# 2024年培训经理个人工作述职报告(20篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-07-26

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。培训经理个人工作述职报告篇一企业是员...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**培训经理个人工作述职报告篇一**

企业是员工实现自身价值的环境寄托，企业也就是员工之家。\_\_接管以后，做为我一名基层管理者来说首先就是感到得到了充分的重视和能力的发挥。特别是\_\_文化中以人为本，凡事首先考虑员工们的各种需求。短短几个月时间内就参加了\_\_集团的技术比武、\_\_文化节等各项活动，大大调动了员工们的工作积极性和团队的凝聚力，使\_\_这个\"家\"充满团结、祥和、积极向上的文化氛围，在社会公众中又有良好的形象，那么我们都会以她为荣，并以饱满的热情投入工作，不惜一切去珍爱她，为她创造更多的效益，也衷心希望企业有更快、更大的发展。让员工们认识到企业是自己的企业，这就是好的企业文化产生出来的积极作用。

在\_\_接管以后，我首先是配合经理做好一系列交接工作，做好下面员工们的情绪稳定工作。积极主动完成领导下达的各种工作指令和安排。我在日常工作中为了做好本职工作和团结好下属员工，调动广大员工们的工作积极性我从以下几个方面来开展日常工作：

(一)、对下属的员工进行适当的授权

我觉得管理者要通过别人来进行工作，因为一个人的时间、知识和精力都是有限的。即使管理者自己可以更好、更快地完成工作，但问题在于自己不可能亲自去做每一件事情。如果想使工作更富有成效，就必须向下属授权。但是向下属授权的话也要有承担责任的心理准备，要给他们充分的自由，这样才能使员工对如何达到目标做出自己的选择和判断，这样可以增进我与员工之间的相互依赖关系，激励员工的工作热情，也为后备人才储备打下了良好的基础。

(二)、提高班组成员对企业文化的认同性，形成统一的价值观。

员工价值观的差异要越小越好，认同度要越高越好让\_\_的员工生动理解\_\_的企业文化，让社会传诵\_\_的企业文化，增强\_\_企业文化的穿透力。人本管理的激励有三个层次;报酬激励、成就感激励、机会激励。我除了学会运用好报酬激励外，更要善用非报酬激励——成就感激励和机会激励。所以我经常性会找礼宾员进行谈心沟通，在一定的时间内会召开礼宾班组的谈心会，让大家互相之间进行沟通和交流，在平时的培训过程中，加大\_\_文化的输入。人本管理强调\"自我\"、\"超我\"并重，不能只靠花钱收买员工的积极性，企业提供给员工的有很多：学习提高，良好的工作环境、组织气氛，福利等等。但是企业的.发展离不开制度的发展，文化的建设要靠制度作保障，制度要科学、细致、严谨，依靠制度实现竞争淘汰等一系列动态管理。所以我在管理时不光要注意到人本管理，更加要注意到制度就是高压线，对于一些员工违反制度的事情一定要严厉的指出来。

(三)、努力开拓思维，完成上级领导下达的工作任务，及时反馈。

对于领导下达的工作任务，首先是应不折不扣的完成任务，哪怕有困难也要努力去完成，在的确有困难的情况下要多与上级进行沟通、交流，寻找帮助。对于实在是不能完成的工作要及时向上面进行反馈。所以这里就要谈到一个工作态度的问题，在工作中的态度将决定着自己的业绩;学到的或掌握的专业知识是决定工作能力大小的一个重要的因素;我可能有许多事情不是很懂，能力方面也比较有限，但是我想我的工作态度还是良好的，我总是努力想把工作做好。特别是当上级领导决定委任我为培训经理时我就感到了比较大的压力，压力才会产生动力。所以我会虚心地向各位同事进行学习，和加强自学，不断创新，超越自我。

我现在处于培训经理这个岗位上，所以和礼宾部主任岗位职责是不一样的，要求也是不一样的，在培训经理这个岗位上不是直接面对客人的，是要协调各部门的培训员，努力做好酒店培训工作，特别是像现在酒店的培训体制还不完善，更需要我付出十倍汗水。同样我也准备从以下几个方面来开展培训工作：

(一)、完善酒店的各项培训资料和档案的建立工作。

因我们酒店培训经理的多次更换，所以酒店的培训资料和档案方面较乱，也没有具体和详细的资料，对培训工作的开展和以后持续的发展带来了一定的难度，所以当务之急是建立起酒店的培训档案和完善培训资料。

(二)、分析员工的培训需求，鼓励员工培训。

员工培训的最终目的是改善其工作绩效，所以评估培训需求要和绩效分析结合起来。为了确定其下属的培训需要，必须找出影响其绩效的具体原因，并决定是否通过培训或其他干涉措施来解决问题。像酒店现在开展的全员绩效考核就是可以反映出酒店员工们所需要培训的方面，同时也硬性地要员工们去学习。再一个就是要做好新员工回访工作，在新员工的回访工作要多与新员工沟通，了解他们的心声，以及所需要的各种培训。培训员工们所需要的培训课，这样才会有培训效果。

(三)、激发直线培训经理的培训热情。

首先要对各部门培训员培训和辅导情况纳入年度绩效考核之内(此事在平时已经在考核)，在酒店设立了优秀培训员奖，以鼓励在培训下属方面做出表率的培训员(此事可行性请领导批示)。下属对上司在培训方面有考核权。鼓励培训员首先带头申请集团内部讲师资格，既促使他们自我学习，又有利于对下属的培养。

(四)、采取多种培训方式。

除了常用的授课法以外，主题讨论会、读书会、头脑风暴法、网上交流、视听教育法、角色演练法、面谈咨询法、工作现场训练法等等，都可以在部门培训中有针对性地采用。培训的形式不一定规范，重要的是能把大家的学习热情调动起来。对员工而言，能够碰到一个真正对下属言传身教并给予表现机会的上司，是人生最大的幸福。所以这里要各部门经理对培训工作引起高度的重视，这样才会让下面的员工引起高度的重视，同时，培训工作也是为他们自己以后的发展进行知识储备。同时培训方面也需要领班们的大力配合，因为他们在下属的培训和发展方面起着至关重要的作用。比其他人更了解其下属的长处和短处、更清楚下属的培训需求，也常常拥有帮助其下属改进工作绩效所必需的技能。领班们既是培训需求的提出者和审核者，也是培训效果的保障者和评价者。员工在培训之后，对实际工作绩效的影响怎样，如何充分发挥培训的效果，领班要与员工进行沟通，这样也有利于我们情感管理的开展。

我现在刚接手培训工作，我想我也只能暂时先从以上几个方面来慢慢开展酒店的培训工作，同时也有一点小小的建议。这是从新员工培训工作中所感受到的一点。

培训要与招聘结合好，招聘要解决的问题，就是要把最佳的个体，放在最佳的岗位上，来实现最佳的匹配。有些人的素质和天性是不容易被培训的。比如动机、责任心、一个人的能量大小等，都是与生俱来的，是很难培训出来的，而又是企业管理上最核心的素质。有一个说法就是，与其教一只火鸡爬树，不如去找一只松鼠。一个企业要花大量的成本去培训人的天性的东西是不合算的。所以，我们应该将培训的精力放在可塑的方面，培训那些岗位所需要的而个人所欠缺的。在新员工培训过程中就能很清楚看出来有些人是非常用工和努力的，但是也有少数人是不当一回事的，所以培训工作要和招聘工作结合好。

年底将至，新年将始。这就要求我们永不停步，不断努力做好自己的本职工作，我现在离培训经理的任职要求还有较大的距离，所以我会不断提高自己，加强自己内外的修为。在工作中一点一滴的成长起来。希望领导在平时工作中能严厉要求我，有错误马上指出，来促进我的进步。希望在新的一年中能够将工作做的更好，更上一层楼，为酒店的培训工作尽到自己一份绵力。

**培训经理个人工作述职报告篇二**

20\_\_\_\_年，\_\_\_\_物业在集团公司的正确领导下，紧紧围绕集团公司下达的各项经营任务指标，集思广益，群策群力，在全体员工的共同努力下，开创了\_\_\_\_物业持续稳定、健康发展的新局面。预计20\_\_\_\_年营业收入\_\_\_\_\_\_万，完成集团下达指标的\_\_\_\_%。完成利润总额270万元，完成集团下达指标的100%。现就本人20\_\_\_\_年度的主要工作述职如下，请予审议：

一、率先垂范，以身作责，加强自身作风建设

作为物业公司的支部书记和总经理，我清楚的认识到自己所肩负的各项工作职责和义务，深知带领全体员工实现企业和员工持续长远的发展，做好国有资产保值增值，责任重大。

廉洁自律是对党员干部最起码的要求，一年来，作为物业公司的带头人，我能牢记责任，在千头万绪的实际工作中，时刻绷紧廉政建设这根弦，始终把廉洁自律、纠正不正之风当作大事来抓，从严要求自已。在生活上勤俭节约，能远离享乐主义思想，能抑制奢靡之风，自觉抵制不健康思想和价值观的影响。

在过去一年里，我们对公司的重大经营决策、重大项目安排、大额资金运作、项目招投标等事项，严格遵循“公平、公正、公开”的原则，采取班子成员集体讨论、保证了决策的科学化、民主化。

二、20\_\_\_\_年度主要工作回顾

(一)推行目标责任制，明确各级责任，促进企业健康发展

年初，我在与经营班子成员达成共识的前提下，将集团下达的总体目标进行有效分解，代表公司与项目主任分别签订《项目经理目标管理责任书》。公司总部从组织、计划、分工、推进和考评五个环节入手，细化指标，明确责任，强化督办，严格考评，使目标责任制真正落到实处。

(二)创新求变，全面开发顾问项目，调整收入结构

20\_\_\_\_年，公司继续致力于改善收入结构和盈利模式，极力拓展高回报的顾问项目，成功签下了\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_等顾问项目，增加年度收入近百万元。其中更以\_\_\_\_\_\_\_\_项目为基点，派出精兵强将，打造优质顾问团队，形成品牌效应后顺势而为，陆续拿下\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_等顾问项目，在顾问项目市场的开拓上打了一场漂亮的攻坚战。

(三)务实求真，深耕业主资源，切实推行多种经营

随着业主对物业服务社会化、专业化需求的增强，为物业管理的多种经营提供了无限商机，生活超市、食堂、接待中心(招待所)等都可成为我们的创收点和盈利点。\_\_\_\_物业服务的业主潜在需求市场大有潜力可挖。20\_\_\_\_年，除了鼓励电梯服务中心、绿化养护中心对外承接业务创收外，各项目也着力为业主提供会议服务、花卉采购、洗衣服务等延伸服务，与\_\_\_\_\_\_\_\_等单位展开的合作并也取得了一定成效。

(四)完善流程，改革考评方式，促服务质量提升

物业公司的一事一物皆品质，一举一动皆服务，服务品质是物业管理企业的生命线。20\_\_\_\_年，公司重新制定了前期介入工作流程、营销会所服务流程、送餐服务流程等一系列服务体系规程，使之更具有实操性和指导性。我还亲自带领副总经理、部门经理，参与项目的交叉考评和夜间查岗。通过对各服务处的保安、保洁、绿化及客服务质量进行交叉考评，一方面使项目之间的联系更为紧密;另一方面在检查中寻找各项目值得学习借鉴的优点、亮点，同时也提出不足之处，对各项目负责人触动较大，取得了较好的效果。

三、存在的主要问题管理方面存在的问题

目前，由于项目发展过快，中层管理人员出现断层，特别是顾问项目需要的通才、全才特别匮乏，应当引起重视。我们在很多方面还处于经验管理阶段，距离管理精细化、效益化还有一定的差距。如：

1)在品质管理方面，质量管理体系与实践的不适用导致运行文件与执行脱节，制度都挂在墙上，说在嘴上，就是落实不到行动上。品质管理流于形式，加上管理人员水平参差不齐，部分项目品质自检意识淡薄、服务被动，造成品质下滑。

