

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结 结(通用10篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇一

甲方：法定代表人：

单位地址：接洽电话：

乙方：接洽电话：

身份证号码：

甲方因业务需要，先诚聘担任公司店职位。

一、上岗培训期为天，从年月日起至年月日止，培训期间，伙

食费自理，培训期结束，下店上班第一天开始记薪，甲方每月____日前以货币形式支付乙方工资，月基本工资底薪为____元加元伙食补助。甲乙双方对工资的其他约定：每个月业绩未达到3000元，仅发底薪+伙食补助，业绩3000以上的底薪+伙食补助+10%提成。

二、签订聘用合同书，乙方必须严格遵守店里所制定的各项规章制度，若因乙方个别原因，包括违反公司的上岗规定，

故意寻衅滋事，搬弄是非，借各种借口不服从工作调配，或不按规定使用产品给消费者造成损失，或给甲方造成经济、名誉及其他不可预见方面的损失，甲方有权辞退乙方，并有权要求乙方做出经济赔偿，甚至追究相应的责任。

员或者内部调整等原因辞退乙方，甲方均按乙方实际出勤和销售情况给予发放工资，新进人员未做满30天，即离职，不予以计薪，以自动弃权论，未做满90天，教育培训费不退。

公司，如有丢失、损坏者、扣除制服费。

育培训费及身份证复印件，乙方合理原因辞职，必须要提前30天书面提出，经同意交清手续后，方可退还教育培训费以及解除合同。

固定上晚班。预约客人的美甲师必须将服务完成之后，方可下班。

七、乙方如需店里提供住宿，每个月从基本工资中扣除房租及风险金100元。

八、本合同一式两份，双方各执一份，本合同有效期自年月日起至年月日止。

甲方： 乙方：

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇二

1：每天按时上下班，按照各店面规定时间上下班，自觉记录考勤，不能酒后上岗，不允许迟到和早退、旷工。事假、病假应办好请假手续。

2：工作时间不允许批头散发，着工装应干净整齐，佩带着统一工作牌，化淡装。不得穿吊带、镂空或无领无袖的衣服，

工装须保持整洁、挺阔，不宜穿大衣或过分雍肿的服装，不得戴帽子、系围巾，不宜佩戴过多首饰，不宜用香味浓烈的香水。不要浓妆艳抹。头发应梳理整齐，女员工上班期间不可留披肩发，头发过肩应盘起。按规定签到，(不能代别人签到)同事见面要主动打招呼。严禁在工作时间内闲聊、吸烟、喝酒、睡觉，吃东西、追逐打闹、赌博、玩牌、打麻将，以及做其他与工作无关的事情。需要离开工作场所的必须征得上级同意。

3: 严格按照规定进行休假，每个月是3天的休息时间，周六、周日除外。临时事假应取得经理的同意后，方可休息。

4: 尊重顾客，主动并起立跟顾客打招呼，积极为顾客服务，全面了解顾客情况，虚心的听取顾客的意见和建议，并及时反映到店长和经理那里，不得跟顾客发生争吵。不得做有损店内利益的事。提醒顾客看管好财物，未经同意不得随意翻看顾客的东西。双手递接钱物，严禁跟顾客索要礼物，拾得客人遗留物品、同事的东西，必须及时报告上司处理。递交物件时，如递资料，工具，钱，物等，要把正面、文字对着对方的方向递上去，如是钢笔，要把笔尖向自己，使对方容易接着;至于刀子或剪刀等利器，应把刀尖向着自己。口腔保持清洁，上班前不能喝酒或吃有异味食品。

5: 努力的树立自己的工作精神，并不断的提升自己在技术上的不足。接待顾客的时候应该面带微笑，目光平和，语言亲切温柔，当顾客进店的时候应说欢迎光临!或是欢迎光临!不要用“来了?”、“干啥?”等用语。不可以把个人的消极情绪带到工作之中。

6: 美甲师之间应该相互的尊重，相互的学习，要相互及时的沟通。相互传授新的技术。

7: 服从工作的安排，接待顾客应积极主动，对服务项目不挑三俭四。

8: 工作期间是代表我店形象，应注意语言的技巧。给顾客做任何护理项目时，应积极的跟顾客沟通，要向顾客推荐店里各个开卡的详细内容。

9: 美甲台面应保持干净，整洁。做完每一个顾客的工具应擦干净，金属工具应消毒之后放回原处并摆放整齐。工作地点不能摆放与工作无关的物品，设备用完后，必须放回原处，并清理干净。因工作疏忽而造成物品或设备损坏的要受到经济处罚。

