贫困群众内生动力，引导贫困户自我脱贫，同时吸引社会各界共同扶贫，帮助贫困户真脱贫、不返贫，同步迈入小康社会。

机场售票工作总结报告 售票员工作总结篇四

本人自20xx年7月2日以来一直担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在北京以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

在职期间，公司的每一项新指标、新政策的出台，我都是大力的支持并完成的。我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。另外，我个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅近一步巩固自己的业务知识，还能有效的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：

1. 认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
2. 要谨记送保险不参加积分等等。
3. 做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。
5. 注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

机场售票工作总结报告 售票员工作总结篇五

时刻一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快年月了，在这段时刻我领悟到收获到很多知识，这些对于我从学生到一个职业人的转变具有重要好处，工作的过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

来西北部客运站一年了，此刻对那里的工作和生活也算熟悉了，刚开始还很担心，不知如何与同事共处如何做好工作，每一天上班都要和各种各样的人打交道，有时也遇到不理智的人对收费标准或者保险问题感不满，出言不逊，满腹牢骚时我的情绪狠不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，

个性是富民，禄劝，东村这些短途乘客，有很多都不讲理，但依然要持续平和心态，情绪特不好，可过后想想也没必要难过，好多时候只要忍过了就没事了，当然也有素质好的客人会很好的配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励。

很多人认为售票是狠枯燥乏味的工作，但我既然来参加这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负职责就能够做好，我必须要做到特能吃苦，特能忍受，将自己的工作做好。

在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，我将发奋提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，热情，用心，认真的完成岗位职责，学无止境，时代的发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈发奋学习，提高自己解决问题和突发问题的潜质，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，用心，热情的对待每一个客人。

经历过风雨才能见到彩虹，经历过磨难才能证明一个人的成长，经历过真正的社会实践才会有下方如此多的认识和感悟!!! 为了加强自己的综合素质提高自己的应变处事潜质，好早日理解社会的检验。作为大学生的我们来讲，参加社会实践活动，是一种很重要的锻炼，进步方式。它在我们闲暇之余，也为我们带给了一个更加广阔的空间，让我们自由发展，尽情体验社会所焕发的魅力与精彩。

机场售票工作总结报告 售票员工作总结篇六

民政局坚决贯彻习总书记关于打赢脱贫攻坚战的重要指示和中央、省委、市委和县委关于脱贫攻坚系列工作部署，切实提高政治站位，强化责任担当，牢记民政为民、民政爱民工作理念，务实求真，积极发挥民政部门在保障扶贫中的托底作用，取得了明显成效。

一、基本情况

1. 农村低保资金发放情况。截止20__年12月底，我县共有农村低保17963户、22966人，发放资金7400.7万元，其中建档立卡低保户9328人，发放资金2385.6万元。
2. 农村特困供养资金发放情况。全县共有农村五保对象2314人（其中分散供养1896人，集中供养418人），发放资金1286.2万元，其中建档立卡分散供养对象1265人，发放资金531.3万元。
3. 医疗救助资金发放情况。20__年全年共发放医疗救助资金2328.83万元，救助城乡困难群众12385人次，其中建档立卡贫困人口实施医疗救助7844人次，医疗救助资金516.71万元，发放财政兜底资金521.17万元，财政兜底9045人次。
4. 残疾人两项补贴发放情况。20__年第四季度，我县享受残疾人两项补贴人数7952人，享受生活补贴2263人，护理补贴2663人，同时享受生活补贴和护理补贴人数3026人，11月份，通过数据比对，其中建档立卡贫困户2366人，12月份新增建档立卡贫困户247人，从20__年开始发放。全县全年共发放残疾人两项补贴资金637.7520万元。

二、工作开展情况

我局牢固树立“四个意识”，强化脱贫攻坚政治责任，坚持把打赢农村脱贫攻坚战作为第一政治任务，常研究、多谋划，创新举措，压实责任，扎扎实实履行民政部门职能作用，为脱贫攻坚织好网、兜牢底。

(一)加强领导，认真部署

我局高度重视脱贫攻坚工作，成立了以局长为组长，各班子成员为副组长，有关股室长为成员的脱贫攻坚工作领导小组。印发了《玉山县民政局20__年脱贫攻坚“春季攻势”行动方案》、《20__年民政脱贫攻坚“夏季整改”工作方案》、《20__年民政脱贫攻坚“秋冬会战”行动实施方案》，为扎

