

# 汉堡店工作总结 酒店年度工作计划(优质9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 汉堡店工作总结篇一

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人20xx年度工作计划：

其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什么，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源部至于浪费也不至于匮乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什

么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。

第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。

第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

以上就是本人20xx年度的工作总结汇报和对新的一年的工作计划，其中有许多不足之处还望领导多多批评指导。

## 汉堡店工作总结篇二

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人20xx年度工作计划：

作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理。ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源。ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源部至于浪费也不至于溃乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场

营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

以上就是本人20xx年度的.工作总结汇报和对新的一年的工作计划，其中有许多不足之处还望领导多多批评指导。

## 汉堡店工作总结篇三

作为酒店经理，本人有义务为提高酒店的营业额效力。下面是本人20xx年度工作计划：

作为一个大型的娱乐部门，必须对其所拥有的的人力、物力、财力资源进行组织管理。ktv作为服务性行业，其特点是业务多而杂、物品繁多等，为了确保正常工作的有序进行，我们要必要对组织内的管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的计划和管理分配，这可以从两方面入手，其一，形成形成xx嘉年华ktv航所的组织结构和组织的管理体制，即设定康乐部内部的组织机构，岗位的设定和确定各岗位职责，

各岗位的业务权限的划分，班组的编排，管理人员的分配领导，进行合理有效的实质，使现场的大小事情有人做，有人管所有人员知道自己该做什么，该怎么做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不至于闲置。

其二，合理而有效的组织和调配部门的人力、物力、财力、信息等资源□ktv的运营不可能一成不变，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，又分为淡季和旺季，这就要求作为管理者掌握部门的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调配，是现有资源不至于浪费也不至于匮乏，宗旨，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

“无规矩不成方圆”，作为一个企业就像一个国家要有规范的完善的制度的保证，对场所的组织服务质量标准、促销方案的制控方式，人事管理，人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物资，营业目标等项目，应以明文规定的形式，进行确认，使人员做事有章可循，有法可依，知道什么该做，什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生达标制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、认识考检制度、奖罚制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度等应以明文形式规定，制度的规定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，是工作规范而公正的进行。

部门的运营必定涉及到现场事务，而现场事务就要有人去管理，做为管理者每天必须做且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作，现场工作主要非为三个部分第一：班前准备工作，主持召开班前会，对前一天工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配，检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准。第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视，去了解客人的需求，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进，随时注意营业时间内存在的问题，即使进行解决、纠正。第三：

班后总结评估工作，对当天劳动进行科学系统的评估，总结经验。作为管理者，必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

何为企业文化?它是指企业在自身的经营发展过程中通过配置、倡导、塑造而形成的一种为员工共同风行的价值观念基本信念和行为准则，而做好企业文化就要在经营管理过程中重做好管理团队的建设，内部和外部环境的所造与培养，全面提升员工的各方面素质!这样才能为酒店打造一支无往不利的队伍!

以上就是本人20xx年度的工作总结汇报和对新的一年的工作计划，其中有许多的不足之处还望领导多多批评指导。

## 汉堡店工作总结篇四

工作要干好首先要有一个好工作态度要树立正确人生观、价值观因此今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动春风有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质学习教育活动帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献精神树立全心全意服务理念同时部门还将组织员工积极参加酒店培训并且根据酒店年度主题培训计划部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识培训通过培训、学习来不断提高部门员工业务技能与水平提高办事效率。

纪律一个团体范围正常工作和生活所必须遵守行为规则提高部门战斗力有效保障古人云：“无规矩不成方圆”所以总办要搞好20xx年全局性工作必须要以严格组织纪律作保障组织纪律要常抓不懈部门负责人要带头从自己管起彻底杜绝违纪违规现象发生部门员工言谈举止、穿着打扮要规范努力将总办打造成酒店一个文明窗口。

### 1、美化酒店环境营造“温馨家园”

严格卫生管理确保酒店环境整洁为宾客提供舒适环境有效措施今年我们将加大卫生管理力度除了继续坚持周四卫生大检查外我们还将进行不定期检查并且严格按照标准决不走过场决不流于形式将检查结果进行通报并制定奖罚制度实行奖罚兑现以增强各部门责任感调动员工积极性使酒店卫生工作跃上一个新台阶此外要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作目前正值鼠蟑繁殖高峰期我们要加大治理力度切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少点缀品今年我们与花卉公司合作加强花草管理要求花草公司定期来店修剪培植保持花草整洁美观并根据情况即时将花草花色、品种予以更换力求使酒店花草常青常绿常见常新给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理打造员工“舒适家园”