10: 毛巾消毒柜里面的毛巾要叠好放整齐并保持水分，根据不同的情况，每天至少要拿出来脱一次水。工具消毒柜里面也一样要放整齐。

11: 不得擅自离开店岗位。有特殊原因应向店长说明事情的理由。不可以在店里面做一些跟工作没有关系的事情。上班的时间手机应该为静音或震动。给顾客做护理的时候不可以接私人电话。工作时间不得会客或会见亲友影响工作。耽误客人时间。

12: 自觉维护店面的形象和声誉，积极提供有利于店内发展的方法方式。不准在店里面和顾客谈论店内的是非。凡是制造矛盾搞不团结，一经发现严厉批评。屡教不改除罚款50元，并在晨会上作书面检查。情节严重者，给与辞退。 13: 正规合理的使用店里面的设备和仪器。爱护店内的物品，服从上级工作指挥。如发现物品损坏或出现故障要及时报告上级处理，联系维修，以免后患。如人为的破坏店内物品的将按照市场价赔偿。

14: 认真的做好每一个顾客。操作的过程中严格按照统一的流程不可以偷工减料，力求做到准确无误的完成工作任务，遇到疑难问题要报告上级或导师，请示处理，因责任心不强，不按服务规范操作而造成的人为错误或美容效果，当事人要受到经济处罚。

16: 每天早上上班的时候要清点物品是否正确。

17: 每天的清洁工作应该认真的完成。包括甲油，设备，仪器，特别是地面不可以留一点的污垢的痕迹。

18: 严格保密顾客资料，未经店长或经理的允许不可以向其它人透露。

19: 不准私自带他人进入工作场地，不得私自将本店物品带出本店、借给他人或赠与他人，更不能有偷窃行为。不可以私自把店里面的物品，资料带走。 20: 送客时应待所乘交通工具启动后，目送客人走远，方可离开。

21: 按规定做好交接班，如违反规定造成损失，要受处罚。

22: 下班前按制度检查水、电、门窗，做好防火、防盗工作。

23: 每个星期开一次周会，要求全体员工参加，总结本星期的业绩，和自己的意见和建议，由店长或经理主持，具体时间由经理安排。

24: 经理对属下的美甲师和店长有绝对的管理权，美甲师应该服从安排。 注：除特殊情况一外，违反本制度者，将给与批评或罚款。

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇三

1. 合理安排日常作息时间和考勤制度； 2. 检查工作情况

3. 协调员工之间的关系；

4. 主持每日的早会，提高团队的业务水平 5. 计划近期的宣传促销活动

- 1、前台收银员是公司接待客人的一个重要窗口，应自行规范，努力提高自身素质，增强工作效率。
- 3、前台收银员上班时必须衣着整洁大方、化淡妆、说普通话。
- 4、前台收银员负责接听客户咨询电话。接电话时要使用礼貌用语：“您好，××美甲！”说话时语气要平和，声音要甜美。
- 5、前台电话由前台收银员负责管理，不得打私人电话（公司其他人员一律不允许在前台打电话），接听电话每次不得超过3分钟。
- 6、前台收银员负责管理店内音像放映工作，其他人员不得私自用公司音像设备。店内光盘丢失，自己赔偿。
- 7、前台收银员未经主管部门允许不得私自离开工作岗位；
- 11、前台收银员应搞好前台卫生工作，保持前台卫生、整洁无异味；
- 12、前台收银员应按时将所产生的收据、发票、票据上报公司，及时进行对帐，不虚报不谎报，违者视情节罚款10—200元。
- 13、前台收银员应将所收现金妥善保管，每日晚上做好交接工作。
- 14、前台收银员不得挪用公款，否则后果自负。情节严重者公司将上报给_门处理。
- 15、前台收银员负责协助会计开展财务方面相关工作。
- 16、前台收银员应完成上级主管临时交给的任务。

美甲助理职责

1. 助理要面带微笑为客人开门，致问候语“您好”“欢迎光临”。迎宾最少一人。站位十分钟一人，十分钟后都忙无人换时可坐位。
2. 其他的助理如有在前厅坐着的要全部起立、以示礼貌。不允许有一人闲坐。
3. 引领顾客往服务区就坐。路上要保持引领距离、保持一米以内、并询问是否要有固定的美甲师。
4. 为客人存放衣物，轻拿轻放，存物品的钥匙交到顾客手中。
5. 请顾客坐到相应的椅子上，铺上毛巾、卷巾，请美甲师操作。如指定美甲师不在或者暂时没空请客人稍侯并送上茶水和书刊报纸或者和其聊天（一定不能让顾客闲做）如不忙的情况下要等美甲师到位方可离开客人
7. 准确为顾客填单、清理顾客喝剩的茶水及书刊报纸。
8. 为顾客进行手护理的操作，其间可向客人介绍本店服务项目和产品。
9. 清理桌面，毛巾叠放整齐，工具、原料等清洗干净并归原位。
10. 交还客人衣物，请客人清点无误。
11. 送客为客人开门，真诚向客人光临本店致谢，致欢送语“谢谢光临”“再见”。