实开展脱贫攻坚提供了组织保障和政策支持。

(二) 积极开展结对帮扶工作

根据县委要求，抽调了2名班子成员担任第一书记，4名年轻干部担任驻村工作队员。组成两个驻村工作队到下塘乡下坛村、均郑村开展结对帮扶工作。全局在编在职干部职工按照科级干部3户、一般干部2户的要求，结对帮扶84户274人，组织全体帮扶干部到扶贫对象家中每月开展一次以上走访慰问，宣传扶贫政策，了解贫困户家庭生活生产情况，及时为贫困群众排忧解难。召开了全体帮扶干部扶贫知识培训会，根据结对帮扶村困难情况制定切实可行的帮扶措施，切实解决贫困户的实际困难。一是开展秋季慈善助学活动，对全县16名一本贫困学生每人助学5000元，共发放慈善助学金8万元，帮助贫困学生圆了大学梦。二是把产业扶贫作为脱贫攻坚的根本之策，因地制宜加快发展对贫困户增收带动作用明显的种植、养殖业，出台养殖业奖励政策，鼓励贫困户发展养殖业，共发放资金2万余元，同时积极帮助销售。三是开展福彩公益行活动，争取彩票公益金5.4万元，全部用于帮扶对象。四是从办公经费中挤出15万元，用于支持帮扶村发展村级集体经济，解决工作经费困难。五是支持资金用于村部维修，购置办公设备、设施，党建平台建设，绿化广场，改善环境，维修均郑村二个自然村900多人人口的饮水设备。六是解决均郑小组多年来未落实的师生饮水问题，改善教师办公条件，更新学生课桌，发放书包及相关体育用品。七是对所有结对帮扶对象给予资金支持用于生产和生活，并定期不定期开展走访慰问，捐赠棉被、大米、食用油等。八是在产业扶贫上，做到准确定位，因人而异，因地制宜，为服务对象提供油菜苗、肥料等。九是为特殊的困难户解决存在的特殊问题：如读书难、住房难、医疗难、就业难等。

(三) 提高农村低保兜底保障水平

严格按照省政府民生工程要求，财政足额安排配套资金，做

好困难群众提标提补工作，重点提标兜底扶贫对象，对建档立卡低保户提标9328人，每人每月提标30元以上，建档立卡五保户每人每月提高30元。

(四) 做好医疗救助助推健康扶贫工作

积极配合卫计部门实行建档立卡对象一站式结算，充分保障建档立卡对象的医疗水平。加大医疗救助与大病保险、商业补充保险在对象范围、支付政策、经办服务和监督管理等方面的衔接。坚持健康扶贫现行标准，巩固“四道保障线”、“先诊疗后付费”和“一站式结算”保障，确保贫困患者住院医疗自付费用控制在10%以下；建立健康扶贫长效机制，实现健康扶贫可持续发展。截至20__年12月底，建档立卡贫困人口实施医疗救助7844人次，发放医疗救助资金516.71万元，发放财政兜底资金521.17万元，财政兜底9045人次。

(五) 强化临时救助工作

进一步完善乡镇临时救助备用金制度，针对贫困群众的突发急难需求，简化临时救助审核程序，不断提高临时救助水平，20__年以来，实施临时救助3814人次，发放资金448.5万元，用于解决困难群众的急难问题，其中建档立卡户1565人次，发放资金187.8万元。

(六) 开展精准扶贫数据比对工作

通过低保、五保信息与国扶系统数据比对，发现有疑问数据1574人，其中身份证件号小于18位236人。经核实，低保信息需修改身份证号码的有253人，特困供养分散人员类别识别错误33人。目前已全部修改到位。

残疾人两项补贴工作方面，组织各乡镇民政所会同乡镇残联对未办理残疾证的建档立卡贫困残疾人员进行核查，建立台

帐，对达到残疾等级的建档立卡贫困人员协助其办理相应等级残疾证，对已办理残疾证且符合残疾人两项补贴发放要求的对象及时上报审核审批，确保两项补贴应发尽发。对部分由于个人原因无法申请办理残疾证或申请两项补贴的对象，我局会同残联主动上门为其办证、申请补贴。经过认真梳理、整改，10月份度新增残疾人两项补贴对象中，有157名为建档立卡贫困户，12月份新增两补对象260人，其中建档立卡贫困户247人，从20__年开始发放。

(七) 进一步加强作风建设工作

1. 严格落实《玉山县民政系统扶贫领域作风问题专项治理工作方案》，对照中央和省、市、县脱贫攻坚决策部署与基本方略，按照“兜底线、织密网、建机制”的工作要求，坚持目标导向、问题导向、效果导向，着力清除民政系统扶贫领域作风问题的形成根源和滋生空间，严力惩治各类作风问题，全面推进民政系统保障脱贫攻坚政策落实、责任落实、工作落实。深入查处农村低保“人情保”“关系保”问题，立案处理2件，2位同志受到党纪处分。

2. 县民政局与县扶贫和移民办公室联合制定印发了《全县农村低保专项治理方案》，坚决查处农村低保工作中的腐败和作风问题，进一步提升农村低保规范管理水平。为进一步增强责任意识，我局召开了各乡镇(镇)分管民政领导、民政所长动员大会，传达省市关于开展农村低保专项治理工作精神，部署农村低保专项治理工作，层层落实责任，确保农村低保专项治理工作取得实效。通过专项治理，取消不符合继续享受低保条件的农村低保对象2497户2653人，其中取消死亡低保对象428人，取消死亡五保对象26人，新增低保对象2661人，其中建档立卡对象737人。

