

# 幼儿园小班下学期的班务计划(优秀9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 大堂经理年度总结和规划篇一

首先感谢领导给我一个发展的平台，来xx店工作13天的时间。作为大堂经理直接负责前厅的正常运营，代表着执行经理受理顾客投诉，对顾客反馈的一些建议和意见给予积极的采纳与解决，为本店今后的发展奠定良好的基础。

毕竟我来这里只有十来天的时间，对本店有了一定的了解但还不太熟悉，这里有一个优秀的管理团队，为公司创造了巨大的经济效益，同时也体会和意识到我们存在的问题和不足之处：

- 1、前厅人员配置不够，存在着招人难、用人难、留人难的问题。
- 2、前厅员工都是新员工，基本的业务知识和技能还存在很大的欠缺。
- 3、服务方面缺乏积极性和主动性，更谈不上超前的服务意识
- 4、前厅用品工具摆放不合理，存在安全隐患和影响大厅环境的问题。
- 5、部分设备老化甚至坏掉，没有及时更新和维修

由于以上原因导致部分顾客有不愉快的用餐经历，以至流失，

生意日渐清淡。针对以上问题，特制定本年度工作计划：

好员工不是管出来的，是带出来的。前厅管理层要认清自己的身份，摆正自己的位置，工作中要言以律己，事事要在员工面前树立自己的形象，让员工认为你是一个信得过的领头羊，值得尊敬的带头人。生活中多去关心他们，把员工当成自己的兄弟姐妹，经常和他们谈心聊天，多倾听他们的声音，了解他们心中的想法，及时掌控员工的状态，员工有问题和困难时及时帮他们解决，以防员工出现问题时处于被动。

前厅作为饭店的门面，每个员工都要直接面对形形色色的客人，员工的工作态度和服务质量，反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次，因此对员工培训是工作重点，培训内容主要包括三个大的方面：

- 1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能。
- 2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识。
- 3、前厅员工的从业理念。

前厅用品工具定位定人，责任到人。住宿的员工督促节约用水、电，控制好办公用品，用好每一张纸，每一支笔，通过这些控制，为本店创收做出前厅应有的贡献。

饭店是一支团队，部门之间的协调是很关键的，前厅是饭店的中枢部门，它同后厨有着紧密的关系，如出现问题，我们都应主动和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的目的都是为了本店。

时时刻刻检查设备运转是否正常，如出现故障和损坏，及时解决，如自己不能解决的，应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作，为本店带来莫大的支持和客源，在本年度我想充分利用本店的力量和资源，加强一下促销和宣传，比如：利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。

以上是我本年度不成熟的工作计划，有不足之处，望领导指正！

## 大堂经理年度总结和规划篇二

经过这短暂的学习，我深深感受到xx行的网点转型很有成效，他们拥有完备的制度，功能强大的业务处理系统，完善的硬件设施，合理的人力资源配置，同时也深深体会到我们与xx行的差距，通过在xx行做大堂经理，对于我来说体会颇深。

在这次学习中让我深深体会到，“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分发挥自己的能力，为一个共同的目标，才能做得最好。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理是“网点转型，大堂制胜”的关键。客户来到网点，第一个接待客户的是大堂经理，其职业形象、精神面貌、专业素质、服务态度决定客户对建行的第一印象。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中□xx行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场中顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情

介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。xx行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。“不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的最大特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在xx行学到的经验带到我们xx行，让我们xx行今后做的更好。

## 大堂经理年度总结和规划篇三

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中，大连行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行。市场细分，根据不同细分市场顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

xxx80%的利润来自20%的客户xxx这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务。大连行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户xxx不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很

精辟的概括：对vip服务的特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在大连行学到的经验带到我们陇南行，让我们陇南行今后做的更好。

## 大堂经理年度总结和规划篇四

在总行个金部的亲切关怀和大力协调下，在xx等x个一级分行的大力支持下，我行百名网点一线优秀员工赴东部地区行网点进行了为期十天的学习体验活动，我非常荣幸成为了其中的一员。省分行把来自x个不同二级行的人员组成一个团队，x天，我们从不认识到认识、从认识到熟悉，成为一个相互信任相互协作的团队。本次学习活动安排的非常紧凑，第一天在xx行领导的陪同下参观了他们的已转型网点，在宽敞明亮的大厅，各网点负责人给我们介绍精神墙的建立、网点弹性排班以及业务流程和绩效考核等内容。第二天开始到网点去体验学习，开始我怀着忐忑不安的心情来到了一二九分理处，虽然我也是一名大堂经理，可到xx行来当大堂经理却心里没有底。营业开始后，我就逐渐进入角色，认真接待每一位客户，了解客户的需求，引导客户使用自助设备维护大厅秩序，解决客户提出的问题。

经过这短暂的学习，我深深感受到xx行的网点转型很有成效，他们拥有完备的制度，功能强大的业务处理系统，完善的硬件设施，合理的人力资源配臵，同时也深深体会到我们与xx行的差距，通过在xx行做大堂经理，对于我来说体会颇深。

在这次学习中让我深深体会到，“没有完美的个人，只有完

美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分发挥自己的能力，为一个共同的目标，才能做得最好。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理是“网点转型，大堂制胜”的关键。客户来到网点，第一个接待客户的是大堂经理，其职业形象、精神面貌、专业素质、服务态度决定客户对建行的第一印象。在这次学习中让我深深体会到，大堂经理业务要全面，必须掌握和熟悉我行的产品。大堂经理不但要随时接受客户的咨询，还要主动识别客户、挖掘客户、营销客户和引导分流客户，通过客户的衣着、言谈挖掘客户，进而营销我行的产品。