2)多种经营和全员营销机制虽已开始推行，但目前收效并不明显，员工的积极性未能充分调动起来，相关业务种类、激励机制均有进一步探索和完善的空间。

四、20\_\_\_\_年的工作计划

(一)收入拓展方面

1、进一步提升项目的物业管理服务质量，不断提高业主对物业服务的满意度，同时公司也将加强与业主单位的沟通，争取上调部分项目的物业管理费。

2、依托\_\_\_\_品牌，以\_\_\_\_\_\_\_\_为中心，大力拓展物业管理项目、食堂餐饮服务项目及物业顾问服务项目;顾问管理工作也要敢于创新，搭建在线式顾问工作平台，完善、改进顾问项目的作业流程，建立科学的运作体系，通过任职资格认证、在岗培训，通过顾问工作指引、项目任务书、顾问报告专家组现场指导等形式，提高顾问项目品质受控性。

(二)品质管理方面

1、简化和修订公司层面的运行文件，通过完善和细化项目工作文件，使服务流程化、标准化。

2、借鉴行业内已有成功经验的“楼栋管家”模式，强化对客服务功能的落地，加强项目内部自检监管力度。

3、以结果为导向，持续深入推进目标责任制。目标责任制推行一年来，有成绩、有改进，但也存在一些不足之处。考核结果与主任的升降奖惩的相关性不强，缺乏统一的考核尺度和明确具体的硬性措施，如何将任免制度、能上能下制度、奖惩制度等与绩效考核结果更好地结合起来，是我们新的一年需要共同面对和解决的问题。

20\_\_\_\_年全面完成集团下达的各项经营指标，一年来我们的各项工作可说是倍感压力。阳光总在风雨后，新的一年，机遇和挑战并存，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，\_\_\_\_物业在跟随集团公司发展的同时，也将实现公司和员工价值的最大化，实现公司业绩和员工事业的可持续性发展。

特此报告。

**培训经理个人工作述职报告篇三**

时间在悄然无声的逝去，转眼间201\_\_年即将画上圆满的句号。201\_\_年也正在向我们迈进，而每个人也都在憧憬着，在未来的一年里有着怎样的故事，有着怎样的收获。

回顾这一年里所发生的事，以及所改变的，对于它人来说也许这一年里它是平凡与平淡的。但对于‘新世纪国际大饭店餐饮部’来说它是具有着多么不平凡的意义所在，因为在这一年里‘餐饮部’又迈进了更高更稳的一个台阶。更加的规范了，并在饭店高管和部门领导的带领下、以及各位同事的支持与努力下共同完成了部门领导下达的必保指标760万和力争指标960万。并且出色的完成了与指定的指标超出了( )是值得庆贺的，但同时也有不足之处需改变。现将20\_\_年的工作情况汇报如下：

一、在现如今餐饮市场如此严峻的情况下、在饭店领导正确的指导思想下，将一楼宴会厅进行扩建升级打造出一个高规格的婚宴接待及大型酒席接待，在市场上取得了极大的影响力和创建了非常好的口碑和宣传，同时宴会厅的接待桌数及营业额不断的上升，与去年同期相比大幅的增长。与此同时在服务质量上和宴席接待上对客交接和跟踪都要求每一位管理层和员工做到让客人感受到“宾至如归、做到让宾客高兴而来满意而归”

二、在金秋的8月里饭店餐饮部举办的“徽府菜走进丹阳暨有机食品推荐会”的美食节活动，我们顺利并出色的完成了接待。在繁忙的十月黄金周里迎来了“星级复查”,面对困难重重的工作，在大家团结一致、共同努力下，我们通过了星评。而餐饮部通过星评期间的努力和学习下也更加的规范，无论是管理、物品摆放、卫生以及服务员的操作都更加的规范化了。

三、针对一、二楼不同于包厢固定接待，属于多功能型的，岗点较多，在服务员岗位不固定的情况下，怎样合理安排员工的工作岗位和接待工作尤为重要，所以每个月制定出员工的岗位调换工作及每日工作安排的工作计划进行合理分工，并对每天的工作做出总结及突发事件的妥善处理及分析，并对每个管理层的工作进行督导和检查。

四、为了工作能够更加顺利并良好的完成和传达上级领导部署的工作任务，每日坚持不断的进行召开岗点总例会，传达会议精神并检查员工仪容仪表、礼貌礼节。

五、关注员工的思动态，稳定员工的思想，以保持良好的工作状态，定期与员工沟通交流了解员工内心的真实想法与感受。并让员工在这里感受到家的温暖，并调节好员工的情绪，从而去为宾馆提供最优质的服务。

六、制定奖罚制度，并做到奖罚分明，从而调动员工的积极性和激发员工的潜力，提高员工的服务热情。

在饭店高管和部门领导的栽培、信任与期望下二楼共组交给我，我很高兴领导对我的信任，但同时我倍感压力，不过俗话说没有压力何来动力。在以后的工作中，我将会化压力为动力，带领着我的团队，认真、负责的完成每项工作。同时，在以后的工作中，我也将严格要求自己，提高自身素质、提高业务知识和经验，现将20\_\_年的工作计划如下：

一、在管理上对领班的工作明确分工和合理安排，根据工作岗位需求进行岗位调动，并加强对领班的业务知识和业务技能，对客沟通以及安排菜肴的提升。

二、提拔和栽培有潜力、有上进心、对工作具有奉献精神的员工和加强对员工的各项业务技能，业务知识的培训，让每一位员工都能够时全能达人，无论是接待会议、酒席、vip、自助餐、包厢、大堂吧工作都是出色的完成接待。

三、定期的召开员工坐谈会，了解员工的思想动态和生活情况，深入了解员工的内心想法和合理化的建议。

四、收集宾客对用餐服务质量和菜肴意见和建议，并做好记录作为我们改进服务和菜肴的重要依据，减少顾客的投诉机率，从而不断的改善和提高我们的服务质量和菜肴质量。

五、针对于一、二楼餐具，流失量大，特别是玻璃器皿和不锈钢餐具的流失和损耗，制定一个合理的计划做到每天盘点不锈钢餐具，严格要求每位员工都‘爱店如爱家’，在工作中严格按照操作三轻进行，工作从而减少餐具的损耗，降低并节约成本。

六、加强员工的开口、服务意识，餐中微笑服务、细节服务，特别是开口服务意识，对客沟通‘‘沟通’’是通往心的桥梁，也是拉近与客人之间的距离，增进与客人之间的熟悉和了解，并与此同时了解客人的喜好。

七、加强前厅与后厨的协调性和与其它岗点的沟通、配合。加强前台员工对菜肴品质的意识，他们不但是服务员，更是一名检验员，把控好每一道菜肴的质量和品质，出菜顺序及出菜速度起到关键的作用，让宾客吃到健康满意的菜肴。

**培训经理个人工作述职报告篇四**

各位领导、各位同事：

20\_\_年4月我荣幸的加入联通公司，成为一名普通的客户经理，从始至终我一直以饱满的热情勤勤恳恳、兢兢业业奋战在工作的第一线，客户对我工作的肯定，就是我工作动力的源泉，所以我回报客户的是：客户的每一件小事，都是我的大事。下面，我就将到岗以来的工作情况，向各位领导作个简要汇报，以接受大家评议、指正：

我在今年四月份加入联通大家庭，新的工作带来新的挑战，经过参加业务知识的培训，不懂就向领导和同事请教，让我的业务知识得到迅速提高，同时也为以后的工作打下了坚实基础。

五月份，攻高战略活动拉开序幕。最后在全省的摸底打围评比中，我所在的小组通过紧密合作获得了前三名优异成绩，并得到公司领导的嘉奖。

在这次活动中我主要针对大学教职工开展业务开拓工作，在这期间我与财大和华农片区的领导建立了良好的合作关系，结合校园客户的实际情况，为客户提供行之有效的解决方案，积极开展cdma的销售工作。

炎热的九月，校园迎新工作如火如荼。根据经理的安排，我主要负责迎新现场所有物料的配送和管理。为了让紧张的迎新工作及时有序的进行，这就要求我在活动开始之前就做好一切准备工作，活动之后对物料入库都要做好详细记录;为抓紧时间，更多时候是亲自搬运;为确保准确，对每种物料都要清点数遍。

虽然要起早贪黑，但我毫无怨言;虽然不能到现场参与一线的销售，但我更能时刻感受到与战友们处在同一战线上。这次活动让我更加懂得了后勤保障和团队合作的重要意义。

十一月，竞聘。与业务能力强资格老的同事们处在同一起点上，多少让我有些紧张。本着对岗位的热爱之情参与竞聘，领导的厚爱让我能继续奋斗在客户服务第一线。昨日的艰辛造就了今天的辉煌，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。在今后的工作中，我将不断学习和借鉴其他同事的工作经验，立足岗位，扎实的工作，为联通做出新的更大的贡献。

努了力，流了汗。不管这次述职能否通过，我将一如既往地做事，一如既往地为人，也希望领导和同志们一如既往关心我!

述职人：

20\_\_年\_\_月\_\_日

**培训经理个人工作述职报告篇五**

尊敬的民生银行信用卡中心领导：

我于20\_\_\_\_年5月15日至今，在民生银行信用卡中心上海一部市场室工作了3年，现在是20236团队的高级客户经理。我在团队经理徐浩的帮助下从一名见习客户经理做到了现在的高级客户经理，20\_\_\_\_年度获得了优秀员工奖和突出贡献奖,20\_\_\_\_年度获得杰出贡献奖和年度银牌客户经理的荣誉称号。3年来业绩始终排名在卡中心榜首。得到了卡中心领导的认可和赏识。在信用卡部日常工作中坚持以客户为中心、以市场为导向的作业模式，无论是从个人业绩还是个人能力的培养方面，都取得了长足的进步。借此机会将3年以来的工作做如下述职。

一：入职培训阶段

20\_\_\_\_年5月15日经过严格的面试终于进入了民生银行信用卡中心，进入民生银行信用卡中心的办公室的我被员工积极的工作态度所感染，从开始抱着试试看的态度，到后来慢慢被民生银行的企业文化和经营理念(国际标准+民族品牌，缔造“后来者”神话)所吸引，我心里暗暗规划，工作的目的一、提高收入，改善生活;二、谋求职业的长远发展。通过培训使我更坚定了信心。

二：入职第一年

20\_\_\_\_年6月1日开始了我的信用卡销售工作，第一个月我就核卡63户，由一名见习客户经理升到了客户经理。实现了一个月就转正的.客户经理。在该年度努力完成卡中心的任务，月月过考核拿提成。

三：入职第二年

20\_\_\_\_年度，我在我们团队经理徐浩的帮助下，我的销售业绩出现了质的飞跃。由卡中心排名在中间的我脱颖而出，业绩名列前茅。09年10月获得了优秀员工奖，又在20\_\_\_\_年会上获得了突出贡献奖。各种荣誉的得到我也不能骄傲，更使我坚定了信心，一定要做的更好。四：入职第三年

20\_\_\_\_年度至今，20\_\_\_\_年5月到20\_\_\_\_年5月期间，我的销售业绩得到了更大的进步，在这期间我的排名全是卡中心第一，创造了信用卡销售的神话。销售的成功使我要向更高的一个高度挑战，那就是销售管理。

上述就是我来民生银行信用卡中心3年以来的业绩以及个人的成长经历，当然在这过程中我要感谢卡中心领导对我的认可、感谢我的团队经理徐浩对我的栽培、感谢20236团队成员给予我的支持与帮助、感谢市场室整个氛围，让我不断进步，我坚信在今后的工作中会有更好的工作表现。销售是个人能力的体现，而销售管理则是一门艺术。需要长时间的学习，进步再学习。我会努力学好营销管理这门艺术，实现我人生的又一个挑战。希望领导能给我这个舞台，我会珍惜这个来之不易的机会。

**培训经理个人工作述职报告篇六**

尊敬的各位领导：

您们好!

时光飞逝，斗转星移。转眼间我来舒客商务酒店已有两年多了，到岗的第一天我就感受到了这是一个充满朝气、充满活力，组织十分严密、思路非常明确、管理相当人性化的一个团队组织。有这么一个优秀的团队组织，能让我联想到过去舒客人的伟大和成功，展望未来让我看到的是舒客的希望和收获!从而使我更加有信心的为之付出、为之努力!