(八) 进一步加强农村低保(特困供养)制度与扶贫开发政策有效衔接

根据省督察组反馈意见，我局深入开展自查自纠，采取有力措施立行立改，与县扶贫和移民办联合下发《关于进一步加强农村低保(特困)制度与扶贫开发政策有效衔接的通知》，要求各乡镇(街道)全面排查农村低保(特困供养)制度与扶贫开发政策衔接情况，要按照农村低保和建档立卡贫困人口各自识别认识的标准、程序等，分别把符合条件的对象纳入救助或帮扶范围，实现双向衔接。各乡镇(街道)按照文件要求，认真开展排查，全县共上报735名建档立卡人口纳入低保，我局已全部审批，享受时间从20__年11月份开始;对15名(实际13人，2人已死亡)集中供养对象享受扶贫情况进行了排查，已上报国办扶贫系统取消扶贫资格;对245名分散供养对象脱贫情况进行了排查，从各乡镇(街道)上报情况来看，全部符合脱贫要求，各乡镇(街道)建立了脱贫台帐。

三、下一步工作安排

1. 继续加强农村低保(特困供养)制度与扶贫开发政策有效衔接，进一步抓好脱贫攻坚责任落实、政策落实、行动落实和工作落实，切实整改存在的问题，及时找出产生问题的原因，健全保障扶贫工作机制，确保保障扶贫各项政策落地。
2. 深入排查保障扶贫工作中的作风问题。积极回应群众的呼声和关切，规范权力运行，竭力推进农村低保公平、公正、公开，实行阳光操作，进一步落实农村低保申报制工作，对经村、乡镇(街道)审核通过的拟新增农村低保对象，运用数字民政核对平台进行家庭经济状况核对，提高受助对象认定准确性，切实维护好困难群众的合法权益。
3. 继续做好建档立卡贫困户健康扶贫和农村特困供养工作，确保贫困患者住院医疗自付费用控制在10%以下，及时将符合条件的农村困难群众纳入特困供养。

机场售票工作总结报告 售票员工作总结篇七

光阴荏苒，又到了一年收官之际。一年时光不知不觉中悄然流逝，回顾今年的工作，很荣幸加入香茗这个大集体，能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到了不少的知识。进入香茗以来我心中最大的感受便是要做一名合格的售票员不难，但要做一名优秀的香茗人就不那么简单，还有很多需要学习、理解、实践。恰好有这全年度工作总结的机会，对自己的工作进行全面具体的分析、总结，使自己更好的发现问题，查找不足，为以后的工作打好基础。

作为香茗大剧院的一员，对公司的各项工作有基本的全面了解。虽然乍看起来，售票的工作复杂度不高，但事无巨细。任何事情想要做好、干出色，都不是容易的，都需要付出百分百得责任心和努力。

售票方面，热情周到给客人提供售票服务，耐心仔细解答客人提出的相关咨询问题。熟练规范的进行出票收银工作，正确清晰地记录本人售票数据，统一交给票审让其出报表。积极热情接听客人电话，向客人介绍《徽韵》演出的相关问题。根据系统座位图的预订情况，尽量满足客人对座位安排的要求。多站在客人立场上考虑问题，尽量满足客人的合理要求，做好细致化服务。

其他方面工作，仔细阅读及填写交班本，注意是否有需要跟办的事情，每天仔细做好区域内卫生工作，因为我们部门是直接对客服务，我们部门是公司对客的窗口之一，一点一滴都关系到公司的形象和文化，不管在硬件还是软件服务方面，都要做到细致化服务，留给客人一个很好的形象。除了对外，对内积极响应国家和公司节能减排的号召，按公司规定做好设备的开关操作，不浪费公司资源。

当然工作中还有不足之处：领会、应变能力不足，遇到一些突发的、未经历的事情方面，表现为犹豫不决，不知所措；

对领导安排的一些工作，领导处理一些事情方面，没有很好的领会和学习，总把自己固定在以往的经验之中；对客沟通方面不足，工作中缺乏工作了解，对一些黄山旅游景区和交通知识不足，因为我们客人主要是针对游客的，他们在买票之余，还会咨询周边的旅游和交通信息，这方面还有待加强学习 and 应变。

针对以上工作中的不足之处，我会勤于学习，进一步提高对客沟通能力，多向领导同事沟通请教，遇事冷静分析，沉着应对，更好全面的服务客人。做好本职工作同时、学习小结、计划，每月一小阶段，每季度一大阶段，并及时回顾总结，查找不足，逐步改进。只有这样才能更加优质地服务客人，服务公司。

以上是我今年的工作总结，在以后的工作中，我会踏实工作，加强学习，多向身边同事请教，并及时总结经验和不足，努力提升自己各方面工作能力。同时，以踏实的工作态度，高昂的热情，投入到来年的工作中，做一名优秀的香茗人。最后真诚祝愿我们公司在来年取的更加辉煌的业绩。