宿舍管理历来一个薄弱环节今年我们将加大管理力度为住店员工打造一个真正“舒适家园”为此一要有一个整洁寝室环境我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生并在每个寝室设立寝室长负责安排督促寝室人员打扫卫生要求室内清洁物品摆放整齐并对各寝室卫生状况进行检查将检查情况进行通报。

第二要加强寝室安全管理时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍实行对外来人员询问与登记制度以确保住宿员工人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型管理员要转变为住宿员工服务员住店员工大多来自四面八方初出家门年青人们大多年龄小社会经验不足因此在很多方面都需要我们关心照顾所以宿舍管理员要多关注们思想情绪变化关心们生活尤其对生病员工要给予们亲情般关爱使们感受到家庭般温暖。

## 汉堡店工作总结篇五

岁月如梭，光阴似箭，转眼间入职得尔乐大酒店工作已有一年多时间，在过去的一年里，在总经理的领导下，经过酒店全体员工的共同努力，我们的卫生和服务得到巩固和提高，当然还有很多的细节上面，我们还存在着许多有待进一步完善的地方。下面，我就xx年的各项工作，做以下安排：

在现有的服务水准的基础上，对贵宾服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，并对贵宾包厢的服务人员进行结构性调整，提高贵宾包厢服务人员的入职资格，提升服务员的等级薪酬待遇，把贵宾包厢接待服务打造为酒店的服务典范，制造服务亮点，在服务品牌的基础上再创新服务品牌。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班时间按二八原则进行管理时间分配，百分之八十的时间在现场管理现场，百分之二十的时间做管理总结，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，分析问题根源，制定培训计划，弥补管理漏洞。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月定期召开服务质量专题研讨会，由前厅管理人员参加，分析当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行分析，研讨管理办法，避免同样的服务质量问题在管理过程中再次出现，这种形式的研讨，为前厅部管理人员提供一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到积极的作用。

xx年制定质量检查标准，对卫生状况、工程状况、设施设备状况、安全管理、服务质量、员工礼貌礼节等内容进行全面监督检查，每月定期公布检查结果，形成“质量检查天天有，质量效果月月评”的良好运作机制，把质量管理工作推上一个新台阶。



当今基层员工基本上都是90后，大部分员工可能并不是太在意“钱”，他们所需求的可能远远不止这些，就需要管理人员人性化管理与制度化管理相结合，在生活中给员工一些关心和爱护，在工作上为员工营造出一种轻松、愉快、和谐的工作氛围。

了解老员工思想动态，了解员工需求，尽量挽留老员工，减轻管理人员工作上压力，同时减少公司资源和时间上的浪费，尽量保证公司的利益不受损失的前提下，给予员工福利待遇。

根据餐具的高度来确定餐具的数量，并将餐具归类摆放，从而减轻员工盘点餐具时的工作量，提高员工保护餐具的意识。

同一类型台布、口布要有三种颜色以上，可根据不同的客人，不同的接待，摆设不同颜色的台布、口布；如果客人是生日酒或乔迁酒等，提前对包厢进行装饰，让客人有所惊喜。

## 汉堡店工作总结篇六

争做xx人最满意的酒店，区域内形成酒店特有的“xx情结”，酒店工作计划。

全年营销工作以“打好区域牌，亲情牌”为基础，针对不同的消费群体、不同的季节、不同的节日，定向实施，培养忠诚客户，从而达到提高营业收入、提高美誉度及争做xx人最满意酒店的目标。

- 1、建立健全宾客的档案网络；
- 2、作好年度营销工作的计划性；
- 3、努力作好各类节日及生日宴、婚宴市场的开发工作；以有形产品为基础，即菜品??全方位的、较显著的恰当定位；服务?从对客服务的感觉上提高服务质量；环境文化?由于硬件