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇四

我入职至今已快三个月了，这几个月里，在领导和同事的帮助下，我对工作流程了解许多，后来又经过酒店的专业培训，又使我了解了以“以情服务、用心做事、务实高效、开拓进取”为核心的企业文化及各项规章制度。

工作中我对来访的客人以礼相待，保持着热情，耐心地帮助

他们，对他们提出的问题自己不能回答时，我向主任、老同事请教后，给予解答，工作中时刻想着自己代表的是酒店，对处理违规违纪的事情都是做到“礼先到”，不摆架子，耐心地和他们沟通，于他们谈心，避免和他们矛盾，影响酒店形象。

施工期间，我按制度、按程序对工人进行管理，每天对进出的人员、货物进行严格的检查，以免可疑人员进入、酒店财物被盗；对于那些安全措施不到位的，比如：“进入施工区域没戴安全帽，高空作业没系安全带；动火时没有灭火设施”等之类的现象，我都按照酒店的制度、程序进行整改处罚，把各项安全措施落实到位，以确保施工期间零事故。

对领导的安排是完全的服从，并不折不扣的执行，以坚持到“最后一分钟”的心态去工作，一如既往地做好每天的职责，生活中我也常常关心同事，经常于他们谈心、交流，他们不开心时，我就会去开导他们，给他们讲笑话，逗他们开心。我始终以一个学者的身份向他们请教工作中的经验。工作中我也有很多不足处，但我时刻以“合格xx人”的标准来要求自己，以同事为榜样去提醒自己，争取能做一名合格的员工，能在酒店这个大舞台上展示自己，能为x的辉煌奉献自己的一份力量。

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇五

保持点铺、层板、层架、地整齐清洁。

老板开早会，总结昨天的工作情况，以及在销售过程中遇到的问题，并将当天的工作计划交待清楚。

整理货架的商品。

检查店铺区货品的质量，确保无次货，无打错价。

将补充款按陈列方式摆置到相应的位置。

进入销售工作状态，并随时整理货架上的物品。

认真开出销售小票，确保内容准确无误。

按要求认真填写各种表格与单据。

收集顾客的提出的意见与建议信息，以归纳汇总上报。

协助处理顾客投诉及工作范围内的特别要求。

交接班时要将当日发生的事情交待清楚，并清点货品。

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇六

在这一年时间里，酒店给我的培训，个人的付出与努力，以及老员工和领导对我的支持，都让我收益颇丰。“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可

以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，热门思想汇报工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这一年我主要做到以下工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程

度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“宝剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇七

光阴似箭，转眼间已在庆淮工作一年了。

20-年在公司领导带领下，公司各部门的大力支持下，通过全体工作人员的努力，克服困难、努力进取，圆满完成了总公司下达的销售任务。

每一次进步都是在不断的反复总结经验或得失中得以提高，每一次总结都是在促使我们查找自身工作不足的同时，结合工作当中好的方面，为新一轮工作顺利进行做更好的铺垫和准备。为了扩大优势、对比不足，更好地开展明年的工作，有效促进公司和谐、稳健发展，确保销售团队能为公司创造更好的销售业绩和树立品牌文化，在此，本人对20-年全年的工作总结如下。

20-年全年，本人主动制定行动准则，在高标准、高要求的行动目标下，通过发掘产品价值、引导客户潜在需求、主动为客户提供价值服务等营销手段，提升客户对庆淮品牌价值感，有效激发客户的购买欲望，共销售汽车---(这时用具体数据)台，有效订单---笔，共建立客户档案---份，不仅完成了公司下达的销售任务，还将公司品牌和信誉推销给客户。

虽然本人全年个人实际销售量不是，但本人时时刻刻树立大局意识和整体意识，为公司树立知名品牌、为客户提供优质服务。

全年，本人结合自己的特长，变被动服务为主动服务，积极跟客户和准客户跟踪联系，主动提供技术支持和顾问式服务，为客户和同事客户解决一些技术上的问题，使客户对庆淮公司和江淮厂充满信心，提升客户对公司品牌的认知和价值感。

全年，本人抱着空杯心态积极向上级领导虚心请教，和同事们沟通，交换销售技巧和共享资源，大大提升了本人的个人素质，也从一定程度上提升了销售团队的整体素质。本人在三维公司有了一些工作经验，但对比当前的工作内容和特点，未能取长补短、做到博观约取，将优秀的经验和方法借鉴过来，本人也深感惭愧，但本人自始至终都在为公司的发展和进步谏言献策，做到了处处为公司的利益着想。