随着国家经济体制的改革的不断深入，为了适应市场经济的环境和变化，为了我们把自己的业务很快提高，公司领导决定今年在我们舒客商务酒店要进行规范学习、晋升晋级业务考核，努力提升自己。是学习的一年，也是为所有员工和管理人员提供了一次展示自己才能的好机会。我身为其中一员，也应积极参与其中，以使真正将自己锻炼成才，从而是公司和个人取得更好的经济效益和社会效益。

我现担任工程部经理一职，虽然两年来的时间不长，但我也是同大家一块学习一块成长起来。来酒店之前，我是在几家民营企业打工，到后来也参与了管理工作，从了也造就了我人生，因此深知这份工作对自己的重要性，从来酒店的第一天起，我就告诫自己，时刻干好自己的本职工作。我相信一份耕耘，就会有一份收获。从走上这个岗位后我感到肩上的担子沉甸甸的，因为这是领导和同事们对自己的信任和期望。所以我从各方面去严格要求自己，加强自身学习，安排好日常工作，深知自己不仅是一个工作者，同时也是最基层的管理着。

身为管理者应该以身作则，时刻牢记自己的职责，遵守酒店的各项规章制度，始终把酒店的利益放在首位，工作中遵章守纪，服从分配，勤学肯干不怕脏，不怕累。两年多来自己楼上楼下，楼里楼外，爬顶子、下井道，几乎跑遍和爬遍了酒店的每一个角落，熟悉了酒店现有的所有设备，酒店每一次的维修和安装，自己几乎都参加了，所以对酒店的所有设备几乎全都知道它的位置，为酒店设施设备的正常运转付出了自己心劳智慧和汗水，当然自己先后两次被评为优秀员工，三次得到了现金奖励，以至达到现在的经理岗位。

本人高中文化，曾在民营企业干了十八年的电气和机械装配维修工作，曾担任过电工、质检员、设备检修工、钳工、铆工、担任过车间主任、库管和销售、以及代理厂长等职务。但自己很清楚，酒店的设施设备保养工作对于我说是一个全新的行业，因此要结合实际把自己的经验用于实际工作中去，虽然工作有时候显得紧张繁忙，但我无半点怨言。在排班和安排时，充分考虑人员特长的搭配，努力完成上级指定工作，按轻重缓急，对工作作出安排，对工作中发现的问题及时反映和提出自己的维修建议。如针对1楼大厅的空调多年来效果不佳的现象做出了处理建议，分析是由于空调管道水循环不畅而造成制热制冷效果不佳，应加装管道增压泵来解决，后在周例会上经领导同意后，立即买泵加装，果然效果特好，解决了每年每季都要开大厅柜式空调的现象，给酒店大大节约了电费，达到了1楼大厅的制热制冷的良好效果。

虽然自己在工作中取得了一点成绩，但是离酒店和客人的要求还差之甚远，由于年龄和个人性格的原因，工作中过于谨慎有余，魄力不够，管理上抹不开面子，给酒店也带来了一定的损失，不过失败是成功之母，正以为我知道自己的不足之处，才能使我加倍努力得工作和学习，使自己在以后的工作中能不断地改进和提高。

本人将在今后的工作中发扬已有优点的同时对一些方面的工作进行改进和强化，吸取别人的好方法，坚持对部门员工心态和技能的培训，对安排过的工作实行检查验收，保持有始有终，才能是我们的设备正正的为宾客提供优质的服务。

最后，祝我们在20\_\_\_\_年取得圆满成功，祝我们舒客酒店的未来更加辉煌。

以上报告敬请领导批评指正!谢谢!

**培训经理个人工作述职报告篇七**

我是\_\_\_\_\_\_，现任\_\_\_\_物业管理有限公司总经理一职。首先很高兴在此给各位领导汇报我一年来的工作，同时也从内心由衷的感谢弘洋集团及各位董事给我提供了这么一个展现个人能力的工作平台。

20\_\_\_\_年是不平凡的一年，从20\_\_\_\_年元月担任物业公司执行总经理，到20\_\_\_\_年7月正式任命成为弘洋物业公司总经理，我深知自己身上肩负的职责是何等的重大，还有集团公司各位领导对我的信任和殷切希望。我有很多感恩，也有很多感触，其中不仅有来自实践工作中与各位同仁共同成长总结出来有利于公司后期经营发展供参考的经验成果;同时也有来自各位领导在我实践工作中对我的指导和教诲，让我学到了更能胜任这一职位的宝贵财富。物业公司琐事繁多，很难有时间静下心来总结自己的成绩和不足之处，今天，我想借这个机会，静思总结针对自己一年来的成绩和不足，特向董事会各位领导汇报如下：

一、履行岗位职责的工作实绩：

一年来，我能严格按照集团公司成立弘洋物业的初衷，严格按照董事会的指导思想及董事会各位领导对我的要求，扎扎实实开展物业公司的各项工作，为弘洋地产做好后期服务工作。

1)严格执行弘洋集团公司和物业公司董事会的决议，全面按照20\_\_20\_\_年初制定的经营思路以人为本，注重细节，提升能力，稳步拓展实施公司的经营方针，全面主持公司的日常生产经营与管理等工作。接受集团公司及物业公司董事会的领导，负责物业管理公司全面工作，对公司负责。

20\_\_\_\_年，弘洋物业公司实现经济效益和社会效益双丰收，截止20\_\_\_\_年12月31日，经公司财务报表统计：(不在此反映，见谅)。在自弘洋物业成立以来，公司的各项经营工作取得了质的突破，不仅没拉集团公司的后腿，同时还超额完成了集团公司下达的各项任务指标。全年做到安全生产保和谐发展。

2)通过拟订物业公司经营计划、经营目标，组织公司各方面的力量，实施集团公司确定的各项工作任务和各项生产经营经济指标，推行行之有效的经济责任制，保证各项工作任务和经营指标的完成。并通过定期召开工作例会，总结、检查前期工作，布置今后工作任务。指导各部门经理开展日常管理工作，并考核各部门经理工作绩效，对升、降、调及奖惩作出决定。确保公司的各项利益不受损失。

20\_\_\_\_年，作为弘洋物业的一名当家人，凡事总是站在公司的角度，从公司的大局出发，处理方方面面的关系，做到善尽职守，从内心深处珍惜集团公司各位领导给我提供的这么一个事业平台，心怀一颗感恩的心，强化责任心和敬业精神，对工作认真负责，按照集团各位领导的办事风格，诚信做人，踏实做事，不断提高自身的驾驭和管理能力，并具有奉献精神，不在小事上斤斤计较，但在处理大事时也绝不含糊。特别是在处理公司原则性的问题上，首先确保公司的利益不受损失，同时做到作为总经理要敢于担当，为老板分忧解难。通过20\_\_\_\_年处理的几次人事纠纷，让我明白了许多做人的道理，做人应该对得起自己的良心，要做到以诚待人、真诚做人，决不能做一个表里不一的人。同时也让我明白了作为公司的当家人，一定要充分明确个人的使命，将个人价值倾向与企业文化之间存在的可能冲突化解融合好，担负起企业发展的重担。在人事细节管理上要多一个心眼，在公司的劳资关系处理上多进行预见性思考和防范意识，妥善处理好公司的劳资风险。

3)拟订物业公司内部经营管理组织结构配置方案，拟订公司员工工资方案和奖惩方案，决定公司员工的聘用、升级、加薪、奖惩与辞退。根据物业管理公司职能，决定人事架构与部门人员调配、运筹、策划物业公司各项经营管理工作。

20\_\_\_\_年度根据弘洋物业公司的实际运行情况，根据该行业的特点，保安人员和保洁人员流动性较大，开拓思路想具体办法，拟定并出台推行《星级员工薪酬激励机制》，不仅稳定了基层员工的人心，还充分调动了基层员工的积极性，为公司的良好发展起到了推进作用。同时对各小区客服中心增加了工龄工资，对每满一年的员工每月工资递增二十元。对调动员工的工作积极性和归属感起到了很好的作用。

4)注重分析研究市场信息，注重革新，增强公司的市场应变能力和竞争能力。

20\_\_\_\_年3月，通过对夷陵区物业市场行情的摸底，成功完成香山。凤凰城12#楼的物业服务费提价备案。同时，通过市场化加大物业盘活存量，实施重点项目突围战略。20\_\_\_\_年8月相继完成了宜昌东郡及香山。福久源两大物业方案的拟定及前期物业服务合同的签订，完成年初制定的项目拓展目标。至此弘洋物业管理规模将达到120万方，为进一步提高弘洋物业品牌及公司市场竞争力提供了有力的保障。

5)注重做好对外沟通、对内协调工作，保持与政府及有关部门之良好关系。咨询和听取业主各种宝贵意见，与业主建立良好关系。督导各部门实行优质服务，维护业主权益和物业管理公司的品牌和声誉。

同时，在处理与业主的关系上，崇尚一个和字。始终把提高业主满意度，创建和谐社区

放在首位。一是协调配合集团公司按要求依法在成熟小区组建选举业主委员会，在共同学习相互帮助的同时，与业委会搞好关系，共同为小区业主谋福利。20\_\_\_\_年12月28日，及时签定了香山花园的后期物业服务合同合同，约定责权利关系，并按报批的新的.物业服务费实施收费，使该小区在20\_\_\_\_年的工作打开扭亏为盈的局面。同时领导各小区积极参与社区事务，爱国爱家爱主人(业主)的良好风气己在公司形成，良好的社区合作及亲密的业主关系，让弘洋物业公司的全体职员对物业服务工作的未来充满了信心。

二、存在的不足之处和管理中的经验教训：

回顾一年来的工作，感觉到自己还存在很多不足，主要表现在：

1)在人力资源的开发与利用上，还需进一步下功夫，提高管理队伍的工作能力与水平，使管理与服务逐步走向标准化、规范化、科学化。在培训、督导各级管理人员，加强对员工的培训和教育，充分调动员工的积极性，提高员工队伍的整体综合素质上还需进一步强化。20\_\_\_\_年，公司发展太快，管理面积和人员突增，办公室和财务人员力量薄弱，现在管理面积37万多平方米，住宅近3000户，还有大量的商铺与车库，东郡与福久福的介入与投标预算等前期工作，固定人员120多人，今年流动人员近100人，人员的进出给公司办公室和财务带来很多的工作不便，工资的考核，费用的结算，工作的移交，特别是小区和部门主管新来人员的上岗，对工作环境和工作流程需要花费精力进行岗前培训，比方说，小区前台收费员，工作性质实际上是公司的分出纳，进行日常的收费、记帐、水费充值以及小区业主投诉报修等等工作，人员的离职，存在着给公司造成经济损失的隐患，对此应加强重要岗位的人员社会情况摸底，加强人员培训的财务监管，降低公司财务漏洞及资金风险。

2)在组织推行全面质量管理体系上，还需多花心思和精力，严格按照国家优秀示范小区标准提供服务，提高物业管理质量水平和服务水平。把打造弘洋地产服务品牌创宜昌市一流服务企业作为我们努力的方向。进一步强化各级管理人员的安全责任意识，健全各类安全、消防制度，严格落实各项防范措施，保障所管辖物业及人员的财产和生命安全。同时在拟订物业公司基本管理制度上，还需下一定功夫，在实际工作中，还需逐步总结出一套适合弘洋物业公司发展的管理制度和考核制度，做到审核各部门具体操作流程，实现管理的科学化、规范化。

3)在制定物业公司月、年度财政预算上，还应做到更加精细化，合理使用资金，监督费用收支情况。开展多种经营，弥补物业经费不足，提高物业管理公司经营效益。在公司的财务管理上，还应进一步加强拟订物业公司年度财务预决算方案，审核财务报表，在董事会授权的额度内审批公司日常经营管理中的各项开支，合理控制费用支出，健全内部监控制度，合理、合法运用资金，提高公司增收节支的能力。

三、今后的工作设想及对自己的简要评价，并表明自己的态度：

弘洋物业公司发展到今天这个地步，对一名称职的总经理来说，既是机遇，也是挑战。因为公司有着良好的物质基础，如果说有欠缺的话，那就是管理的整体优势没有得到充分调动和体现。而要合理解决整体优势的充分调动和体现，又不是一朝一夕之功。