设施的局限性，建设好浓郁的文化环境氛围是工作中的重中之重。

1、建立健全完善各类消费群体的客户档案；

a□通过各种方式将客人详尽的人文资料解详细；

c□根据档案情况、客户情况，随时进行调整，建立起动态管理档案，真正的发挥作用；

d□及时对各类档案资料进行分析、分类、提供出有价值的资料数据，指导建档工作；

f□制定各种可获取顾客资料的方式、方法、活动：宾客意见卡、大堂订餐表、特殊宴会通知单、贵宾卡的登记、交换名片、寄信等，自然获取客人人文资料。

2、充分挖掘自身周围的“宝藏”。

a□划定营销区域，制作区域营销工作图，保证客户走访工作的100%覆盖率；

b□每月制定客户走访计划，按计划进行检查落实；

c□做好日常工作（宾客意见卡统计分析工作，电话回访、餐中面客等）；

3、巩固老客户，开发新客源。

c□针对不同类重点客户，制定出相应的vip服务程序，从“进”到“出”点滴不漏，竭力突出亲情、周到、细致。

1. 结合二店实际情况生日宴、婚宴、双休日的市场开发，应以生日宴市场的开发为主，婚宴、双休日的市场开发为辅。

b□双休日的市场开发，坚持作好家庭消费的宣传工作，坚持周末趣味抽奖活动及其他娱乐活动。如演出提高趣味性、娱乐性，吸引家庭消费。

4、针对不同类型的消费群体，重点抓好特定节日的营销工作。

b□特定节日：（妇女节、青年节、母亲节、世界助残日、建军节、记者节、重阳节等）依据节日针对的各类特定人群，提前建立起客户档案，在节日前以各种形式，（邮寄贺卡、优惠卡、走访等）邀请，吸引客人来店用餐，并在店内营造节日氛围，反应出我们对某一特殊群体的关心和敬重；（送花、献歌、拍照、送菜等）

d□儿童节及学生寒暑假：

1) 坚持对就餐儿童发放趣味卡片、文具、课程表，及时建立起儿童、小学生档案；

2) 双休日寒暑假系列营销活动，如设立“儿童xx园地”设置各项活动“一餐一卡集卡活动”，趣味游戏（集知识、娱乐为一体）活动。

a□每日对竞争对手□xx□xxx□进行考察；

b□解其价格、定位、营业额、上座率、新菜品、的营销项目等，建立档案，然后进行统计分析，上报总经理，为总经理提供决策。

1) 将亲情服务、细致服务、超值服务与客人的沟通溶为一体，并制定相应措施加以落实；

3) 将以上两条内容整理出可操作性方案进行实施；

4) 对营销人员制定出相应的考核政策。

1、营造浓郁的文化环境，对客、对己逐步形成“xx情结”。

a□房间名称的变更，将房间名称均改为xx老街、老巷之名；突出地域特点；

b□房间内辅以街、巷、景的老照片，说明老街、巷、景的由来，唤起客人对往事回忆；

c□亲情活动连续不断，营造情感氛围（如邀老街房来xx过春节、捎年货等）。

d□以集团制订的“春、夏、秋、冬”四大高潮为基调有计划地开展营销策划及实施工作。

e□酒店宣传工作及时到位，通过各种渠道向客人宣传，让客人及时解酒店的’新举措。

## 汉堡店工作总结篇七

提高顾客满意的目的，是让顾客对我们产生热情，降低行销成本和交易成本，以增加竞争对手的行销成本，增进员工的成就感，提高产品的市场占有率，限度地提高产品的附加值。

加强销售管理工作的主要内容有：

### 1、销售流程管理和5s管理：

通过制定标准的销售流程来规范销售人员的行为准则；通过对销售人员，展厅，展车进行系统的5s管理来满足顾客的核心需求，这就是销售人员主动、热情、专业；环境（展厅）舒适、明朗；交易无压力、专业、可信赖。

### 2、销售绩效的规范管理：

(1) 来店客户管理：要求销售人员对来店客户进行登记，至少留有70%以上的客户资料，并对意向客户进行级别确认。

(2) 意向客户和保有客户管理：要求每个销售人员至少有100个以上的意向客户，并对其进行档案管理和有计划的访问，通过增加保有基盘的数量，从而增加维修的固定顾客，再增加新的介绍订单，使专营店的业务走向良性循环。

(3) 看板管理：要求销售经理对车辆的订交存利用看板的形式进行动态管理，每日更新，公开透明，提高工作效率。

(4) 试乘试驾管理：配备试乘试驾车辆，制定试车路线，让顾客亲身体会车辆的性能和配置，为顾客提供服务和进行总结。

### 3、营销管理：

(1) 要求市场部和销售部做到：

知己：即，搞清自己的产品市场、目标客户群体究竟是谁。

知彼：即，搞清竞争车型的销售形势，分品牌罗列出其市场的表现形式，如产品广告，广宣投放量，广宣主题，报道频次等。要量化的总结出竞争车型广宣的优缺点。

通过上述资料的积累，搞好市场分析，按年度，季度，月度设定销售目标，分析当地市场动向、政策法规及竞争车型的销售活动，为本品牌的销售活动提供情报上的支持，并适时加大本品牌的广宣力度，培养顾客对本品牌的认识度和忠诚度，以此提高来店客户批次，增加店内成交的比例。销售基盘做得好不好，直接影响着市场部，因此，严格要求销售部做好对基盘客户的延伸管理工作，精耕细作，开发基盘，养护基盘。

