# 店长的工作总结模板(优选16篇)

来源：网友投稿 作者：天地有情 更新时间：2024-07-26

*店长的工作总结模板1我是xx百货的店长，随着时间的流逝。xx年即将接近尾声。过去的一年，在领导和同事的细心关怀和指导下，通过自身不懈努力。在工作中取得了一些成果，但也存在诸多不足，回顾过去一年现将工作总结：>一、工作中的收获1、商场xx年销...*

**店长的工作总结模板1**

我是xx百货的店长，随着时间的流逝。xx年即将接近尾声。过去的一年，在领导和同事的细心关怀和指导下，通过自身不懈努力。在工作中取得了一些成果，但也存在诸多不足，回顾过去一年现将工作总结：

>一、工作中的收获

1、商场xx年销售逐步上升，服务态度至关重要。

2、配合卖场管理开展日常工作，注入新活力并实行每日跟进，进行考核与监督。

3、在上级领导的指导下，负责跟进每一次活动，令活动达到一定的效果。

4、下达的任务分解每人每天督促每天完成。卖场相关知识。讲解。相关制度培训与督导，上级是下级模范，我一直坚持以身作则。所以我带领的员工非常团结和睦，我对任何人一视同仁，公平、公正、公开做事，以人为本，人与人性格方面的管理方式，xx年业绩和员工比较稳定。

>二、工作中做的不到位

1、员工有时礼貌、礼节、仪容仪表不到位。

2、有时在工作中没按相关标准操作。

3、某一时段员工思想过于反常，无法沟通，导致监督力度不够到位。

4、对会员的维护不够服务化。精细化。处理问题经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，不断学习提高自己的各项能力。

总之，xx年，又是以今天作为一个起点，新目标。新挑战。在工作和学习中进一步严格要求自己做好上级领导给属下的每一个工作安排，虚心向其他领导和同事学习。在新的一年中努力工作勤学习，勤总结，最后祝愿公司的生意越做越红火更上一层楼。祝愿各位领导。同事在新的一年续写人生新的辉煌。

**店长的工作总结模板2**

能作为某某服装店的店长在这里总结本年的工作，首先感谢老板对我的信任，各位同仁对我的支持。本人5月份被聘为兴隆大家庭某某服装店店长，由于精通业务，熟练销售技巧和老板的信任，9月份被提拔为青冈望奎绥化三店的销售。一年来，本着某某公司的经营理念，能认真的履行好自己的岗位职责，为某某在青冈的销售奠定了良好的基础。

作为店长我深深的感受到：

1、作为有前景的品牌店的店长一定要懂管理、熟业务、责任心强。

2、管理品牌店必须有一套科学的管理制度。

3、店长及店员必须有高涨的工作热情，良好的工作心态，能积极为本店的销售做出应有的贡献。

4、在经营上要本着“发展新顾客、稳住老顾客、扩大品牌店在青冈的影响力”的理念，让某某的服装在青冈人心中生根发芽。

我深深的感受到品牌服饰非常适应现在人的需求，只有优雅的环境、高质量的服务、热情的售后才能吸引顾客到我店购物，让他们体会到品牌服饰的质量好、品牌店的员工素质高，和售货员能做到近距离的沟通。无论是进货渠道、还是销售方法以及公司的售后服务，都让我感受到品牌的力量无穷的，某某的管理是科学的，我愿意为品牌店的经营献出自己的力量。

**店长的工作总结模板3**

在这忙碌的20\_\_年中\_\_顺利的完成了年度的营业额，作为店长我非常激动，这也是对我们工作一种肯定，收获就是在不断的努力工作中达到的一种效果，在工作当中必须要清楚的知道这一点，一年的工作到头，回想起来还是非常紧张的，在工作上面一定要做好这些，实现自己的一个价值是非常不容易的，工作是工作不能跟个人的一些不好的习惯混为一谈，想一想年初的时候从亏本的状态，到后面扭亏为盈，这是所有\_\_员工的共同的努力，作为店长我也背负着很大的责任。

一、管理方面

实现餐厅所有员工团结一致，我们\_\_餐厅是一个服务至上的餐厅，所以一直在培养所有员工的一个高标准的服务状态，上到店长，下到普通员工，这是非常有必要做好的，为了实现这这些在这一年的工作当中大家都做好了相关的准备工作，主要也就是在工作这一块这些都是一个非常关键的东西，培养每一个员工的工作积极性，团结一致，在工作当中有一定的默契度，这当然是最好的，我相信这些都是应该去完善好了，无论是什么事情都要有一颗好的责任心，回想过去这一年我餐厅在管理制度方面都是做好的，各员工积极的落实好每一项制度，踏实的做好自己。

二、工作方面

面对这忙碌的一年，我作为一名店长总是在比较关心每天的营业额，年初对于餐厅来讲是一个非常大的坎，因为行情不是很好，过去的这一年第一季度我们全体员工处在一个低迷工作状态下，也是因为生意不是很好，在第一季度进行了裁员，我知道这是非常不好的，工作上面我想大家都应该是团结一致。无论是什么事情都在养成一个好的习惯，过去这一年当中因为第一季度的亏损，也是让我压力非常的大，结合了很多经验，对于内部进行了一系列的整顿，在下半年的营业当中，不断的学习，还有做出了一定的推广，情况才回转了过来，想一想也是非常的难了，总是还是度过了一段非常不容易的时期。