一个伟大的理想，一颗善良的心，20\_\_\_\_年，作为物业公司的总经理，我将从下面的问题上下工夫：

首先，进一步强化明确总经理的职责。在董事会的指导下，全面处理公司的各项事务，兼顾股东、员工、客户等各方利益在市场上竞争，同时对董事会负责。

其次，加强自身修养的提炼学习，进一步提高个人的能力，不仅要有高—瞻远瞩的经营眼光;不畏风险，敢作敢为的魄力;允许员工出错，勇于担当的包容之心;能充分调动下属和员工积极性的人格魅力。

第三，在日常工作中，我会从以下方面具体着手：

1、牢记企业的命脉是利润。如果不紧抓这点，那么公司即便有最完善的制度、最佳的产品、最优秀的员工、最好的企业形象，公司也会陷入困境的。在这方面，如何有效调动全体人员的积极性，帮助他们开拓市场;加强财务管理，使资金周转达到最佳状态;居安思危，严把风险关;提高服务质量意识，保证公司应对市场的能力;协调各个部门，努力使公司运作成本最小化等等，都是总经理需要关注和控制的。

2、团结班子。认真做事只是把事情做对，用心做事才能把事情做好。只有保持团结精神的团队才会用心去做事。大量的事实证明，企业发展到一定阶段，经营的成功不仅取决于总经理，中层管理的水平也起到很大的作用。一个优秀的企业已经绝对不能再是一个人的企业，而应该是一个‘团队’的企业。在我们公司各个部门之间，虽然大的派系没有，但小的部门主义还是存在的。经常会出现为图本部门办事方便，而强硬的要求其他部门配合的现象出现。因此，在实际工作中，做到善于倾听部门负责人的建议和抱怨，站在全公司的角度妥善处理，而不是一味的责备和压担子。实际工作中，大量的工作是需要部门间的配合才可以顺利完成的，当出现问题和抱怨的时候，肯定是在某个环节出现了弊端，如果不及时和妥善安置，往往会管理程序埋下隐患。还有，在完善的管理制度面前，注重发扬和提倡管理的灵活性和人性化。

3、启发下属，培养下属。在做这方面工作的时候，避免出现一味在物质面、惩罚面和制度面上下功夫，而忽视了精神、激励和人性层面。也尽量要求和引导下属勇于承担份内工作职责、善于思考的工作作风。让员工知道弘洋物业公司是一个公平的集体，公司可以为每一位有志向的员工晋升机会，与公司同发展、共进步。

4、抓大放校在今后的工作中，做到对于有才能的人要委以重任，对于那些有才干但没有机会发挥的年轻人要大胆地用。自己的工作重点在于协调各部门间的关系，检查工作进度及结果。

作为一名总经理，在处理问题的同时，更重要的是找寻这些问题产生的根源，然后去寻求解决办法。如果总经理成天被琐事困扰，就会使下属丧失创造力。在总经理的位置上，把握做什么事情都有一个整体概念;给下属一个游戏规则，一个思路，让他们放手去做，这样就可以避免总经理一把抓的局面。同时注意把握权力下放并不等于放弃权力，管理不是放任自流，听之任之。对人对事，应选贤举能，论事责功，一切以成果为重。

5、按标准实施管理，20\_\_\_\_年的工作重点将围绕全面完成公司的资质升级和iso9000质量管理体系认证，让所有的工作都有流程和程序。同时做到发挥总经理的职责之一就是通过管理者代表检查其运行的有效性，发现问题，解决问题。非特殊情况出现，绝对不能轻易改变已经制定的标准和规则。

6、善于平衡各部门间的关系。部门之间的工作基本上都是互相联系的，在平时的工作中，难免会产生矛盾。而这种矛盾大部分时候都是出于要做好本部门工作的良好愿望产生的，这就要求总经理艺术的处理和平衡这种关系。

在新的一年里，我将在集团公司的领导下，在物业公司董事会的带领下，与班子成员和全体同志们团结一致，扎实工作，聚精会神抓学习，精雕细刻抓管理，发挥长处，克服不足，以主人翁的精神，为弘洋物业公司的发展做出更大的贡献。

以上汇报，如有不当之处，敬请董事会各位领导批评指正。

**培训经理个人工作述职报告篇八**

本人\_\_\_\_，房务部经理。20\_\_年，在\_\_\_\_董事长、\_\_\_\_\_\_总经理的领导下，率领房务部全体员工完成公司制定的各项经营、管理指标，提高了酒店的服务质量、管理水平和经济效益。现就本的工作汇报如下：

20\_\_年客房完成的营业总额为1353万，月均完成123万，客房出租率为62%，平均房价430.20元，各项指标较20\_\_年有所上升。我部门保洁人员高质量地完成了整个大厦的日常保洁工作，对大厦地面进行了不定期的整体保养，并对写字间进行开荒作业及日常保洁。

一、回顾一年中的工作业绩、重大事件及主要工作内容。

加强房务中心工作的管理。房务中心是酒店对外第二窗口，为加强对房务中心的规范化

管理，本重点对工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与电话接听技巧等各项具体工作;坚持每天对楼层服务质量、效率进行监察;对各种报表进行收集整理，建立了完整的客房档案。严格按制度处理遗留物品，赢得客人好评。

从硬件环境、软件环境及控制成本方面对客房加强管理。在硬环境方面，为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，贯彻执行大厦客房管理制度，坚持按标准程序做住客房、退客房，进行布草更换，对杯具、卫生间消毒。在设备设施的维护与保养方面，对客房进行全面清洁，楼道及房间的地毯定期清洗;在软环境方面，客房服务员微笑服务，高效热情，细心周到，竭诚为客人营造宾至如归的温馨感觉;以“常用常新，天天亮丽”为目标，加强保洁管理。保洁人员50人，其岗位分布在大厦的大部分区域，尤其是公共区域，环境卫生的好坏最直观地反映大厦作为四星级酒店的整体风貌，因此，保洁工作是房务部另一工作重点。我们主要从两方面抓起，一方面，职责细化及培训，将职责细化落实到个人，各种业务操作程序及标准让员工烂熟于心，严格按时间段、区域进行排班，提高了工作积极性、责任心，大厦的卫生情况焕然一新。另一方面，加强监督检查。检查环节始终是至关重要的。从经理到助理，从主管到领班，层层检查，不放过一个卫生死角，不遗漏一个边角区域，确保各项卫生指标达到五星级要求标准。

加强对制服房、库房的管理。3月对制服房规模进行改造，以适应日趋增多的工服及布草容量。下半年库房并入采购部管理，制服房只负责客人衣服送洗及员工制服管理，分工比较明确，有利于制服房管理的条理化，制度化，一是严格控制换装时间，二是服装严格分类悬挂，并做明确标识，以便员工在最短时间内找到工服，提高工作效率。

今年，房务部一项重要工作，是院士会的接待工作。正是由于各岗位的齐心协力的工作，4月2至5日，“中国科学院院士初选会议”在京师大厦的顺利召开。期间，房务部主要负责院士会议的组织、会议室布置、会期服务、客房服务及保洁等工作。接待会议过程中，各管理层紧张有序，考虑周全，确保每一个环节不出纰漏。我们的优质服务，符合标准要求和规范，得到了各级领导的充分肯定。首先，做好组织策划工作，从各方面做好迎接会议的一切准备。其次，做好外部沟通及内部沟通工作，及时协调，迅速处理。

二、管理要素的实施情况。

1、基础设施的管理。平时仔细检查房间设施，发现问题及时报修;十一月底利用淡季时机，对各楼层每间客房的设备设施进行了全面、仔细盘查，并对存在的问题登记造册，集中与工程部联系维修(如比较严重、数量较多的浴缸塞)，进行统一备料更换，以给客人营造方便舒适、细节完善的居住环境，为迎接明年新的客房任务做好硬件准备。

2、各种标识的统一管理。对客房、公共区域及时做好各种标识，正确引导客人。

3、物资物料的管理。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度。客房一次性耗品及食品的领取、储存、配送、报废，全部按照规定进行，做到数字准确，手续无误。

4、工作方法。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工提供服务，让所有工作处于受控状态。

5、工作环境、环保措施和环境卫生。确保符合行业标准，客房经过卫生局检查，接受不合格地方并进行整改，制定《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，拟配备消毒柜，并将制度上墙。

6、职业健康安全管理。对客房、保洁各岗位存在的潜在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作过程中的自我保护教育，确保安全服务。如保洁高空刮玻璃，有腐蚀性化学药品的贮存和使用。

7、内部沟通管理。确保内部沟通渠道畅通无阻，通过现代通讯工具(手机、呼机)、早会、文件等形式，加强了沟通，提高了工作效率。

**培训经理个人工作述职报告篇九**

20\_\_\_\_年12月1日很荣幸地成为公司成本合约部一员，在工程预算这个领域里，我不算是一个新人，只是初来乍到，对工作环境陌生，但在公司领导和老员工的信任和帮助下，对工作环境、管理模式、组织机构、规章制度进行了深刻的认识，使我在短时间内适应了工作。回顾这段时间的工作，我在思想上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：

1、加强学习，不断提高自身综合素质。在工作的时间，除了对自己的工作不断地深入学习外，还要不断补充自己的课外知识，充分利用业余的时间，使自己的自身素质和个人修养不断得到提高;

2、加强施工过程的动态跟踪，与各单位往来的工程联系函，施工图纸会审纪要、设计变更通知单等资料的收集、签证工程、工程进度款的控制与审核、工程施工合同条款的执行、工程施工过程的照片及影像收集;

3、加强提高成本意识的敏感度，针对每一项招标工作，每一份变更签证联系单签复时，每一种材料价格签证时，都需要思考一下，是否超出成本预算范围，是什么原因造成，有什么办法解决，有什么其他更好的方法;

4、加强各类合同文件、招标类文件，现场签证单、设计变更单的整理、分类及归档，确保档案资料的完整、准确、安全和有效利用，资料管理能培养人的细心及耐心，且能及时储备到第一手资料作为其它相关工作的参考依据，提高工作效率及信息管理的有效性;

5、加强新施工工艺、新材料了解学，掌握和了解市场情况、熟悉各方面需求的工程造价信息，并多渠道收集其变化材料信息，对项目中所涉及到的设备、材料、成品半成品价格进行询价;

6、加强提高与其他部门同事的沟通，坚持以解决事情为目的的工作原则，提高事情处理的效率;

7、喜欢感情用事，很难掌握两者之间的平衡度，应更多的从理性的角度做事，尽量控制感情的不利因素;

8、有点固执，不愿改变自己，加强克服固执的毛病，学会倾听，多学他人长处，做到海纳百川;

9、适当给自己减压，不急于求成;

10、语言表达能力欠缺，需进一步提高。

在今后的工作中，我一定要发扬本人优点，改正不足，扬长避短，争取更大的成绩，不断地完善自我;爱岗敬业，严格遵守公司的各项规章制度和道德行为规范，本着对工作尽心尽责的工作态度，做好自己的本职工作，发挥出自己的最大能力，为公司的发展添砖加瓦。

**培训经理个人工作述职报告篇十**

各位同事，各位领导，新春即至，万象更新，在这里我就前厅部20\_\_\_\_年度工作情况和20\_\_\_\_年度的工作打算与设想向酒店领导及同事们汇报一下，不当之处，请大家提出宝贵意见。

一、一年来前厅部工作的回顾

20\_\_\_\_年，前厅在中心领导的决策下、所领导的正确领导下，坚持“以人为本”重要思想为指导，深入贯彻落实酒店领导的各项指示精神，在前厅工作日益繁重，酒店管理标准大幅度提高的新形式下，通过本部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩。

二、深入学习上级领导工作指示精神，不断增强贯彻落实的自觉性、主动性。本部门在对于上级部门签署分发的各类文件、各相关部门转发文件及跟进事项，高度重视，并组织大家认真学习领会，做到“人人都知晓，事事有跟进”，并时不时对个别员工就知晓情况进行重点抽查;特别是酒店在引进iso9000质量管理体系期间及达标合格后，前厅各员工对此高度关注，本部门采取了集中学习、个人自学等形式，在原原本本学习、初步领会的基础上，还组织大家进行概括总结讨论及心得交流，共同展望iso9000质量管理中对酒店管理规化描绘的美好前景，进一步激发了员工工作热情和进取精神，为全面完成\_\_\_\_年度前厅工作任务提供了强大的精神动力，促进了前厅各项工作全面健康平衡发展。

