# ktv领班一周工作总结与计划范文

来源：网友投稿 作者：梦里花开 更新时间：2024-07-03

*ktv领班一周工作总结与计划范文领班的简意就是指带领员工工作,主要是督导员工,负责工作上出现的大问题,及客户方面的一些问题,让服务工作更完善。那么ktv领班一周工作总结与计划该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的ktv领班一周工作总结与计划范...*

ktv领班一周工作总结与计划范文

领班的简意就是指带领员工工作,主要是督导员工,负责工作上出现的大问题,及客户方面的一些问题,让服务工作更完善。那么ktv领班一周工作总结与计划该怎样写呢?下面就是小编给大家带来的ktv领班一周工作总结与计划范文，希望大家喜欢!

>ktv领班一周工作总结与计划一

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“\_\_娱乐世界”愉快的度过了几个周期。工作着并快乐着是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑在KTV日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高KTV的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记装客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在KTV就像回到家里一样。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别KTV业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使KTV立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“\_\_娱乐世界”感受到不一般的快乐!

>ktv领班一周工作总结与计划二

转眼间一周过去了，现在简单总结在这一年里，我作为KTV领班的主要工作有以下三点重要内容：

①协助部门经理做好KTV包房预定部的日常工作

②合理的安排KTV楼层服务员的包房服务和换班工作

③配合上级领导做好KTV场所的各项接待工作、包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报上级领导

首先来看看在这一KTV领班年终工作总结中协助部门经理做好KTV包房预定部的日常工作这一项中需要完成的主要任务。

在这一年里为了更好的协助好部门经理做好日常工作，KTV领班必须要每天都要向上级领导汇报当天的场所运营情况。没有什么特殊情况不随便请假，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，KTV领班不辞劳苦的每天上班(特殊情况除外)。

接下来我们来看看在KTV员工管理工作中KTV领班的重要工作：

KTV包房服务员的安排是一件非常重要的工作，楼层服务员的换班值班尤为重要。做到让服务员即做好KTV场所工作又不耽误他们的休息时间并不是件简单的事情，这项工作便是由KTV领班来完成。在这一方面KTV领班通常是尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

最后我们来看看KTV领班年终工作总结的最后一项内容配合上级领导做好KTV场所的各项接待工作、包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报上级领导

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。像KTV这样的场所每天可能都会遇到各种各样的突发事件和客人投诉，这些事情的处理通常由这些KTV领班来完成的。我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己，不断提高自身的文化 知识和社会常识，平时工作的顺利开展与公司领导和同事们的支持是分不开的，公司是个大家庭成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中我一定会全力以赴，和同事们一起为大歌星的辉煌贡献自己最大的力量。最后衷心的感谢各位领导对 我的信任，指导监督以及帮助。

>ktv领班一周工作总结与计划三

要管理一家KTV并不难，要想管理好一家KTV，便要其社会高效益和经济效益都达到一定的水平，即管理科学制度化，服务规范优质化经营品牌效益化等，需要做大量的工作，做为管理者就在认识客观实际的前面下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，使KTV场所形成的接待能力，保证场所的双重效益。

KTV场所的管理要管理在内部的特定环境，即内部的实际情况这个客观前提的基础上，进行组织机构的管理，规章制度的建立完上善，服务质量的管理，现场营运的管理，企业文化的建设等。

(一)组织建设和管理。做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，KTV做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手，其一，形成KTV场所的组织结构和组织的管理体制。即设置KTV组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管;配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置;其二，合理而有效的组合和调配KTV的人力、物力、财力、信息等资源，KTV的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握KTV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控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

(二)建立完善的规章制度，“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，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，易耗品物质，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，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

(三)现场营运的监督管理。KTV企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的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为，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运中存在的问题，及时进行解决、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，提出改进方案，总之现场劳动管理工作是重中之重，做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。

(四)企业文化建设，何为企业文化?它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要?成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的QSCV原则(质量、服务、卫生、价值)海尔的真诚到永远，如乐迪的健康、安全、欢乐等。可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

在做好内部的管理工作的同时，做为管理者应放眼于外部即把眼睛瞄向市场，去开拓市场，开发服务产品，以提升场所的营业业绩，创造良好的效益这就是经营工作。主要内容为市场调查、市场营销、塑造品牌。

(一)建立市场调查机制，进行市场定位。KTV市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结KTV市场的消费需求及促销活动的信息。KTV市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

(二)确定目标市场，采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，\_主要是商务客人，自助KTV大多消费群，就算同为自助KTV也有不同的消费群体，如乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

(三)导入KTV创业形象识别系统，创造品牌，企业形象笼统的讲就是指塑造良好的形象，突出优势，把好的一面展现消费者，让消费知道企业的好处及与众不同之处。这方面工作主要从三方面入手：①理念塑造包括让公众知道企业的经营理念、企业文化、管理原则、发展方向、行为准则、企业精神、企业个性。②视觉感受如：商标、公司形象、企业造型、标准颜色、基本构图、企业标志、产品设计等。③行为方向：a对内，员工培训、奖惩晋升制、决策行为、工作氛围、员工福利报酬;b对外，市场调查、广告宣传、促销策略、公益活动等，总之实行企业形象识别就是为了更好推销企业，建立本企业在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。