三、工作计划

对于20\_\_年我们餐厅也是做出了一系列的规划，不管是在卫生上面，还是在服务上面都是非常关键的，餐厅需要做出一些调整，继续保持一个好的装填去盈利，但是服务至上这一点一直不变，来年的工作一定会更加的充实，\_\_餐厅上下一心，非常坚定地做好工作，更好的去\_\_服务，为顾客服务。

**店长的工作总结模板4**

转眼间入职xxx公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结如下。

>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、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部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，目的是为了提高工作效率，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

回顾过去的20xx年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视培养以及各位员工的支持下，我同全体员工，端正态度、克服困难、扎实工作，顺利完成了20xx年各项工作任务。现在就我一年的工作情况给大家做个简短的汇报，请大家给予评议。说实话，作为一名员工餐负责人，这一年来，我深感到责任的重大，这几年的工作经验，让我明白了这样一个道理：只有用心去观察，用心去与顾客交流，大家齐心协力才可以做好餐饮服务。

首先，先汇报一下20xx年的经营状况：

从20xx年以来，经营状况总体来说还算理想，辛苦了一年，我们改善的往年亏损的情况，并有一定的盈利，这让我们都觉得比较自豪。全年实现营业收入xx元，比去年的xx元，增长xx元，营业成本xx元，比去年同期的xx元，增加xx元，增加率xx%。

其次，总结一下我20xx年的工作收获。具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻百花村的经营理念，将公司的经营策略及时准确的传达给每位员工，起好承上启下的桥梁作用；

2、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。增强团队的凝聚力，使之成为一个和谐的集体；

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失；

4、以身作则，做员工的表帅。从百花村整体利益出发；

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开；

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，新的一年开始了，展望20xx年，在各位领导的指导和各位员工的支持下，我将以更精湛熟练的业务管理好我们的团队，为我们的员工提供精美的菜品和优质的服务，尽自己最大的努力，勤勤恳恳，尽职尽责做事，争取营业额再上一个新的台阶。

**店长的工作总结模板5**

20XX年是充满激情的一年，在这里一年里，我在领导的精心栽培和指导下，逐渐成长起来。在这里，我首先表达一下我对他们，对公司深深的感激之情。现将一年工作总结如下：

>一、主要工作情况

回首20XX年，在上级领导的指导关心下，通过姐妹们的配合支持，还有我们全体团队的共同努力下，我从一名员工在美容院的搭理培养下，加上自己的努力，成了一名副店长，当我接受这一殊荣，我深感到责任的重大，我深感到多年的经验，从员工到店长一路走来我们都曾品尝过心酸、欢笑与泪水的滋味，一个人的成长就是这样一点点积累而来的，成功与失败不断的刺激着我们，使我们的团队走向顶峰。

回首过去，我和我的姐妹们精心配合，通力协作，在我们全体员工共同努力下，还有大区经理的支持和培养下，和我自己的不断的学习和努力，我成为了XX美容院加盟店的一名店长，这是一个责任重大的职务，当我踏上这个工作岗位的时候，我的内心是欣喜的，也是忐忑的。多年的从业经验，从一名普通的美容师成为一名店长，我有过心酸的泪水，也有成功的喜悦。可是，谁的成长路上是一帆风顺的呢？成功和失败交替，也让我的内心逐渐变得强大起来。

>二、今后努力方向

1、发现问题，提出建设性意见

美容院店长是个管理职位，这个管理是全方位的，包括美容院的方方面面。要发现美容院存在的问题，就需要美容院店长在平时的工作中，细心观察美容师的工作状态，观察美容院的管理制度是否切实可行，想想怎样做才能使美容院发展得越来越好等等，这种发现问题并提出解决方案的过程是真正体现美容院店长管理能力的渠道。以下是我发现的问题：在过去的一年里，是美容院的旺季，顾客比较多，我也在忙碌之中不断的学习和锻炼自己，取得了一些成绩，开发了不少新顾客，业绩也跟上个月比有了大幅度的提升。当然，在一年工作中我也有一些不足之处，例如对顾客的心理变化还是不够敏锐，没能及时满足顾客的需求。这个问题的根源还是我的经验不够丰富，在美容院接受的锻炼还比较少，对顾客的判断能力和处理突发性事件的能力还比较弱。

但是，我的优势就是我还年轻，我还是一个热爱学习的美容店长。虽然每天的工作很忙，很多，但是我一定会及时发现问题，并且找出问题所在，及时解决问题。解决不了的我也愿意向上级主管及时咨询，在这个过程中，我觉得自己的能力得到了提升和锻炼。当然，由于长时间在美容院，我难免会对工作产生懈怠情绪，工作激情不够高昂，没有积极主动的开发新顾客，平时做销售的时候自信心也不是很足，不能够谈大单和顾客沟通交流。感觉我的专业知识和职业素养还有待提升，尤其是我对美容院产品的理解和美容手法的掌握都不够熟练等。