三、加强酒店服务理念的宣传，使“顾客第一、员工第一”达到质的统一

前厅站在酒店服务的最前沿，服务的好坏，事关酒店的成长与发展，兴衰与荣辱，这一年来，不断地在给员工及各管理人员灌输“顾客就是上帝”“客人永远都是对的”“服务要超越宾客的期望”这一酒店服务理念，并组织员工进行了此类……的专题培训，并在服务过程当中进行了进一步规范和指正，重抓服务细节，从而使得员工的服务意识有了较大提高，工作热情有所增加，同时，在用人及管理方面，十分注重员工的个人发展，及素质的提高，并采取了“人尽其本”的用人原则，充分调动员工的工作积极性，最大限度地激发员工潜能，在人与人的工作当中，我们建立了良好的人际工作氛围，畅通了员工向管理层提供信息的渠道，减轻了员工的工作压力与不快，增加了员工的参与感，提高了员工的地位，树立了员工在服务过程中的自信心，从而使“顾管第一、员工第一”达到了质的统一。

**培训经理个人工作述职报告篇十一**

20\_\_\_\_年，做为饭店执行副总经理，在主持全面工作的同时，分管前厅、客房、康乐、协调餐饮等工作，由于新开业饭店的全新设施，销售收入和净利润指标同比雷同县城属于业绩良好的水平，但是全年的质量管理上不去，需要硬件的完善去弥补，这是本年度工作失策的一方面。现将一年来工作情况报告如下：

一、所做的主要工作

(一)在主业经营方面：

1、主营销售收入方面，按权责制计算实现9个月经营收入近500万元，因属新店经营，无法与上年同期对比，但是能够看出来的是全年因包装推广，加之对不稳定因素及组合、磨合的有效控制，保证了销售额的稳步经营。

2、由于不直管财务，对于实现税前利润暂时无法做出对比，该具体工作由财务部具体向总经理做专项回报。

(二)在内部管理方面的好与坏：

1、推行绩效管理，按月兑现绩效工资。对各部门及班组推行。

绩效考核，每月进行汇总并兑现绩效工资，虽然由于经营当中存在沟通上的问题，但是绩效的真正功效还是充分的发挥了一部分，由于团队的战斗力相对还是比较薄弱，所以绩效考核未能发挥的淋漓尽致，通过第四季度的强化思想管理，基层管理人员对考核能够量化及评价部门工作质量方面得到了改善，促使管理层关注业绩。

2、组织开展员工技能比赛，提高员工素质。为了提高员工综合素质与服务水平，年中着手制定服务技能比赛方案与标准，并由各部门基层管理人员对员工进行技能辅导培训，人事部参与指导教学，初试效果良好，力求在20\_\_\_\_年能组队参加陇南市旅游星级饭店服务技能大赛中获得名次，真正做到县级宾馆参赛成绩最好的代表队。

3、通过自主管理，并通过陇南市旅游局星评组成员对我店缺项及不足之处的指出，我们调整了管理方向，既然不能成为商务星级饭店，那么就改型走绿色旅游饭店的路线，打造自身品牌。由于我们自身管理团队的“战斗力”有限，未能在20\_\_\_\_年里一举拿下“绿色旅游饭店”的殊荣，在新的一年里，我将为此殊荣而奋斗，并竭力为建徽拿下“绿色旅游饭店”。

4、继续完善服务功能与项目：在失败中总结教训，前后2次引进足浴健康理疗项目，但是现在始终存在着经营与管理上的不足，在20\_\_\_\_年我将对其进行彻底整治，使足浴与饭店同步。

5、根据星级饭店管理规定，计划对各方面硬件进行了维护及保养，防止硬件加速折旧，确因管理中的监督跟进不及时，导致了康乐部的部分硬件折旧加速，并影响美观，为做好此项工作，杜绝类似问题再次发生，我会与饭店经营与管理班子的其他同志认真研究，制定方案，并组织检查整改，对有关硬件老化拿出具体实施方案，通过我们的努力，让公司负责人充分给予认可。

6、做好政务接待，树立行业品牌形象，争创我县优秀饭店。

20\_\_\_\_年饭店先后配合徽县接待办接待了省政府领导及兰州军区中将，创建徽以来最高规格，全年接待省部级领导2次，地厅级以上领导近20次，同时承接集团内部多次重大会务活动住宿与用餐，由于精心准备和做好现场跟踪，未出现重大服务质量事故，尤其在接待国家领导人工作中受到了省、市接待办领导的表扬和认可。全年员工拾捡归还客人现金数万元、手机20余部及其它大小物品近100件，均联系归还客人。由于饭店务实经营管理，注重品牌形象建设。在行业组织的相关检查评比中受到了主管部门的认可，对尚不完善的工作，我会努力与决策层领导及管理班子的同志一同研究，在新的一年里做出新的成绩。

二、工作中存在的主要问题与不足：

(一)饭店经营管理方面：

1、由于饭店在20\_\_\_\_年进入社会，投向市场，初期经营成本大，对饭店净利润指标而言就出现亏损，餐饮因承包经营管理不善导致饭店品牌形象受到影响，做为经营班子的负责人，我负有不可推卸的责任。

2、自己对内部管理的放松，导致日常服务细节问题经常出现，除餐饮外尤其体现在康乐，出现了客源波动、在投诉增加问题上没有去很好的治理。

3、因餐饮承包经营，本人疏于餐饮工作管理上的沟通，无度的管理加速饭店投资硬件设施的老化，影响了接待服务和饭店品牌形象建设。

4、由于饭店管理层处于“年轻化”，实际管理工作经验尚不丰富，饭店各部门一线员工的流动性相比较大，优秀员工及外地人才引进难，受饭店体制所限，减员增效和提高薪酬压力较大。

三、20\_\_\_\_年任职想法：

1、餐饮自主经营：由于餐饮引进承包经营，通过近一年的运行，虽然发现了管理中的问题，但并没有得到良好的沟通，使之无法承上启下，在20\_\_\_\_年出现了经营管理上的问题，严重影响了饭店品牌形象，为此20\_\_\_\_年应该加强双方的沟通，将餐厅经营管理真正纳入饭店管理范畴内，根据徽县市场量身制定配套销售方案。我们将重点围绕餐饮硬件维护、菜肴质量提高、菜品推陈出新、价格调整适当、员工队伍建设、薪酬激励、企业文化建设和服务质量提升来着手，打造大众餐饮徽县第一品牌，保障餐厅的利润增长点，以此来维护与饭店双方的良性合作。

2、关注硬件改造升级：饭店主要设施自投资建设，目前已经运行近一年以上，已经稳步度过磨合期，在磨合期内所发现的各个硬件上的问题，提出理性的改造升级方案，让新饭店对比和竞争起来，体现明显的优势，另外对能源成本控制要多加关注。对客房餐饮设施进行装修改造，具体计划：

(1)对餐厅室内环境氛围提出饭店合理化建议供承包人考虑及选择，以改变餐厅陈旧老化现状，打造成零点宴会消费亮点，扭转目前外界对餐饮的意见，以期成为新的盈利点。

(2)八楼客房投资7万元，对2间豪华标准间内增设商用电脑20台，由原来的豪华标准间房改装为商务数码间，改造后收入将由原来的月均10.08万元提高到11.28万元，投资成本预计良性运营半年、或保守预计一年即可收回。

(3)通过近一年的经营，康乐部属饭店的三大经济收入之一，应将康乐部茶艺向西式化风格改造，主要为了打破五楼装修客房化的格局，凸显康乐生机。走出经营中的“瓶颈”，对木地板进行仿古砖改造，铺设地插，改造茶几为灯光式玻璃叠加风格，并将风格画进行墙面装点，真正将多元化经营体现的凌厉尽致，吸引消费者眼球，体现又一卖场，保障康乐部的利润增长点。

3、多种经营项目：重点是抓两个方面：一是依托建徽集团人脉资源，开发代销商品项目，对大堂吧进行小商场格局的改造，占地平方不需过大;二是狠抓足疗项目。通过事实证明，此两项计划全年营业额可达80至100万元，可增收35至45万元。

4、人才队伍建设：由于徽县务农人口多、劳务输出大、新饭店开业外部环境及宾馆体制、待遇等内部问题，饭店一线员工流动性较高，形象素质好的服务员及管理人员引进招聘难，严重制约了饭店的服务质量提升和品牌形象建设，我们一方面想办法尽快促成饭店彻底改制，让企业有用人的自主权，另一方面利用合理的薪酬和培养机制来吸引外来人才，目前已经对员工待遇进行调整提高以稳定和吸引人员，继续开展以服务技能比赛为主线的员工技能培训，并拟设员工素质提升培训课题，培训有潜质的员工为后备管理梯队。

5、强化执行能力：过去为了保持饭店内部稳定，不给政府和公司增添麻烦，在对部分员工的问题上，经营管理班子在处理有关问题和事务方面有些软让，以致滋生了部分人员的不良行为，影响饭店正常经营管理和外来人员心理平衡。新的一年，将通过经营班子每周生活会、基层管理每天晨会两会为重点，强化中基层以上管理人员的执行力，以劳动纪律、日常质检为切入点，把新一年饭店的管理质量提升上去。

6、品牌形象提升：品牌形象建设一直是饭店的核心工作，尽管20\_\_\_\_年下半年由于餐饮、康乐与足浴经营，加上人员流失等问题饭店的声誉受到影响，但在行业内和领导的心目中对宾馆的印象总体还是较好的。新的一年，我们将从“一软一硬”两头抓：一是软件建设方面，增设销售客户经理、大堂副理、康乐主管，并想办法引进形象素质好的服务员充实到康乐、餐厅和客房，以做好贵宾接待和日常客户服务，把县政务接待和公司内部接待重点做好的同时，侧重团队;二是在硬件方面进行必要的装修改造，刚才已经提到，这里就不加细说。一句话，除了硬件上的缺项之外，保持四星级水准和满足接待需要，稳定饭店政务接待和努力缔造宴会接待第一品牌。

7、自身修为方面：将致力改变自身稳健思想为自信创新，重点在餐饮和多种经营两个方面入手，相信有公司的支持，大胆进行节能、接待服务、多种经营方面的创新提升，寻求利润的增长点。多与同事交流沟通，给有潜质的员工制定职业规划并进行指导帮助，为建徽打造一支过硬的管理团队。

四、对饭店未来发展的建议：

自从20\_\_\_\_年到建徽饭店工作至今已近1年，在看到建徽饭店伴随陇南旅游经济发展的同时，一年来也感觉到一丝担忧和压力：陇南旅游在经过保先教育的高峰期后一直徘徊不前，县城消费人口不多加之商务客源有限，有限的客源与越来越多的饭店建设，将会形成店多客少、相互恶性竞争的局面，新兴饭店的开业，将会瓜分现有的市场蛋糕，营业中饭店的客源会受到影响，导致经营亏损和降低竞争，饭店业的利润难以保障，目前已经看到了现状，金源宾馆、政府新建的宾馆开业后，东方馨、金地、荣生等老宾馆的客源大幅下降，这是客人求新和客源不饱和的主因，当然还有宾馆自身经营管理的内因。做为“高投入、低回报、以地产增值为主”的星级饭店业，我们的投资和定位一定要考虑现实环境因素。个人建议有两点：

1、就目前建徽饭店来讲，虽然地理位置好，但随着军徽公司等高层建筑物的崛起，我们的自身优势已体现的不再明显，如果想改变“捧着金碗要饭吃”的现状，最佳的方案是：拿出比较合理的安置方案，争取饭店早日彻底改制，真正实现“商业地产+商务饭店”的最佳饭店投资模式――饭店地处徽县最繁华的商业中心区，乃“地王”之地，现有108间客房、600人餐位、40人小型会议、10间棋牌、8间茶艺、9间足浴的标准饭店，经营管理者拥有用人自主权，占据优越的地理位置以吸引现金消费类的商务旅游客源，可以达到年收入650万，净利润280至350万，使经营真正步入市场化，成为真正意义的商务型绿色饭店。