总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧，从事管理工作。

>ktv领班一周工作总结与计划四

在ktv中工作要想得到更多人的支持，那么其必须要具备五项能力：

五项能力分别是指：①创意能力②表达能力③理解能力④沟通能力⑤判断能力。下面我们来看看这五个基本能力的详细内容。

首先来看看创意能力：

能够通过新颖的创意，程度的去吸引目标受众的眼球，充分的诠释品牌和产品的内涵，使品牌或者产品的传播效果化。

接下来我们看看表达能力：

大家都知道在我们ktv场所中要想赢得客人的喜爱，你的表达能力一定要极强的，负责这一职位你是难以胜任的。

其次我们来看看理解能力：

理解能力欠缺的人是难以从事这项工作的，因为在我们ktv场所中从事这方面工作的朋友需要广泛接触客人。如果理解能力欠缺那么怎样来为我们的客人服务呢?

再就是沟通能力：

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。缺少了沟通那么这个世界将变得很可怕。部门间工作沟通可以促进我们ktv场所的团结。与客人之间的沟通可以更好的为客人们提供服务。

最后我们来看看判断能力：

判断总是在关键的时候起作用，在我们ktv场所工作的公关朋友们时刻都要面临着判断。

>ktv领班一周工作总结与计划五

蓦然回首， 感慨万千。在这快八个月的工作中要感谢各级领导以及各位同事的 指导和关心。让我学到许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断 提高自身的做事能力。思想地方日臻成熟，综合素质越升上了新台阶。使我得到 了更好的全面的锻炼。服务生的工作看起来不起眼,但责任重于泰山，一切都在 促使我不断努力学习掌握新的知识，努力将问题和投诉消灭在萌芽状态，坚决防 止事态的扩大化。

自觉拥戴和支持本公司的方针决策， 贯彻落实领导的有关指示。恰逢现在有提升的机会.在此我向各位领导毛遂自荐,我有信心坐好这个位置。领班扮演的是一个承上启下协调左右的角色，每天做的也是一些繁碎的琐事，尽快的理顺关系投入到工作中去是我最重要的任务，全力配合好主管的日常工作 是我的职责，这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要提高，力 求周全。本着顾客是上帝的宗旨，我们不允许自己的工作中出现任何失误，这就 要求我们各方面都做到，把任何能出现的问题想到去解决，严格要求自己，创新管理方法 。第一注重员工心理。初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、团结好这个队伍就成了我最迫切的问题，管理人员的管理办法事关整个团 队的优秀与否，也凸显出管理人员本身驾驭全局的能力和人格魅力。我在平日的 管理工作中注重以下几个面：

1、努力破除对不利于团队成长，不利于提升业务 水平的体制机制。

2、注重发挥员工的爱好和特长，尽量的部署员工以合适的工作，以实现人尽其能的目的。

3、重视员工对工作地方的建议和意见，采纳合理 建议。

4、利用休息时以谈心聊天的方法了解员工的心理动态，积极引导员工思 想，激励员工努力上进。为员工解析面临的一系列问题和矛盾，促进身心健康成 长。第二强化细节服务实现完美标准。细节决定成功失败这一道理在实践的过程中 得到了充分的印证， 一些娱乐工作者认为“成大事者无拘小节”，但事实恰恰相反，娱乐行业性质特殊，它规定从业者需具备良好的心态外，还要做到“三勤”，因此，服务人员就必须有敏锐的洞察力，想客人之所想，做客人之所做，以专业的水准 让客人享受到物超所值的服务。 但真正要做到这一点却有非常的难度， 虽然如此，我们还是要尽力的去做好，我个人在这地方的做法是：

1、通过注意客人的言谈 举止，判断其需要，开展个性化服务，这里要注意的是客人说话的语气、表情、动作等。

2、悉心服务，每一个姿势、微笑都要力求完美，呈现给客人的是一种 美的享受。

3、培养员工对细节的注意，无论是生活还是工作上都是如此。特别是员工直接对客细节服务过程中出现的毛病，要明确指出并为其更正，以使员工养?良好的习惯，于公于私都是有益的。

4、要严格树立“完美”概念，绝对不能 有“尽量”的思想，这并非强逼员工实现完美的标准，这是不太现实的，这里指的 是规定员工以追求完美为目标，不懈努力!对特殊客人要有针对性服务，我们的 服务要体现人性化服务，精益求精，为客人营造舒心的感觉，我现在拥有的经验 还很少，前面有很多东西要等着我学习，也难免出现失误之处，现在存在的问题 我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍努力与 付出，我始终坚信要运气不如靠实力说话。 我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己，不断提高自身的文化 知识和社会常识，平时工作的顺利开展与公司领导和同事们的支持是分不开的，公司是个大家庭成绩是靠大家努力得来的，在今后的工作中我一定会全力以赴，和同事们一起为大歌星的辉煌贡献自己的力量。最后衷心的感谢各位领导对 我的信任，指导监督以及帮助。

我将认真的总结经验，发扬成绩克服不足，再接 再厉，勇攀高峰，不负众望，以百倍的的信心饱满的工作热情与同事们一起，勤奋工作，开拓创新，为大歌星的发展和壮大做出应有的贡献。

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