2、做好明年的工作计划

年度总结的重要一部分就是做好明年的工作计划，美容院店长在做年度总结时要重视这一点。工作计划一定要从店的实际出发，从每位员工的工作能力出发，从美容院的发展出发，让计划切实可行。

这一年我基本完成工作目标，业绩也略有超标，对此我还是感觉很开心，也谢谢各位同时对我的帮助和支持。在接下来的工作中，我也会继续努力，不断给自己制定新的目标，不断超越自己，只有严格要求自己，才能成为一个合格的美容店长。接下来，我会向各位经理多学习产品知识、学习管理方法以的姿态更自信的姿态去给我的每一个顾客做好服务。谢谢大家。

20XX年，本人凭着自己的热情和理想应聘于x公司。几年来，我系统地学习了零售业概论、仓储式连锁超市管理概论、顾客消费心理学与销售技巧等基础知识，如饥似渴地吸收新型的零售业的知识，力图尽快融到x的发展中去。工作中，我无怨无悔，每天与员工奋战到深夜，直至开店。至此，我开始了开创x市场的征程。年初x路北店的销售额每天仅x余万元，经过一年的努力，市场终于打开，x在x的知名度提高，销售额提高了，顾客满意了，员工的脸充满了喜悦，这一年我被评为“公司优秀店长”。

一年来，在这个陌生的城市，我利用一切人际关系，克服地域差别，了解x市场及各项政策规定，与合作方紧密配合，同相关政府部门建立了良好地合作关系。为了开拓x市场，我每天与员工一起工作，并听取各项合理化建议，以应对激烈竞争的市场环境。目前，x有超市x多家左右，竞争对手们把店开在了x店的周边，面对这种环境，使20XX完成与提高是一种考验，员工们都存在担心的思想。为此，我对员工们提出20XX年的工作中心是“以服务促销售，以管理降成本”。一年来的服务规范的培训、管理者的培训，大家都不会忘记这个工作中心，这一条已经贯穿到商店每个管理者和员工的脑海中。只要做的好，就会吸引顾客，就能摆脱困境。一年来x店销售和管理上实现了双盈利的目标，销售额超计划完成。比20XX年增长了x%，完成了集团下达的任务。

面对闪光的成绩，我并不满足。我认真分析商品结构及市场需求，及时调整商品结构并合理控制库存，避免积压资金。因x路北店为外埠店，供货商又多为外地供货商，在一定程度上影响销售。年初，公司在x成立商品组，由我担任组长，为了使店在唐山稳步发展，使其同竞争对手形成差异优势，我对商品组提出了“重宽度、轻深度，重连锁、轻汰换”的谈判原则，使商品组在完善唐山市场的同时，进一步形成了x连锁的优势。汰换了不适合x市场的商品，并发展了部分本地特色商品，从根本上解决了蔬菜、水果不能连锁经营的问题。年中，在我的带领下，x在商品经营上拓宽了电脑、手机、音像、图书、冰鲜、主食厨房等品种，真正形成了仓储超级大卖常商品品种比20XX年增长了近一倍。品种的丰满带来了客流，管理的加强降低了成本，服务水平的提高赢得了顾客。20XX年年度市消协、工商、报社在民意测验中，x路北店被评为“x市民最满意超市”。

**店长的工作总结模板6**

服装店主对于一个服装店长来说起着领头羊当然作用。对于一个经济效益好的服装零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有优良的专业知识做后盾;三是要有一套优良的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

>具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、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主动性，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、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，胸有成竹，有针对性，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局认识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到主动的“我要干”。为了给顾客创造一个优良的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;

其次，主动主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务认识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热度，客观的去看待工作中的问题，并以主动的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的`一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

>面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3.树立对公司高度忠诚，热爱本职工作，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4.加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最优良、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热度，逐步成为一个最优秀的团队。

**店长的工作总结模板7**

到金山峰工作有一年多了，我的感受很深，见到的人，遇到的事，对我都有很大的影响跟帮助。在这一年过程中，我珍惜每一次工作的机会，从导购员成长到如今的店长，这段路程让我更加成熟、自信，也学到了很多关于服装销售的经验及对服装店的管理，这一切离不开大家对我的信任，也离不开家人的支持。或许我不是最优秀的，但我肯定是最用心最努力的。

总结过去，我对以后的工作有以下三点认识：

1、加强日常管理，特别是店内环境及货物的陈列及店面形象等基础工作的管理；以审美的角度在视觉方面来吸引顾客。

2、加强对新形象顾问的基础及个人素质的培训。包括客户接待﹑摆设陈列﹑导引技巧，话语交流、推荐搭配以及个人形象等，引领新手员工从基本功开始练起，并结合我的实际经验，教他们如何与客户交流。