2、对于饭店升级在县城申报四星方案，个人认为投资风险不大，但是收入比例却不乐观，如果改造，可分期进行，一期规模不宜过大，先从年后的大项改造问题上着手，以避免高峰期时影响饭店正常收入，导致高档客源及政府接待不驻足消费，会出现重大亏损以致维护运营受影响的问题;另一方面可以从根本上解决饭店能耗大，装修缺项等问题。

回顾20\_\_\_\_年，身为执行副总经理的我自感惭愧，经营无法突破一个瓶颈，无法达到利润的最大化，这种起落，也是个人能力的表现，工作时间久了熟悉了就有了点被同化的感觉，管理的力度和创新的动力明显不足，尽管自己也在学习和反省，但结局是让董事长和员工不能满意的。虽然董事长没有对自己责罚，并赋予重任在20\_\_\_\_年实行真正意义上的总经理负责制，并给予各方面的强力支持，在感动的同时，也有一份更重的责任和压力：做为职业经理人，如果不把饭店经营管理好，让总经理、员工和客人满意，将是职业的耻辱;但饭店目前体制和设施现状，又让人面临巨大困惑和压力。面对更强的竞争对手金源大饭店即将开业，我们也在做相应的准备，也有信心带领新一届经营班子成员，在总经理的领导和饭店全体员工的共同努力下，改造硬件、提升软件，认真做好政务和商务接待，力争饭店再创新高，并推动饭店早日彻底改制，致力“打造品牌新店”的美好愿景，维护好公司品牌形象，尽好自己的职责为投资人谋求最大的利润。

**培训经理个人工作述职报告篇十二**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!回顾20\_\_\_\_年客房部一年来的工作，在大厦领导的正确领导和亲切关怀下，在客房部全体员工的团结一心，共同努力下，克服了重重困难，圆满完成大厦下达给客房部的各项工作任务。我作为客房部经理，在领导的帮助和员工们的支持下，工作业绩取得了一定的成绩。下面就我个人一年来的工作做如下述职报告。

一、积极开展培训，提高员工职业素质。

20\_\_20\_\_年初，我们根据客房部的实际和员工的基本情况。制定了本年度客房员工培训方案，制定了详细的培训计划，从分管领导到主管均根据自身特点均制定了个人培训计划，先后组织多次次有针对性的培训。提前做好培训准备工作，着手启动了培训的授课准备工作，不同岗位的管理人员负责每次培训的组织和授课。这样十分有利于适当分担员工工作量，也避免了上午工作量不足的弊端，推行后的进半年左右时间，效果明显，员工的工作热情十分高涨。与此同时，部门还拟定对客房管理工作实行数据化绩效考核工作方案。前期先进行模拟实践，在成熟和完善后将全面推出。

在细化服务方面，对海华客房内的不间断电源插座张贴了提示条，并对电热水壶所用的插座上，张贴了安全警示条。

二、针对今年客房新添置的被褥。

在夏季使用时，有学员反映偏热，影响睡眠。经与大厦领导商议拟订购一批夏季使用的被褥，已解决客人使用不适的问题。目前对有客客房均换用毛毯作为盖被。与安保部对研究生楼进行安全检查，发现有个别学生用使用纸作为蚊香托架，存在着安全隐患。我们随即责成当事学生立即整改，并通报相关老师。同时，安排宿管对10号楼男女寝室进行突击安全检查，主要查处学生私自使用禁用电器方面，进一步加强对违禁现象的监管。并将安全检查作为长效管理措施予以开展，立足大局，拓展了工作面，促进了客房部工作的全面协调开展。

前不久，我们还对现在无人居住学生寝室内的家具进行了规范统一布置，并对每一间寝室都拍照留档，打算在开学前与研究生老师沟通，规定新进学生不得随意变更寝室布置。以确保寝室的和谐、有序、安全。加强冬季管理，针对冬季天气骤降的恶劣天气情况，部门积极组织各小组作好防寒保暖工作，尤其是外围工作岗位。部门已向室外工作员工在低温下提供贴身暖宝宝等御寒用品。并适当调整工作时间段。以人为本，关怀员工。在20\_\_\_\_年底本部客房员工将有5名集中退休，鉴于年底前接待工作量大、人手紧，提请人事部门提前招募员工入职，及时做好衔接工作。

三、与时俱进，努力做好客房改造。

根据客房4—13楼将进行改造计划，本部已开始对12—13f客房内的物品归类整理，电脑电视台灯存放在培训室，家具将存放在三楼连廊。餐饮已腾出部分场地供我们堆放物品使用。6月起客房9f—13逐层进行改造，随后在保证每天清洁客房的基础上，开展装修楼层各项清洁开荒工作。同时开始13f—9f5个楼层客房的翻新改造后的开荒清洁工作，安排员工对房内老家具搬迁等工作。改造完后各项清洁开荒工作及家具回搬等工作，在开荒中发现很多装修及设施设备问题，及时反馈信息解决问题等等，包括在清洁中发现大理石台面渗水性严重，部门自己想办法找对策进行表面封蜡来解决问题等。今年完成了9—13f楼层改造后的开荒清洁各类工作。

完成新建大堂吧地面大理石和茶几台面上晶面和抛光工作，同时对景观树、墙面、玻璃等四周环境进行及时清洁。

为便于今后客房保洁工作以及提升整体感观度，安排了机器工对12—13f装修客房地板进行彻底清洁并上蜡抛光。同时对浴室、组合柜大理石台面进行封蜡，防止今后使用中污迹渗入台面。

**培训经理个人工作述职报告篇十三**

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好!

20\_\_\_\_年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高。

首先，工作业绩方面，我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了\_\_\_\_支行转型以来第一笔授信业务，截至20\_\_\_\_年末，实现总授信额度\_\_\_\_亿元，带动对公存款\_\_\_\_多万元，实现利息收入\_\_\_\_多万元，实现中间业务收入\_\_\_\_万元。个人管户企业\_\_\_\_成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一批\_\_\_\_下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家\_\_\_\_企业，利用交叉营销，实现年末新增对私存款\_\_\_\_万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

其次，通过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行信贷业务知识。一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习光大银行信贷风险控制措施，作为一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举办的合规征文中，我撰写《构建深入人心的商业银行合规文化势在必行》一文被评为总行二等奖。

最后，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好，兴趣，特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20\_\_年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。其次是，紧紧抓住\_\_\_\_区域特色，开拓专业市场，做好中小企业授信营销，力争取得成绩。第三是发掘存量结算账户的潜力，营销对公存款，方式是利用我行理财产品优势和加强上门服务力度。第四是大力拓展海珠支行周边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一起，全方位服务客户。

20\_\_年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

谢谢大家!

述职人：\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

**培训经理个人工作述职报告篇十四**

尊敬的领导：

您好!

作为饭店的大堂经理，过去的这段日子，我认真的把工作做好，积极的完成领导交办的任务，我也是对之前的工作述职如下：

一、维护良好宾客关系妥善处理客人投诉

尊敬并尊重客人，不单是一种单纯的表面上的毕恭毕敬，它应当是一种出自内心的敬重，行动只是其自然的流露。只有如此，才会想尽办法去做好服务，即使是一些纯属个人的偏好或习惯，只要于尊重客人不利，也会认真地去改掉。只有做到了这一点，才会自然地尊重客人。对客人一直保持着谦敬的态度，也会由此赢得客人的尊敬。在工作中树立了三个理念即①顾客理念：“一切以顾客为关注焦点”(这是iso9000国际质量管理体系的八项管理原则的第一项，也是核心的一项原则)，也就是以服务好顾客为最终目的。②细节理念：细节决定成败，饭店服务说到底就是细节服务，做好每一个工作细节，饭店管理系统、服务系统就会顺畅运转。③文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的、终身难忘的消费(住店、用餐)体验，让员工在和谐、健康的企业氛围中工作和学习。通过妥善处理客人投诉，一方面发现整改自身问题起到教育培训员工的作用;另一方面完善我们的服务为饭店吸引更多的回头客。例如：\_\_\_\_国际公司及\_\_\_\_公司等客户，对饭店的服务程序及安全管理规定不理解，曾多次投诉，现在均已成为我店的忠实客户。

二、完善内部管理机制协调理顺部门关系

大堂经理通过发现和解决服务质量方面的问题，对饭店的管理制度和各项操作规程进行检验，主要起到两方面的作用①对不利于对客服务需要健全或完善的部分，提出整改意见和建议;②对饭店各部门因责任心执行力不到位而引发的问题，提出整改的建议并进行处罚考核。

为了饭店服务工作的正常运转，大堂经理认真学习各部门运转程序，当部门之间需配合的工作出现问题之时，大堂经理把握连个前提①一切以客人的满意为出发点;②一切以饭店利益为重。例如：前厅部和管家部在如何正确操作退房保留工作程序时，因对该项管理政策理解不到位，而与客房遗留物品程序混淆，导致对客服务出现失误。后经店领导提示、两部门学习政策程序、大堂经理协调，两部门达成共识，避免了类似问题的发生。饭店各部都能以大局为重，兢兢业业做好本职工作，推动了饭店整体管理水平的提高。

三、坚持落实“四星标准”切实做好“六项检查”

大堂经理负责服务质量良的监督和管理工作，衡量其服务质量良的标准就是，国家旅游局制定的星级访查标准。四星级饭店星评项目检查合格率应达到95%以上。为了实现这个目标，大堂经理应当扎扎实实做好六项检查工作。多年来的实践证明六项检查是保证服务质量的有效途径。六项检查即：项目三设施设备的检查、项目四清洁卫生的检查、项目五服务质量的检查;培训工作检查、资产管理检查、安全管理检查。六项检查汇总及与上年度对比情况汇总表详见附表。

四、时刻关注服务质量精心检查严格考核

作为饭店管理人员，应当做到“视客人为上帝，视质量为生命”，只有这样才能生存，只有这样才能发展。大堂经理主管全饭店服务质量管理和考核工作，深知责任的重大也深感担子的沉重。自己满怀必胜的信心和高度的责任感、危机感，全心全意投入工作，为饭店作出了自己应有的贡献和牺牲，其中有苦也有乐，有喜也有忧。时值岁末，看到全年经营管理任务即将完成，无比欣慰和激动，展望来年市场变化难测，任务依然艰巨更需加倍努力才能完成。服务质量考核工作取得了一定的成效，这是饭店领导纵观全区正确决策的结果，是全体员工共同努力的结果。

五、忠诚敬业恪尽职守完成领导交办工作

作为饭店职业经理人，应当具备高尚的职业情操和顽强拼搏的精神。自己多年以来得益于饭店，管理水平不断提升，理应爱岗敬业扎扎实实做好本职工作。近年来自己模范遵守各项规章制度，认真履行管理职责，严格进行质量考核，得到了领导的认可。在完成饭店经营管理各项指标的同时，按时完成领导交办的其它工作。

六、寻找差距不断提高开拓创新追求卓越

大堂工作的不足之处和应当努力的方向是：①管理知识的学习需加强。随着饭店业的不断发展，各种管理理念方法不断出现，以及市场的变化、竞争的日益激烈，不学习提高就会落后。②对内对外沟通技能需提高。服务也是一种技能。与客人沟通一需要尊重;二需技巧，与内部人员沟通同理。应学习心理科学和管理科学知识，善于观察、发现客人需求，以达到客人心悦诚服。对违纪员工的处罚应遵循《员工手册》坚持原则公正严明，达到惩戒的目的。③为外宾服务质量需提高。英语会话水平不高，直接影响对客服务，大堂经理外语水平亟需提高。

大堂工作应当围绕饭店的工作重心，本着服务于饭店、服务于客人、服务于员工的精神，需进一步提高管理水平，不断提升服务质量，构建和维护良好的宾客关系，营造良好的服务氛围，在总经理的带领下，为全面完成\_\_\_\_饭店的服务质量指标和经济效益目标，做出自己应有的努力。

此致

敬礼!