(2) 积极开拓集团采购和政府采购，开发行业用车。在本产品销售区域范围内，尽力建设二级网点，扩大销售层面。

(3) 在条件允许的范围内，利用好消费贷款，尽量以低首付，低风险的优势使本产品以高于其他竞争车型的比例进入百姓家。

(4) 为顾客提供多元化的延伸服务。专营店可卖产品不仅是新车，还有二手车、金融产品、精品、会员，维修服务等，要下力量进行深度挖掘。

专营店售后服务的目的就是通过优质的服务来维护管理内用户，发展新用户，促使用户再次购买，并确保服务受益，以服务受益来覆盖专营店的经营费用。市场占有率，顾客占有率是衡量售后服务的指标，丢掉顾客的原因70%不是因为产品质量，而是因为服务质量，所以必须建立优质化的售后服务体系，必须以提高顾客满意度为中心，牢记热情接待，保证质量和遵守约定是售后服务的三大支柱，为顾客提供他们真正服务的需要，以完成本品牌的经营战略。

1、以严格的流程化的售后服务来保证专营店的经营是以售后服务为中心的实现的。这些服务应该是：

- (1) 可信的服务；
- (2) 保姆式的提醒，跟踪服务以及预约服务；
- (3) 礼貌的服务接待；
- (4) 负责任的问诊及检查；
- (5) 尊重客户的意愿；
- (6) 可靠的维修质量；

(7) 明确，可接受的维修项目和费用说明；

(8) 超出预期的服务。

促进顾客满意的主要方法是：顾客接待、明码标价，准时交车，车辆清洁，一次修复，售后服务跟踪。

## 2、建立以顾客为中心的评价制度：

主要指标有：

(1) 回厂率：不得低于50%，否则说明客户在流失。

(2) 返修率：不得超过3%。

(3) 定期保养实施率：它可以反映出顾客对你的忠诚度。

(4) 客户投诉率：必须以专业的接待方法，站在顾客的立场上进行投诉处理。客户投诉是很好的情报，它能使我们发现问题。让客户快乐理应是员工的责任。

## 3、加强对售后服务的管理：

(1) 绩效管理：如服务吸收率、定期保养成功率、单台营业收入、一次维修成功率等。

(2) 现场管理□5s管理，如油水不落地，物物有定位等。

(3) 动态管理：如看板管理，其功能是：有多少车在修、在何工位修、由何人在修、需何时交车、有多少人可派工、有无停工待料车辆等。

## 4、搞好零部件与精品的管理工作：

零部件与精品的管理分内外两部分：

对顾客服务的目标为：纯正的零部件、合理的价格、快速的服务率、及时的供货速度。内部目标为：销售额、利润、库存管理（配件库存的周转一般应为一年4—5次□□5s管理等。

随着市场格局的不断变化，人力资源作为一种可再生的资源，对企业的生存和发展至关重要。因此，有计划地对人力资源进行合理配置，通过对员工的招聘，培训，使用，考核，评价，激励，调整等一系列过程，调动员工的积极性，发挥人员潜能，以应对越来越大的市场竞争，确保专营店]各项指标，任务的完成，为公司创造价值。

具体包括：人员招聘与录用；员工培训与转训；薪酬与绩效考核；员工激励，奖惩及福利；人事调整和劳动关系；员工日常管理制度。

企业的目标是生存、发展、活力，其核心目标是获利，也就是如何利用有限的资源获得的效益。因此，作为企业日常经营管理者，必须使专营店的财务管理工作制度化，规范化，不断提高专营店的财务管理水平和盈利能力。重视资金运用和财务分析，做到加速资金周转，增加收入，努力经营，科学管理，合理使用资金，减少库存资金占用，控制消耗，降低费用。

总之，让企业赚钱、让员工开心、让老板放心应是专营店总经理的职责和永远追求的目标！

## 汉堡店工作总结篇八

20\_\_年过去了这一年是充满着机遇与挑战的一年，日常工作上的每一件小事都蕴藏着快乐与幸福，只要我们用快乐的心去体会，用幸福的眼去看待，什么困难和挫折都不会难倒我们的。过去的一年在领导的悉心关怀和指导下，通过我们自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：



## 一. 销售业绩分析:

(1). \_\_年与\_\_年对比;

年份 成药销售 毛利 器械 毛利 保健品 毛利

(2). \_\_年完成情况:

\_\_年元月—11月销售额167\_\_\_\_. 22 。完成全年的80%。

在上面的两年间对比 和\_\_年完成情况来看，\_\_年的销售情况并不理想。

## 二. 存在的问题:

1. 因奥运会期间含有兴奋剂药品不能销售，所以影响了一部分的销售额。

2. 以前患者从医院看完病拿着处方去我们店买药，可现在去医院挂号的同时发一张卡，医生开药时直接就打到卡里，患者根本就不知道医生开的是什么药。所以，之前跑方的药卖的特别好，虽然毛利不高但是有客观的销售额。可现在一个月也买不了几盒了。

3. 顾客经常反映药品价格贵，有的顾客就到别的药店去买了。还有缺货断货的情况。

## 三. 准备改进的措施:

1. 微笑服务:

微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”，工作计划《药店营业员工作计划》。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。所以要全心全意的为顾客

服务，以礼待人. 热情服务. 耐心解答问题。

## 2. 药品计划:

补充药品。在每天销售药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对品种缺少的或是货架出现数量不足的药品，要尽快补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架药品容量的基础上，尽量保证下次报计划前的销量。还要尽可能地将同一品种、不同价格、不同产地的药品同时上柜，把毛利高的品种陈列时突出摆放，以利于顾客选购。

## 3. 药品销售技巧:

当顾客走进药店，首先要根据对症买药的原则，往往要对营业员提出有关药品的种种疑问，这就要求营业员具备一定的医药知识，对顾客热情作出对症释疑。只有当顾客的疑虑全部消除以后，明白药物特性和药效，以及有关剂量和服用方法后，顾客方会由购药欲望，转向为购药行为。顾客购药的心愿是药到病除，而营业员也希望做到这一点，说明药效确实好，这样就能留住一定的顾客群。

## 四. 下一年度的工作计划:

### 1. 提高销售意识:

加强d类品种的销售，对每月下发的d类明细单要认真的查找。对毛利高的品种种类要全，避免有断货的情况发生。填好缺货登记记录，及时与采购部联系。

每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一位会员。

### 2. 人员管理:

做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员

工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3. 店容店貌：

4 .gsp复查：

认真填写gsp复查的相关资料，药品陈列做到药品和非药品分开。整理好药品购进验收记录、库存药品养护记录、陈列药品的按月检查记录及近效期药品的催销记录。

## 汉堡店工作总结篇九

1、提高医疗安全认识：严格执行处方调配的‘“四查十对”和病患用药交代，尽最大可能杜绝差错事故发生。

2、认真核发药品卫材，做到账物相符，减少药品损失。

3、进一步加强麻、精药品的管理，严格执行麻、精药品的“五专一定”确保采购，保证使用安全。

4、认真做好药品的缺货登记和近效期催销，并及时上报，采购药品，保证临床药品供应。

5、加强和各科室沟通，征询科室用药计划，满足临床需求。

进一步加强卫生部38号文件的学习，把抗菌药物各项指标力争控制在范围内：门诊病患抗菌药物处方比例不超过20%，住院病患抗菌药物使用率不超过60%，抗菌药物使用强度力争控制在40ddd以下，进一步落实抗菌药物处方点评制度。

药房实行全天24小时值班，最大限度的保证临床科室用药。

1、加强业务学习，提高科室人员业务素质。主动参加医院举办的各类学习培训，提高服务的能力和水平。鼓励科室人员加强职称、职业资格考试，广泛开展各种学习交流，推进全体科室人员业务素质有新的提高。

2、加强礼仪培训，提高科室人员职业素质。了解病患及家属在医护工作中的心态表现，培养针对性的服务认识和随机应变的服务能力，多使用敬语、谦语、雅语，增加协作精神，尽量避免医患冲突，及时处理各种矛盾，不断提高医院专业服务水平。

要定期对不足的服务工作进行分析，找出存在的共性问题，做到举一反三，杜绝服务差错和事故的发生。参与药品质量的检查和服务纠纷的处理，消除本位思想，学会站在全院的角度学习和处理问题。从整体上加强和推进服务工作的规范化和标准化。

本着为科室发展和对事业负责的态度，引入新的工作机制，实现科室管理的最佳配置，从多方面培养锻炼全体人员，激发全科人员的创新认识和实干精神，增强服务工作的主动性和前瞻性。要结合本科室的特点，要围绕科室管理的重点、难点问题，提出切实可行的解决办法和改进措施，并在服务工作实践中总结提炼，真正体现向服务要质量、向服务要效率、向服务要效益，圆满完成医院下达药剂科的各项工作任务。