3、带领团队完成公司下达的销售目标，维持品牌形象、收集销售情报、改进工作中发现的问题，制定销售策略。

总结过去是为了更好地面向未来。而对于未来，我充满希望，对于当前，我会努力工作，在今后，我会继续克服困难，用心服务每一位顾客，在工作中有什么不足的地方，请大家多指正。

**店长的工作总结模板8**

时间匆匆而过，因为一直在忙于工作上的事情，都没有察觉到时间过的如此之快，一眨眼的工夫，第二季度的时间就已经过去了。回顾第二季度的工作，确实一直处于繁忙的状态里，但是至于都忙了一些什么，我就要好好的来总结一下。面对这一季度的工作，我有许多地方做的不够好，也要很多地方做的好的地方。我都要全面的来看待自己，看待这份餐饮店店长的工作。

在第一季度的时候，因为疫情的事情，很少有人光顾店里吃饭，所以生意很是惨淡，要管理的事情也比较少。到了第二季度，疫情慢慢开始好转，店里的生意也慢慢的好了起来，虽然比不上以前的火爆程度，但是能达到这样子的状态也已经超出我的预想了。

但是首先我们要做好的依然是防疫情的工作。在我们的店门口，我们设立了一个专业测体温的小组，只要是来我们店里吃饭的客户，我们都会先对他进行一个体温的检测，体温达标后，我们才会让他进去，而且没有戴口罩者我们也会对他进行阻拦。餐饮店里所有的用餐工具，我们的服务人员每日都会进行一次严格的消毒，在每日下班回去之前，我们的清洁人员也会对店里面各个座位角落都进行一次全面的消毒工作，保证店里面时刻保持一个卫生干净整洁的环境。这不仅是对顾客的一种负责，也是我们店里面所有员工的负责。

其次，是做好了第二季度人员管理和监督的工作。在第二季度里面，我们的每一位员工都表现的十分优秀，既没有出现一次早退和迟到的情况，也没有出现一次偷懒务工的情况。并且在这个的季度总结大会上，我还表彰了xx优秀员工，晋升他为了后厨部的主管。

最后，是完成了新员工的培训工作。在第二季度里，我们餐饮店新招进来了一批实习生，而在这次实习生的培训工作里，都是我在负责和安排。因为我想更近一步的了解员工，走近员工。让他们深刻的感受到我们xx餐饮店的魅力之处。这次的培训进行的也十分的顺利，员工们对他们的工作岗位也表示了十足的热情和自信。

通过这一季度的工作，我看到了员工们的团结一致，努力奋斗，我也为有一批如此忠诚和优秀的员工而感到骄傲。我相信在我的积极带领下，我们餐饮店一定会迎来无限美好的未来。

**店长的工作总结模板9**

光阴似箭，日月如俊，一晃20xx年就过去了。首先感谢公司领导给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位领导和各位同仁对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于20xx年3月从xx四店调入xx一店，作为xx一店的店长，全面负责xx一店的工作。其中有苦也有乐。对于没有学历，也没有专业技能的我，为了使一店各方面的工作不落后，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报雇主。除了接受公司领导直接培训外，还参加了华师大的教授的培训，所以，只有拼命工作才是我最好的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好销售。怎样去做好销售，是我们工作的重点，在销售的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

在这一年里时间里，今年的销售比去年有所提高，当然也有各方面的原因，比起公司的其它门店，毛利不是很理想。所以有待在经营过程中把握好毛利。一店也是一比较特殊的门店，难得管理的是两个出品，把面临的顾客群体各式各样，人员也比较复杂。

俗话说，养兵千日，用兵一时，我们将加倍努力，为门店的销售作出最大的贡献。

**店长的工作总结模板10**

20xx年是充满激情的一年，在这里一年里，我在领导的精心栽培和指导下，逐渐成长起来。在这里，我首先表达一下我对他们，对公司深深的感激之情。

>一、主要工作情况

回首20xx年，在上级领导的指导关心下，通过姐妹们的配合支持，还有我们全体团队的共同努力下，我从一名员工在美容院的搭理培养下，加上自己的努力，成了一名副店长，当我接受这一殊荣，我深感到责任的重大，我深感到多年的经验，从员工到店长一路走来我们都曾品尝过心酸、欢笑与泪水的滋味，一个人的成长就是这样一点点积累而来的，成功与失败不断的刺激着我们，使我们的团队走向顶峰。

回首过去，我和我的姐妹们精心配合，通力协作，在我们全体员工共同努力下，还有大区经理的支持和培养下，和我自己的不断的学习和努力，我成为了美容院加盟店的一名店长，这是一个责任重大的职务，当我踏上这个工作岗位的时候，我的内心是欣喜的，也是忐忑的。多年的从业经验，从一名普通的美容师成为一名店长，我有过心酸的泪水，也有成功的喜悦。可是，谁的成长路上是一帆风顺的呢?成功和失败交替，也让我的内心逐渐变得强大起来。

>二、员工日常管理

1、新员工作为美容院的重要组成部分，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，认识美容行业特点。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，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常美容院案例分析的形式进行剖析，使员工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、今后努力方向