如何挖掘优质客户、留住老客户、是拓展业务的关键之一。在我们学习的过程中[]xx行根据顾客个人的年龄、性别、职业、收入、文化程度等情况进行，转载请保留此标记。市场细分，根据不同细分市场中顾客的不同需求，提供差异化的便利性服务和支持性服务以达到优质的无差异性。充分利用大堂顺势推销新产品，有事半功半的效果。对第一次接触银行的新客户，应主动热情介绍服务品种、方式，适时为客户理财当好参谋，准确快捷地做好每笔业务，给客户留下良好印象。最主要的是大堂要充分发觉具有潜力的客户，紧紧抓住大堂营销时机，并采取相应的营销对策，积极引导和推荐，定会产生良好效果。

“80%的利润来自20%的客户”，这个银行经营的二八理论，曾经让很多银行把服务重点转移到为少部分vip客户的服务上，一度忽视了柜台前一般客户的服务[]xx行无论领导和员工都不敢忽视每一位普通客户。“不难想象，这80%的客户服务满意度对银行声誉的影响是决定性的。另外，普通客户可能也有机会带来vip客户，也可能成为vip客户。我认为，一般客户虽然一时不能带来较大的眼前经济效益，但从长远看，会通过服务积累带来社会效益和潜在的经济效益。遇到有客户提出有急事要先办理业务，大堂经理一般采取两个办法：一是征得客户同意后向排在前面的其他客户说明原因，征得同意后

安排优先办理，并向让位的客户致谢；二是安排客户到vip专柜办理业务。

经过学习使我深深认识到vip与一般客户之间的差别服务，重点体现在硬件设施和服务内涵的不同。在服务vip时，客户可以直接使用专门为其开辟的vip窗口，由个人理财经理和优秀柜员专门服务。

同时我还在实践中体会到，个人理财中心的经验时，做了很精辟的概括：对vip服务的最大特点就在于，针对客户需求提供的三大服务：了解市场，及时准确的信息服务；挖掘需求，细致周到的理财服务；满足收益，保值增值的专家服务。

通过这次活动给我带来很大的启发，作为大堂经理，每一天都要面对各种各样的客户和解决形形色色的问题，必须具备危机处理能力、关系协调能力，掌握多方面的专业知识。也通过这次活动，我将把在xx行学到的经验带到我们xx行，让我们xx行今后做的更好。

## 大堂经理年度总结和规划篇五

首先感谢领导给我一个发展的平台,来店工作13天的时间.作为大堂经理直接负责前厅的正常运营,代表着执行经理受理顾客投诉,对顾客反馈的一些建议和意见给予积极的采纳与解决,为本店今后的发展奠定良好的基础.

毕竟我来这里只有十来天的时间,对本店有了一定的了解但还不太熟悉,这里有一个优秀的管理团队,为公司创造了巨大的经济效益,同时也体会和意识到我们存在的问题和不足之处:

- 1、前厅人员配置不够,存在着招人难、用人难、留人难的问题.



2、前厅员工都是新员工,基本的业务知识和技能还存在很大的欠缺.

3、服务方面缺乏积极性和主动性,更谈不上超前的服务意识

4、前厅用品工具摆放不合理,存在安全隐患和影响大厅环境的问题.

5、部分设备老化甚至坏掉,没有及时更新和维修

由于以上原因导致部分顾客有不愉快的用餐经历,以至流失,生意日渐清淡.针对以上问题,特制定本年度工作计划:

### 一、稳定员工队伍,减少员工的流动性

好员工不是管出来的,是带出来的.前厅管理层要认清自己的身份,摆正自己的位置,工作中要言以律己,事事要在员工面前树立自己的形象,让员工认为你是一个信得过的领头羊,值得尊敬的带头人.生活中多去关心他们,把员工当成自己的兄弟姐妹,经常和他们谈心聊天,多倾听他们的声音,了解他们心中的想法,及时掌控员工的状态,员工有问题和困难时及时帮他们解决,以防员工出现问题时处于被动.

### 二、加强业务培训,提高员工素质.

前厅作为饭店的门面,每个员工都要直接面对形形色色的客人,员工的工作态度和服务质量,反映一个饭店的服务水准和管理水平以及档次,因此对员工培训是工作重点,培训内容主要包括三个大的方面:

1、前厅员工的服务知识和基本的业务技能.

2、前厅员工的从业能力和超前的服务意识.

3、前厅员工的从业理念.

三、给员工灌输“开源节流，增收节支”意识，控制好成本。

前厅用品工具定位定人, 责任到人. 住宿的员工督促节约用水、电, 控制好办公用品, 用好每一张纸, 每一支笔, 通过这些控制, 为本店创收做出前厅应有的贡献。

四、注意各部门之间的协调工作

饭店是一支团队, 部门之间的协调是很关键的, 前厅是饭店的中枢部门, 它同后厨有着紧密的关系, 如出现问题, 我们都应主动和该部门进行协调解决, 避免事情的恶化, 因为大家的目的都是为了本店。

五、前厅硬件设施的检修

时时刻刻检查设备运转是否正常, 如出现故障和损坏, 及时解决, 如自己不能解决的, 应及时上报相关职能部门进行维修和更换。

六、加强营销和宣传

很高兴总公司和数十家知名媒体进行营销和宣传合作, 为本店带来莫大的支持和客源, 在本年度我想充分利用本店的力量和资源, 加强一下促销和宣传, 比如: 利用老顾客资料和顾客定餐留下的电话进行手机短信促销活动。

以上是我本年度不成熟的工作计划, 有不足之处, 望领导指正!