述职人：\_\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

**培训经理个人工作述职报告篇十五**

在后勤总公司和维修中心领导的关怀和领导下,在各班组的支持和帮助下,完成了中心交给我的各项任务。20\_\_\_\_年8月维修中心成立，至今已有一年的时间。

在这一年的时间里，我的工作是“中心调度”和预算员，作为在办公室岗位的一名工作人员,我要努力到“五勤”、诚心当好“四员”。

“五勤”就是嘴勤、耳勤、脑勤、手勤、腿勤。“四员”就是为各级领导和中心事业当好话务员、信息员、宣传员、服务员。俗话说“没有最好只有更好”为了把维修中心工作做到更好，在用户心目中形象、地位更高，一年来,我力争做到工作效率更高、更强、更优。严格遵循中心的各项规章制度及“一站式服务”。下面,我就这一年的工作情况向各位领导、同事作个简要汇报,以接受大家评议。

一、 后勤维修中心调度和预算员的主要职责是：

1、用户打来电话必须第一时间通知各班组前去维修，如不能及时维修的应通知用户并说明原因，解释清楚。对于急需维修的工作应立即派人维修。

2、“一站式”服务。一是对于暂时不能维修的应与各班组长协商后，把解决办法通知用户，并尽快解决。二是用户提出的服务中心解决不了，如能联系上解决单位应马上联系。

3、文明用语、礼貌待人、加强修养,时刻注意自我约束。

4、定期到用户单位调查，并填写《维修中心信息反馈表》。

5、受中心经理委派、处理具体事务和问题，做到各项工作对经理和中心负责。

6、不断了解中心服务中出现的新情况、新问题、重大问题及时向经理报告，并协调有关部门、有关单位处理和解决。

7、及时传达贯彻上级和公司有关会议、文件、批示精神。

8.、作为预算员应实事求是，做到不多算、不漏算。

总之，我的主要工作职责归纳起来就是四个字：协调、服务。

二、努力学习、勤奋工作，回报领导和同事的关爱

向维修中心全体人员学习。古人说,三人行必有我师。我觉得,中心的每位同事都是我的老师,他们中有业务高手,有技术尖兵。正是不断地虚心向他们求教,使我懂得了各种材料的使用、一般问题出现的原因、维修的方法，我自身的素质和工作能力才得以不断提高,工作才能干的更好。

在陈经理的领导和指导下，在各个班组对我工作的支持下，使我的业务水平有了很大的提高，即而得到了很多用户的肯定。不光工作上的帮助，在生活上也给了我许多的关怀。我能有今天,永远也不会忘记领导和同志们的关爱。

我唯一的回报方式就是拼命努力地工作。我珍惜这份来之不易的工作,珍惜这良好的工作环境,同时,也被中心领导和中心全体同志的敬业精神深深感动，他们不怕苦、不怕脏、不怕累……都是我学习的榜样。说句实在话,工作不仅是我谋生的手段,更是我回报领导和同志们的最好方式,也是一个人实现人生价值的唯一选择.

三、工作中的不足

1、调查了解还不够深入，有些情况没有及时地掌握。用户的需要就是我们的需要。

2、为基层服务的深度还不够，需进一步加强中心管理，强调服务意识和服务态度，不断提高办事效率和工作能力，为公司及中心的建设、发展做出新的贡献。

四、存在的问题

1、 电的浪费现象有待采取措施。

2、 乱贴乱画现象严重影响了本院的形象，应采取措施并加以处罚。建议：是否可以制作几个信息栏，以减少乱贴乱画现象。

综上所述，总结一年来的工作,我可以说:自己尽了心,努了力,流了汗。在平时的工作中,对领导交办的工作,保质保量完成;对自己分内的工作也能积极对待,努力完成,做到既不越位,又要到位,更不失职。

在今后的工作中，我会更加积极、努力的工作，以“服务第一”为准绳，为后勤维修中心今后的发展尽自己的绵薄之力。

**培训经理个人工作述职报告篇十六**

尊敬的领导、同事们：大家好!

20\_\_\_\_年在所领导亲切关怀下，在经理的正确领导下，在餐饮部全体干部员工的大力支持下，我认真履行岗位职责，协助部门经理同全体员工一道，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了各项工作任务。作为餐饮部副经理，现就以下四个方面对本我任职工作情况，给大家做汇报，请大家给予评议。

一、思想学习方面

1、能够认真学习招待所相关文件内容、领会通知精神，并及时向员工进行传达，涉及到具体工作的，能够协助部门经理认真组织实施(迎接三星复检，工作组检查，军内大型接待，春节、五

一、十一重大节假日的工作安排，迎新晚会等，都能够按照招待所的统一部署和经理的具体要求，严肃认真的落实工作);积极参与招待所组织的各项活动，在工作中能够严格要求自己、严格执行工作标准，经常对个人工作进行总结和自我批评，不计较个人得失;作为一级管理人员，思想行动始终和所党委保持一致，做到了不说影响团结的话，不办影响团结的事，在执行管理工作时能够做到客观公正。(员工例会上、部门办公会都做过自我批评，由于寝室管理不严，给自己一个严重警告，落实工作从来没有跟领导谈条件、争荣誉、要利益，在落实工作或员工情绪不好时，与80以上的员工都谈过心、谈过话，能够正确引导和帮助员工，对大部分员工能力、特点、工作情况比较了解)这些方面我能够给下属员工起模范带头作用。

2、作为餐饮部副经理，我时刻提醒自己要加强学习，不断提高自身综合素质和工作能力，以适应招待所和餐饮部的发展需要，真正成为部门经理的得力助手，成为下属员工的“贴心人主心骨”。首先学习现有的制度标准，并从工作实际出发，积累管理服务中的好经验好做法，不断完善制度标准，努力形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度(餐厅服务120个怎么办);其次是参加招待所安排的专业培训，了解行业新趋势、学习新理念，并结合部门的实际情况，及时转训(六常管理法);再次是通过观看报纸、电视和阅读书籍等渠道，发现新问题、新情况，吸取别人的惨痛教训，反思自己的工作不足(关于小凯莱、新洪记、原味斋等饭店，在安全卫生方面存在的突出问题，向员工进行了通报)。过去的一年通过领导的培养和个人的学习，自己在工作能力和管理水平上，有了一定的提高。

二、履行职责方面

在过去的一年里我认真履行副经理岗位职责，积极完成所领导和部门经理交办的各项工作任务，努力做到狠抓安全促经营、严抓培训促质量、真抓成本促利润、实抓队伍促稳定，使餐饮部的各项工作与前期相比有了新起色。

1、狠抓安全促经营。结合餐厅去年工作特点和实际情况，吸取前年工作失误的经验教训，重点提出了餐厅“七防”即：防火、防盗、防煤气泄露、防食物中毒、防重大质量事件、防员工意外受伤、防员工违法违纪。我采取的措施是：加强教育，利用各种场合反复宣讲安全知识，不断提高员工安全意识，避免因人员思想麻痹大意，而出现的不安全事故;加强管理，要求餐饮部所有员工，都必须认真履行岗位职责，严格执行安全标准和操作规程，避免因管理混乱、人员失控，而出现的不安全事故;加强检查，对工作中容易出现问题的环节，做为我管理检查工作的重点，积极避免因发现隐患不及时，而出现的不安全事故。通过以上措施，餐饮部在过去一年里，没有出现过安全事故和较大的安全隐患，为部门顺利完成全年任务，为经理把主要精力投入到部门全面建设上，创造了一定条件。

2、严抓培训促质量。针对新员工到岗、老员工晋级、vip宴会接待、重大节日的工作安排，多次组织、参与一些常规性的培训，并对培训的计划、内容和考核题目进行了完善更新;针对日常服务中遇到的问题，我整理了《餐厅服务120个怎么办》，帮助员工克服经验不足、常识欠缺等因素，最大限度地规避工作失误，提高了员工处理问题的能力;协助经理首次组织、开展了“鸿翔宾馆餐饮专业知识竞赛”提高了员工集体荣誉感，增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部门开展培训，积累了经验;针对餐厅日常工作繁杂，临时性工作任务多这一特点，在工作中执行走动式管理，尽量在第一时间掌握情况，发现问题能够迅速处理和请示汇报，一年来我很少在办公室工作。通过以上工作，为餐饮部服务质量的稳定和提升，发挥了自己的职能作用。

**培训经理个人工作述职报告篇十七**

尊敬的各位领导、各位同仁：

根据饭店的统一安排，我在这里向大家进行述职。在座的各位应该绝大部分都认识我，但可能也有极少数的不知道我是谁，还是先让我作一个自我介绍吧：我叫\_\_\_\_\_\_，现任客房部经理。我是去年7月进入\_\_\_\_饭店工作的，进入\_\_\_\_饭店以后，先是被安排到人事部、客房部、餐饮部、前厅部各实习了一个月，后于去年11月被任命为人事部经理，至今年8月初，由于工作需要调任客房部经理。下面我将进入饭店工作以来的工作向大家作一简要汇报，请大家对我的工作进行评议，我真诚的希望得到各位领导和同仁的批评和指正。

我本是学工科的，毕业之后在工业企业呆了九年之久，在工业企业里自己得到了很好的锻炼。从一名技术员不断成长为一个企业的负责人。能够成为管理近\_\_\_\_名员工的企业负责人，虽然曾经也有一定的成就感，心理上也有一些慰藉，但是我深知，自己所呆的地方远远无法满足自身发展的要求，为了追求更高的目标，我一直在寻求机会。时至\_\_\_\_年\_\_\_\_月份，\_\_\_\_区委组织部举办中小企业经营管理者公开选拔考试，我毅然的报名参加了，并意外的获得了成功。在确定去向时，根据自身的爱好，我选择了\_\_\_\_饭店，就这样我义无反顾地跨进了自己向往已久的服务行业，并志在用父母给我的热心肠来实践服务的真谛。

初涉饭店行业，我对饭店专业知识一无所知，为了尽快掌握饭店管理和业务相关知识，熟悉\_\_\_\_饭店的有关情况，我除了上班时间在工作中积极请教外，业余时间我借来或买来相关资料和书籍，认真进行学习领会。可幸的是，进店后不久，饭店即安排我到几大业务部门实习，让我亲身感受饭店的业务和管理，对饭店各点的情况也可以进行较全面的了解，我充分把握这个绝好的学习机会，及时调整自己的心态，转换角色，摒弃管理者的身份，深入实际，认真实践，以高标准严格要求自己。几个月实习后，我感觉没有白费，我学业了不少的东西。在后来的工作中也充分证明，实习对我从事饭店管理工作确实受益菲浅。

在我担任人事部经理期间，带领部门一班人，严格执行饭店各项人事劳动管理制度，协助总经理搞好人事劳动管理工作。在选人用人上，坚持标准，不循私情，积极为总经理谏言献策，选聘合格的人员进入饭店工作，选拔优秀的员工担任管理职位;在政策运用上，充分发挥自己所学的法律知识，认真研究落实有关人事劳动政策，为广大员工积极谋福利，合理处理好企业与员工利益的关系，尽量做到企业和员工两得利;在部门管理上，高标准、严要求，部门内的各位成员积极要求上进，各项工作基本都能干得有声有色。在担任人事部管理工作期间，同时管理着员工餐厅的工作，在管理中，为了能给员工提供可口的饭菜，我经常听取员工的意见，关注每一个细节，做好每一件事，用好每一分钱，在全体员工的共同努力下，员工餐厅的工作曾经得到饭店领导和员工的好评。

在调客房部工作后的近四个月时间里，在房务总监\_\_\_\_同志的亲自指导下，在部门各位管理人员及员工的大力支持下，我得到了较好的发展，原对客房管理的初略了解得到了升华。初到客房部，我先从熟悉客房各项管理制度着手，对原有的制度认真学习领会，我深知管理制度在管理中的重要性;同时，积极掌握各项规范，对每一个细小的规范都力争做到心中有数;在管理中遇到的一些突发事件，及时向总监请教解决办法，对不太明确的规范，也及时向总监请教，并将获得的经验记入笔记本中。

在工作中，我认真实践自己的岗位职责，做好职责所要求的各项工作，虽然有时因经验的久缺难以达到完美的效果，但我都尽力去做，力争做到最好。在严以律己、以身作则方面，我尽自己的心力争当表率，我努力做到不以经理身份自居，不搞特殊化，与同事们同甘共苦。在房态较高的情况下，我经常和员工们一起铺床、做卫生、赶房间，和领班一起验收ok房;在会议接待较紧的情况下，我也经常和员工们一道搬移桌椅，布置会场，进行递茶送水。我真的以为，和大家干在一起，我学到了不少东西，我也感到非常的充实。