展望未来，我们还有很长的路去走，我们一定会更加的努力，一起为我们的企业创造出更辉煌的成绩。秉承着“让天下女人更美丽”的良好愿景，给我们的顾客带来更好的服务。

**店长的工作总结模板11**

转眼间，20xx年已随时间年轮渐行渐远，新一年即将来临。回首这一年工作历程，有艰辛，有喜悦，有收获也有感慨。

20xx年对一洲来说，是有里程碑意义一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司经营管理理念，估计以后一洲连锁门店会如雨后春笋般在温州这块沃土上遍地开花。而作为一名一洲连锁门店店长，今年对我来说也是意义重大一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我角色不仅仅是一位管理者，更应该站到一个经营者立场。守业难，创业更难！既然公司给了我这样一个平台，我深感责任重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，所以一切事态发展必须要在掌控之中。店长必须要起到一个承上启下桥梁作用。上要认真贯彻公司经营策略，下要正确传达公司方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。因为是店长，必须比员工站一个更高层面；也因为是店长，员工就是你战友，所以我们要并肩作战。不要刻意去拉开或拉近与员工距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工信任感才是店长最好执行力。

我是一个深受中国传统儒家思想影响80后。我特推崇孔孟之道，修身养性，以仁义治国。其实管理一个公司也是一样道理。企业发展，关键在人。一个药店要长期稳定发展，它必须要有一个好经济效益为前提，良好口碑做后盾，实现经营者和消费者共赢。如何才能达到这个局面，这就需要一个专业管理者和一个强大团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业长远发展才是重中之重。家和万事兴！一个高素质、凝聚力强和谐团队，必定会为公司带来长远经济效益。一个人才为企业创造价值必定大于他自身价值！如果一个人在他工作岗位上体现不了他价值，那么必须乘早换离或撤离，决不能有“食之无味，弃之可惜”态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，相信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人心态，开发他们潜能，分工合作，才能互补协调，责任到人，“各人自扫门前雪”，每个人都做好自己事情就不会有“他家瓦上霜”，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助工作环境，让他们喜欢自己工作，进而得到不断发展。

氛围有了，每个人积极性自然也就上去了。快乐地工作，每个人服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真不知道我们梧田店人其实一直都很低调。我们只是做好自己该做事而已，从没想跟其他店比业绩什么，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越梧田，可能已成为他们口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好！

面对明年工作，我深感责任重大。我们已经开业接近一年了，可是业绩始终达不到理想指标。神马都是浮云！唯有绩效才是王道！我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工培训力度，加重医学知识培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业责任感 ，对公司高度忠诚，一切以大局为重。 全面提升员工整体素质。

三、树立高度竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，必须建立自己客户群。任何一种优势都可以打败竞争对手。

四、提高自身业务水平能力，去掉不和谐音符，发挥员工最大积极性，逐步使梧田店成为一个最优秀团队。

**店长的工作总结模板12**

时光转瞬即逝，不知不觉的度过了20xx年前半年，但是，我依然清晰的记得，当初刚上任的时候，经历了多么艰辛的过程，压力空前的大，克服很过问题，需要付出比以前更过的劳动和发奋，公司安排我接任围场宽广xx-x专柜店长一职，而应对激烈挑战，。我有些彷徨，自己是否有潜质挑起这副重担，看到专柜品牌齐全，知名度响亮，人员团结，心想既来之则安知，放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能，完成公司所交给的任务，就这样拼搏完成一个月，又之后挑战新的一个月，半年后看到更多的顾客认可我们的品牌，使我们个性开心也很欣慰，让我们看到了德丽源会有更好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

>一、业绩

1-6月份总体任务xx，实际完成xx，完成任务的96%这半年经过坚持不懈的发奋工作，成绩突出的有两个月，2月份和4月份。完成任务的同时超额24%，其他几个月均在40000-56000左右，5月份柜组导购离职一人，但并没有因此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了下来，1-6月份，二线品牌完成了销售任务的96%，因5月份xx撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留下了一部分顾客群，但有一部分还是丢失了。

>二、促销活动

5月份xx-x举行大型促销活动，12连续8天，总体任务8000但我们只完成了6000多，任务完成的不是很理想，从中我吸取了很多的教训，1派单不用心，有些顾客都不知道宽广欧诗漫在做活动，2卖场播音不频繁，3赠品供应不及时，4因一人在职盯岗有些力不从心，流失一部分顾客，5连续几天阴雨天气客流较少，以上因素属人为影响的，在以后的工作中会加以改正。

>三、结账

5月份公司有了新的结账流程，关联到保底与超保底的问题，因从未接触过这类账目，因此到此刻还不是很懂，但我知道，发奋完成超市下达的促销任务(任务完成不超额)来减少公司财务损失，对于不懂的问题，我会发奋学习，学会为止。

对于半年的工作，我知道要做好化妆品导购，要做到一下几点。

1、始终持续良好的工作心态，比如工作中会碰到顾客流失，或一连几个顾客说产品都没有成功，我们很容易泄气，情绪不够好，光想着是这天运气不好，这样注意力会不集中，在看到顾客也会没有用心性，信心不足，更会影响以后的销售。