20-年全年，本人将一些重要的工作逐步常态化、日常化，每日认真做好工作记录，每天进行工作小结，用科学的方法建立客户档案和分析客户的需求，争取将有效的工作时间用到最有购买需求的客户身上、用最有效的方法将公司产品灌输给最需要了解品牌的潜在客户思维中。

2、虽然个人沟通能力和交际能力很强，但文字功底不足，书面语言组织能力欠缺，本人将在20-年多看、多学、多写、做作，全面发展。

有了20-年的一些工作经验，有了创造更高效益的决心，本人在明年，将积极贯彻公司领导的指导思想和工作方针，积极落实各项工作措施和加大工作执行力度，多向公司领导学习，多借鉴公司领导成功的经验，团结同事、突破创新，全额完成公司下达任务。

以下是我对公司的一些建议：

目前公司前坪和后坪车辆展示区摆放的商品车，有些型号空缺，有的则多达七八台。如此一来，客源多时就出现了资源浪费现象。比如，客户要看未摆车型，而销售员要满足客户需求，就要到地下车库取车，客户试车量大的时候，势必浪费大量人力资源。

结合我们的实际情况，建议商品车库管正常保证公司前坪、后坪的车辆每种车型各有2台车，至少1台车，避免每次试车都去地下车库取车的情况，这样的可以节约销售人员的工作时间，又可以为客户节省等待取车时间，为客户留下高效工作的良好印象。

1、结合当前实际，统一工作人员服装，制定相关的服装管理约束制度；

4、出台展厅值班轮值制度，明确值班责任，出台周末主管值班制度；

5、每月评比团队销售之星，提升员工工作积极性和主动性，公开出台考核细则和评比标准。

要积极确保中南外场、内场的工作正常运作，利用中南区域宣传品牌。比如每天安排一人到中南展区发放企业宣传资料、利用车辆本身自早上8：30至下午17：30时间段进行宣传等。

以上就是本人20年的工作总结和促进公司又快又好发展的愚见，望各位领导和同时指正。

最后，祝各位领导和同事兔年大发、身体健康、家庭幸福、万事如意。

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇八

作为事业单位下属的经营类场合——国际饭铺有其奇特的优越

性，从治理体制到成长范围都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在年夜学这个特定的气氛内获得了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开辟外部市场的同时切身为员工的好处斟酌，能够有识年夜体、顾年夜局的不雅念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

然则事物的成长是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的海潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最年夜的成长动力，症结是要掌握竞争的技能避免竞争，增强立异意识、勇于打破传统不雅念、经营不雅念、治理立异逐步从以市场为本向以人为本的治理机制上挨近，塑造具有佳年夜特色的品牌企业。

若干意气风发、若干迟疑满志、若干年少轻狂、若干欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，然则未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年里连续努力工作，勤报告请示、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔跑，祝愿列位司理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿列位同仁在新的一年里续写人生新的光辉。

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇九

____酒店

二、实习时间

20____年__月__日__月__日

三、实习经过

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费

用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，外叫服务及飞机票订票业务。另外前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选取他们最先接触的部门前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

但是，问题也是显而易见的。由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是透过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，务必解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是能够有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且能够给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关资料，我们明白，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。另外，电子宾馆已经存在了比较适宜的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。

对于这个问题，我做了一个简单的分析。

四、问题

在房间退房之后，一般状况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有必须的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。但是在由于此刻的操作流程是：客人退房房间查酒水房态置ok房准备新客入住。

在很多状况下，客人的选取是具有集中性的，这主要是由于客人的选取具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率十分之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的状况很不利于客房服务质量的提高。

因此，我提出，必须要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

- 1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和职责分工。
- 2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否能够置ok房，这样的操作是为了避免上述状况。另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又能够提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

作为一名酒店治理专业的毕业生，应聘到____大酒店距今曾经有了一段工夫，回忆这段时日，这是我人生中弥足宝贵的阅历，也给我留下了分歧平常的回想。回忆此次在酒店练习的点点滴滴，感觉从中获益匪浅，学到了很多在教室和书本

上都无法学到的常识。练习酒店前台实习进程单元赐与了我足够的宽容、支撑和协助，在指导和同事们的悉心关心和指点下，经过本酒店前台实习身的不懈起劲，各方面均获得了必然的提高。

美甲美睫月工作总结 美甲店工作总结篇十

转眼间入职__工作已一年多了，根据__经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将__年度工作情况作总结汇报，并就__年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、__年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，

增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各商铺相互合作，增加会员率。