其实，以我的专业知识、业务能力和管理经验，我深知自己不是一个好的经理，我只有以高度的事业心和对饭店事业献身的精神来弥补知识、能力和经验的不足。我时时注意自身的角色和形象，秉承更严、更高、更好的指导思想，以实实在在干事，干实实在在事的工作作风，严格要求自己，认真扎实的干好每一项工作。同时，我深知学习的重要性，我抓住一切机会，向书本学，向\_\_\_\_老师学，向同事们学，走出去向外学，用科学的理论、\_\_\_\_老师们成功的管理经验、同事们现成的业务总结以及其他酒店先进的管理经验来充实和完善自己。

我经常在想，自己的进步离不开饭店的良好发展，所以我真心希望\_\_\_\_饭店能有好的发展，好让自己也有更大的发展空间。对饭店的发展，我想提出以下几点建议：一是需要完善中长期发展计划，对饭店三年、五年、十年乃至更长时期内的经营思路作出战略规划，艰让员工有进取的方向，有追求的目标，一步一个脚印的向目标迈进。

二是事例现有资源，充分利用饭店较大的有形资产和良好的无形资产，涉入资本市场，搞好资本运营，来弥补饭店行业微薄的利润;

三是重视人力资源管理，对原有人事管理从形式到裨进行相应调整，真正做到以人为本，新生人，关心人，树立为人服务的观念;把人力当成资本，当成能带来更多价值的价值，而不只是把人力当成成本，算人头账;把人力资源开发放到首位，开发和使用并重，加大员工培训经费的投入，使员工在工作的同时得到更好的发展。稳定员工队伍，特别是核心员工队伍应变成为饭店发展的重要保障;四是加强信息化建设，充分利用现代信息技术，对外宣传自己的产品和服务，对内增强信息的沟通，实现资源共享。

最后我想说，如果说我所在的部门工作有一定的成绩，如果说我个人的工作有点成效的话，这要归功于全体员工的共同努力，我要感谢我的上级们对我的培养和帮助，感谢各位同仁对我的工作的理解和支持。

述职人：\_\_\_\_\_\_

年 月 日

**培训经理个人工作述职报告篇十八**

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好!

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20\_\_\_\_年就过去了，在担任\_\_\_\_支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20\_\_\_\_年工作状况汇报如下：

一、20\_\_\_\_年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时光熟悉了新的工作环境

在工作中，认真学习各项金融法律法规，用心参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在必须的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就务必先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时光内透过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销\_\_\_\_贵族白酒交易中心、\_\_\_\_市电力实业公司、\_\_\_\_市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资、ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命

客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每一天对不一样的客户进行日常维护，哪怕是一条信息祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用简单地姿态和亲切的微笑来应对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20\_\_\_\_年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了必须的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，应对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

(二)是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

(三)是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自我，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向

在新的一年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改善工作方式方法，用心努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自我的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作解决实际工作中遇到的种.种困难。

谢谢大家!

述职人：\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

**培训经理个人工作述职报告篇十九**

本人从事酒店工作近九年时间，并有五星级酒店前厅部经理工作经验，熟练掌握星级酒店前厅部操作流程，对于管理和培训都有较强的实战经验。于20\_\_年9月6日入职，得到了酒店领导与同事的支持，现将本人任职期间工作情况向酒店领导进行汇报：

一、 经营管理：

1、配合市场营销部制订前台散客销售政策及各网络订房中心优惠政策，并通过市场调查制订出可行性方案，开拓客源市场;

2、整合酒店常客个性化喜好，输入到客人客史中，并让每位员工熟记常客，每次客人入住时能快速的根据客人喜好为客人办理入住程序，以此留住老客户;

3、对前台员工进行散客销售技巧的培训，提高销售技能，向客人推荐20楼高级楼层，突出新装修、有无线网络等特色，提高散客平均房价。

二、 服务管理：

1、前厅部分为客务经理、前台、服务中心、礼宾部组成，入职后首先深入各部门了解日常工作操作流程及工作职能，我个人认为一个管理者要从成为一名好的员工开始，熟悉各部门的运作才能更好的开展管理工作;

2、督促各岗位管理人员加强现场管理与督导，做好现场培训工作，发现员工服务工作中的不足之处立即指出并纠正，落实各岗位管理人员的管理职能，从而提高员工对客服务技能及服务质量;

3、 做好礼宾部行李房长期寄存物品的管理工作，每日进行清点、核实，避免发生物品超期寄存现象，同时规范行李寄存卡的填写，完善操作流程。

三、 人员管理：

1、前厅部编制27人，现有人员24人(1人产假，1人产前假)，实际在岗22人，其中：经理1人，副经理1人，客务经理4人，前台：6人(主管1人+员工5人)，服务中心7人(领班1人+商务中心1人+服务中心5人)，礼宾部3人(礼宾1人+门童2人)。

2、9月份至今入职7人，离职6人。

四、 资产管理：

1、 对部门固定资产管理进行盘点，关注固定资产使用及保管情况，保证酒店固定资产不产生流失;

2、 对无法继续使用的固定资产及低值易耗品进行报损处理，已报损办公椅一把。

五、 能源管理：

1、对大堂灯光、空调的开关控制时间进行合理的调整与规划;

2、减少打印及用纸数量，回收利用二手纸进行内部文件传递;

六、 安全管理：

1、参加一次公安局外管登记培训，并将所有培训资料内容对员工进行培训，严格按照要求对境外及国内客人进行登记;

2、加大对前台收入现金及备用金的管理力度，严禁为外来客人更换零钱、兑换外币等操作，以免发生现金丢失事故。

七、 培训管理：

1、组织新员工参加酒店入职培训，提高员工对酒店的认知，更好的为客人提供服务;

2、制订培训计划，由部门训导师对员工进行操作流程培训，提高员工业务能力;

3、对前台员工进行散客销售培训培训，提高散客销售能力。

八、 对前厅部未来工作的设想：

1、关注顾客需求，配合销售部制订合理的销售策略;

2、继续加强培训，提高员工综合素质，提高服务质量;

3、关心员工，稳定员工队伍，减少员工流动性;

4、“硬件”老化“软件”补充，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足;

5、注意员工服务细节，服务从细处着手，对客提供周到满意的服务;

6、完善各工作标准及程序，推行质量标准化服务;

7、提高前台员工卖房技巧，提高散客入住率;

8、加强与酒店其他部门的协调与合作，提高整体工作效率。

在这四个月的工作中得到了酒店各位领导的支持及各部门同事的配合，在未来的工作中，我相信在我和前厅部所有同事的共同努力下，会为酒店的发展打好更坚实的基础。

**培训经理个人工作述职报告篇二十**

20\_\_年，我们按照集团公司的统一安排部署，围绕省公司的发展战略和总体目标，以体系建设为基础，以行业应用为突破口，以实施“十百千万”工程为奋斗目标，充分发挥全业务优势，突出业务重点，不断完善管理体系和营销服务体系，提升队伍素质和客户服务满意度，实现\_\_联通集团客户业务又好又快的发展。

在服务方面的主要工作如下：

一、不断完善集团客户服务体系，提升服务质量和水平

下发了《\_\_联通集团客户分级服务规范指导意见》、《\_\_联通集团客户服务联动机制管理办法》两份主要文件，建立、完善集团客户全业务服务体系。

建立集团客户分级服务体系，加强服务细分

强化集团客户服务规范，提升服务水平

建立服务质量监控机制，促进服务提升

完善服务流程，提升服务响应能力

二、深化集团客户分层分级管理,推动特色标准化服务，实现服务带发展，发展促服务的良性循环

强化集团客户名单制营销服务制度，落实《关于实行集团大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对72家省级集团客户单位，做到每一个集团客户都有指定的客户经理负责其营销和服务工作，确保集团大客户的服务，整理明确了省、市二级集团大客户、核心客户名单，实现了有系统支撑的集团客户服务管理。

按照客户类别属性(行业客户或商企客户)、业务属性(纯移动业务集团、纯数固业务集团、纯行业应用类集团和综合业务集团)、规模属性(按照集团客户收入和用户量规模分级)，建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上，提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求,整合集团客户俱乐部服务平台和客户服务热线，加强对俱乐部客户星级服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实;要进一步加深集团客户的服务深度和广度,增强客户感知,体现服务差异化,提升集团客户的满意度和忠诚度,最终实现集团客户和企业的双赢。

继续利用好公司星级客户俱乐部这一平台，加强对各类集团客户关键人物的通信外服务，特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动，达到持续提高大客户满意度的目的;面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。

三、以服务促发展，突破行业客户市场发展瓶颈

完善行业客户的服务体系，加强客户经理服务规范以及行业故障响应绿色通道等相应流程的落实;客户需求结合为客户提供不同等级的服务，加深集团客户的服务深度,体现不同类别客户的服务差异化,增强客户感知,提升集团客户的满意度和忠诚度,最终实现集团客户和企业的双赢。

在此基础上，对存量的行业客户进行深度开发，通过行业解决方案的应用为客户提供一揽子的解决方案满足党政军机关和企事业单位对信息化和通信的需求。

四、坚持以客户为中心，完善集团客户服务支撑响应体系，不断提升对集团客户的服务支撑能力和水平，努力提升客户感知

1、推进集团客户服务支撑响应体系建设

按照省分公司组织机构调整的要求，今年各市分公司全部成立了集团客户响应中心，按照服务客户数量配置了响应工作人员，负责各市分公司集团客户售前、售中、售后响应工作。进一步完善了集团客户服务支撑流程及制度，对售前技术支持、业务开通、故障处理等流程进行了修订,先后制定下发了《中国联通\_\_省分公司集团客户售前技术支持工作实施细则(试行)》、《关于下发集团客户故障申告处理预案的通知》、《\_\_联通关于为集团客户提供项目交付报告的通知》、《中国联通\_\_省分公司省内数字、数据产品等级服务(sla)工作实施细则(试行)》、《关于\_\_联通集团客户重大项目及跨域业务营销管理工作相关要求的通知》等文件，进一步规范集团客户运营支撑工作。通过建立省、市两级集团客户响应体系，较好地落实了全省集团客户响应工作。

2、组织开展了集团客户网络巡检

按季度组织集团客户光缆线路及客户端接入设备的巡检，共完成中国银行、农业银行、交通银行、工商银行、建设银行、阳光保险等400多家客户的机房巡检工作，提升了客户对\_\_联通服务的满意度。

3、做好党政金融等重要客户的通信保障工作

继续做好国家、省级电子政务网络、四大国有银行等党政、金融重要客户的服务支撑工作，细化大客户重点通信保障方案，分解落实各级责任人，提高保障业务可用率。全年共完成质检总局、国土资源部、中国农业银行、苏宁电器、建设银行等重点客户78次重保需求，合计完成重保工作3142小时条。

4、推行重要客户配备网络服务经理制度

网络服务经理制度的工作目标是发挥网络运行维护部门的技术、网络和人才优势，提升网络运行维护部门对集团客户的支撑能力和服务水平，提高集团客户服务满意度。按照集团客户部的需求，有针对性地开展了网络服务经理的配备工作，加强了与客户技术层面的沟通，得到了集团客户的认可。

5、实施重要客户双路由改造工作

通过对重要客户网络的分析，针对客户网络不足，进行优化改造。20\_\_年省分公司安排专项资金260万，实施了27家客户，46个客户接入点的双路由改造工作，提升了接入段的质量保障，降低客户业务电路中断可能性，提高了网络可用率。

6、定期开展集团客户故障抢修演练

通过抢修演练工作，排查分公司实际抢修工作中可能存在的问题，进一步完善故障处理流程及应急预案的可操作性，提高故障定位、组织调度、现场操作处理等业务能力，提高集团客户支撑服务能力。

7、为重要客户提供网络服务报告

按月向全省重要金融客户提供网络性能报告，包括客户网络拓扑、使用我公司业务情况、主要网络指标情况、网络故障等。通过提供网络服务报告，使客户全面了解网络运行情况，提高了客户感知。

述职人：

20\_\_年\_\_月\_\_日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找