2、察颜观色，因人而异，对于不一样的顾客使用不一样的销售技巧，比如学生，我发现这类顾客比较喜爱潮流与广告性强的品牌产品，当说二线品牌是比较吃力，因此更需要耐心，可先简单说一下产品，然后对他讲学生为什么会脸上起痘，黑头，平常护理应注意些什么问题等等，讲这些他会觉得我们比较专业，能够增强他对我们的信任度，最后再针对于他的问题推荐产品，如此成功率会比较高。

3、当你应对顾客时切忌，不好一味的说产品，此刻的品牌种类多，促销员更多，促销的语言大同小异，因此说产品时一味的说产品好容易让顾客觉得我们只是为了推销自己的产品，使我们不能很快被顾客信任，事实上顾客只有信任你才会听你的话，从而理解你的产品，我们能够问问他平时怎样护理来拉近关联，再针对性说产品。

日常工作中，我们会遇到很多问题，对于联营专柜来说，可能问题会更多，6月份因超市过分的管理，我想过离职，每一天上班压力很大，无论自己怎样发奋还是得不到认可，但刘姐的一番话给了我信心，她告诉我有问题不能逃避，能自己解决的自己解决，不能自己解决的我帮你解决，我不能解决的公司会出面帮你们解决，给了我很大的鼓励，我知道我不是一个人，我们是一家人，他们会帮忙我，使我更有信心发奋走下去。

以上是我对20xx年上半年的工作总结！

新的半年对我们来说是一个充满挑战、机遇、期望与压力开始的半年，也是我十分重要的半年。家庭、生活和工作压力驱使我要发奋工作和认真学习。在此，我订立了下半年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1、作为化妆品的美导，务必以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

2、学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，正因它直接关联到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。化妆品的美导专业知识、综合潜质、都是我要掌握的资料。

3、增强职责感、增强服务意识、增强团队意识。用心主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的潜质减轻领导的压力。

4、我柜组缺少价位在20-50之间的护肤产品，有一部分低消费顾客群流失，申请上一品牌填补此价位空缺。

以前在自己的工作中经历了太多的酸甜苦辣，让我成长着，学习着，20xx下半年即将来临，我期望在以后的工作中，快乐着工作。在工作中找到快乐，同时，学到更多的东西，全身心的投入工作，迎接下半年的挑战，做出更好的成绩！！！

**店长的工作总结模板13**

在即将过去的xx，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视好和培养下，个人取得了很大的进步，同时，也觉得有很多的不足之处。

>作为一名店长深感到责任的重大，大半年的店面管理，工作经验，让我明白了这样一个道理：

一是对于一个经济效益好的公司来说，一是要有一个专业的管理者；

二是要有的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。

>作为公司的一分子，我要做到以下几点：

一、认真贯彻公司的经济方针，同时将公司的经营理念及策略正确并及时的传达给每个店员，做好承上启下的桥梁作用。

二、做好店员的思想工作的同时团结店员，充分调动和发挥店员的工作积极性，了解每位店员的优美所在，并发挥其特长，做到另才适用，增加增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集团。

三、通过各种渠道了解同行信息，了解顾客的消费心里及习惯，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作有针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

四、以身作则做店员的表帅，不断地学习提高自己的同时不断地向店员传输企业文化，教育店员要有全局团队认识，凡事要从公司整体利益出发。

五、以热烈周到及细致的服务去吸引顾客，发挥所有店员的主动性和积极性，为公司创造更多更好的业绩！新的一年即将来临，成绩只能代表过去，我将以更精湛娴熟的业务，同时在公司的领导下来治理好我们枞阳店！力争在xx年再创佳绩！

**店长的工作总结模板14**

20xx年已悄然谢幕，xx酒店在年也重大的与转变，饭店中的普通一员，在平稳中感受、在中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受，年我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等工作中收获颇多，所经历和的每一项工作都今后得以进步的动力，并为XX年的工作奠定基础，里对个人和行政部的工作简略总结，并向各位和同事汇报一下XX年工作思路，希望各位指正。

>一、20xx年工作总结

回顾20xx年全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会，我所从事的工作和担负的责任也使的责任感与使用感，在酒店工作之前，我对行业可以说是很少，在到酒店后短短半年内，在各位和同事的帮助与协助下，我的工作进步s不少，当然也有不少问题，但这也正为我的工作和个人成长足以依托的经验与资本，对个人与工作总结与分析，特把20xx年工作总结如下。

1、工作成绩描述

⑴在半年中工作进步，在规范化管理和制度化建设上成绩不菲。

⑵外协工作，为酒店打造外部经营环境奠定基础。

⑶人力资源工作进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上进展。

⑷质检工作进展，质量检查体系已完善。

⑸行政部工饭店整体工作运营基础性支持，为饭店发展努力。

2、工作失误总结

⑴在内部管理中还有些不规范的地方。

⑵注重工作质量与强调管理，对员工生活不关注，今后工作中会再与员工进行沟通。

⑶培训工作系统性，在20xx年注意改进。

3、个人优势分析

⑴较强的亲和力，具备的管理基础，乐于承受工作，并能较快地适应工作环境。

⑵较强的学习能力，可以在较短内对新的知识融会贯通，并运用于工作中。

⑶控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强。

⑷工作细致性较强，善于从细节处工作。

4、个人劣势分析

⑴从事酒店业较短，在专业性上会比较差；

⑵对自身性格所缺点的控制与把握应提升，应加工作中优势，尽量规避劣势。

>二、20xx年工作计划

展望充满挑战的20xx年，有许多计划正待一一去实施，在20xx年开端之时，有必要对工作的设计与规划，特将计划向各位通报，以期大家对我的计划建议与修正。

1、总体工作计划描述

原则：以饭店经营发展为原则。

两项工作：人力资源管理工作的提升与外协工作。

三个核心环节：培训工作与经营管理工作紧密、适岗人员的招聘与选拔、安全工作的稳步提升。

2、工作计划

（1）做为酒店股东和监理会，我对酒店的感情与所担负的责任已仅是做为行政部人所应尽到的职责，在20xx年我和我所在将酒店要求、将每项工作到最细之处，协助总经理每一项政策措施，提升酒店业绩，也使自身长足进步。

（2）人力资源管理工作：20xx年行政部将把人员的招聘与培养做为的人力资源管理工作，从人才引进渠道、扩充人员上升空间、人员良性竞争，考核机制几工作，使人力资源管理工作体系化，在酒店内部一支竞争力的员工队伍。

（3）培训工作：培训工作是酒店经营得以的保障，在20xx年我将起的培训体系，从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训几入手，把培训工作有层次、结构的培训层级，培训体系将涵盖酒店各个区域及各个，并把培训工作与质检工作做好，以训我所需、训我所将需为主要原则，把培训工作建设成企业文化的组成，并为酒店经营奠定基础。

（4）狠抓饭店安全管理，强化“安全预防”的能力，了饭店全年无重大安全责任事故。在xx—xx年举行一次消防实战演习，并加大消防培训，使安全消防工作上升到的，并饭店实习情况对消防监控系统检查，其运转，在20xx年计划组织三到四次全酒店范围的内的安全检查并在每月组织一次小范围常规检查，保安工作责任到人，与责任人签定安全责任书，使安全工作日常化、制度化、规范化的。

20xx年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特速度向飞奔而来，20xx年，我希望可以在工作上进步，规避劣势，在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望工作可以在现有基础上更大提升；在20xx年我会苦练内功、提升、积蓄内力、扩充内存，建设真正意义上的团队、优秀团队、专业团队，也成为更专业素养的酒店职业经理人！

**店长的工作总结模板15**

转眼XX年运作已走过三个季度，回顾10月份，在公司各部门和王经理的正确指导下，在前后厅的密切配合下，在全体员工的大力支持和努力下，完成了业绩是122万元，比9月份超了7、5万元，可是离指标133万元还差11万元，我们将会继续坚持和奋斗下去。下面对10月份的工作总结如下：

>一、经营情况：

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

>二、工作情况：

1、员工的整体接待服务水平有所提高：

我们每周六的15：00是固定不变的培训时间，都会给员工做培训，练好各项基本功，减少不必要的投诉；

2、海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐

渐销售，1000多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩 颗，直到11月才调拨给了安庆店200颗鲍鱼，铜陵店100颗，，在此表示对这两家门店的感谢，谢谢支持。

同时，希望安徽区域的每家门店能及时将真实的库存数告诉梁雪涛，每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3、管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：

在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4、人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5、客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释心得体会工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加

强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6、沟通方面：

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；

在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7、团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题

创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作总结工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升人气及知名度，在海鲜直货较多和滞销菜品较多情况下，推出了特价酬宾促销活动，得到的消费者的一致好评。

②加强优惠券的大力宣传情况，让中低挡消费层次的顾客走进来，尝出味道、尝出品味来，改变澳门豆捞在百姓心中‘贵’的印象。

③为增强在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店承办效果及组织能力，

服务上，建议在店内培养一批骨干力量（如气质上、形象上，技能上）的服务人员，贵宾来时最好领班级以上亲自服务；

促销上，建议在店内培训一批促销能手，要求口才较好、应变能力强的员工、领班亲自针对为不同消费档次的客人点菜；

⑤为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的.，

二是转变观念，强化“质量建设”这一根本

质量就是根本，热门思想汇报质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，个人简历并不断强化后厨质量意识，部门于12月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜3xxxx道，不仅激发火锅店店长个人工作总结范文了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基础。

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作。

三是积极沟通，把握了客源市场这一关键

为进一步稳定客源，增强顾客对酒店的忠诚度，保持并提升餐饮上

半年良好的经营局面，部门积极发挥外联工作小组的作用并着手从以下几方面开展工作：

①定期对常客及消费大户进行电话联络，并对某段时间突然消费较少的客户进行了电话联络或实地拜访，了解其不来消费或消费较少的原因，并做好了记录及整改，第三季度，部门共电话联络及实地拜访常客达20xxxx次，通过部门的努力，天舟教育、客运段、三医院等消费单位较上半年明显增加；

②为进一步体现酒店人性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，如兴业公司的张总及其家人、部分市委领导等；

③为体现酒店对消费常客的重视，通过部门外联小组及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人前来消费品尝和提出宝贵意见；

通过以上举措的实施，不仅稳定了消费客源，而且拉近了与消费常客的距离，扩大了酒店餐饮对外知名度，树立了良好的社会口碑，同时也提升了包房出租率，XX年三季度，部门包房出租率为57、1，较去年同期45上升了12、xxxx百分点。

四是张驰有度，奠定了队伍稳定这一基础

第三季度是部门新老员工交替的一个季度，也是员工队伍容易出现波动的一个季度，为此部门为提高整体凝聚力，缓解员工工作压力，分批组织员工前往生意较好的社会餐馆（王朝食府、湘水人家等）聚餐，不仅加深了员工间的相互了解，而且吸取了社会餐馆的长处；

其次部门分楼层和分前后台定期召开楼面会，对每周工作进行讲评与总结，并根据个人在一周内的工作表现、推销能力及有无投诉等情况进行奖惩，并利用后厨每月推新菜之机，组织部分表现较好、推销能力较强的员工参加新菜的品尝和评议，此举不仅起到的现场培训的效果，而且增强了员工的自信心和荣誉感，总之通过以上举措的实施，较好的稳定了员工队伍，为部门经营创收打下了良好的基础。

五是狠抓班子建设，形成了争抓落实这一氛围

为强化部门骨干的责任意识，转变骨干的工作观念，形成争先恐后抓落实的工作氛围，部门成立由领班以上骨干担任组员的质检小组，每周轮流协同质检对部门各区域进行质量检查，并对每次检查最差或问题最多的区域责任人实施处罚或责令其限期整改，并在部门部委会上进行通报批评，同时对每次检查表现较好的区域责任人进行奖励；其次部门还每月对领班以上骨干进行工作讲评，实施奖优罚劣并对下一步工作提出要求，为提高骨干整体驾驭能力和管理水平，部门专门对领班层骨干实施了一次专业培训，不仅了解了骨干在实施管理中存在的问题及薄弱环节，同时也强化了骨干的学习意识和危机意识。

>三、存在的主要问题

第三季度，餐饮部的工作虽然取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，距酒店与公司的要求及员工的期望值还有较大差距，其主要表现在：

1、部门安全防范意识较为淡薄，对员工的安全知识培训不够，从而导致10月9日晚餐10包5条软包芙蓉王烟被骗事件的发生；

2、对参加市技能比武重视程度不够，从而导致参加市技能比武部门中餐宴会摆台争一保二的任务没有完成；

3、后厨部岗的日常工作流程还有待于进一步规范，因上菜慢和菜肴制作标准不统一的投诉还时有发生；

4、在对前台员工实施针对性的培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生；

5、部门对后台管理缺乏力度和有效的方法，从而导致员工日常违纪违规现象较其它部室较多；

>四、四季度主要工作安排

四季度不仅是酒店深化利润目标股份制经营管理第二年的最后一个季度，更是餐饮为XX年工作打好基础，再上台阶的一个季度。第四季度，部门将以前三季度大好经营形势为基础，以春节、元宵节、情人节“三节”促销活动及搞好大宴旺季的接待和服务为契机，以持续稳定、提高包房出租率和消费档次为重点，以狠抓“两个质量”（产品与服务质量），强化两个意识（竞争意识与危机意识）为中心，以稳定员工队伍为前提，转变班子工作作风，齐心协力，努力拼博，力争在利润目标股份制经营管理的第四个季度实现餐饮创收18xxxx元，重点从以下几方面着手开展工作：

一是着力抓好冬季暖经营举措的落实与效果的督导，确保效益和口碑双丰收；

二是做好春节促销系列工作安排，确保春节创收较去年同期上升20，人员稳定，安全无事故；

三是以四季度各类婚、寿喜宴的接待和服务为楔机，着力抓好大宴的出品及服务质量，为抢占XX年大宴市场份额打下坚实的基础；

四是在二楼大厅的经营思路上坚持低起点、多实惠的大众消费经营思路，狠抓出品及快捷服务的保障，力争散台上座率较前三季度有较大幅度的上升；

五是利用春节、元宵节、情人节促销活动结束后的经营淡季，对12月29日厨部技能比武中存在的问题进行认真梳理，并有针对性的实施培训和整改，确保后厨出品质量再上新台阶；

总之，我坚信，在公司及酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第四季度的>工作任务一定能完成，公司及酒店领导提出的“发展餐饮”这一目标一定能够实现！

**店长的工作总结模板16**

新的一年将至，又要有一个新的开始。回首09年，在上级领导的指导关心下，通过各部门的配合支持，还有我们——全体店员的共同努力下，我们在09年取得了骄傲的成绩。

我从一名员工，在公司的大力培养下，加之自己的努力，在今年9月份升至为店长。当我接受这一殊荣，我深感到责任的重大，多年来的工作经验，从员工到店长，一路走来，我对我们的工作总结了一些看法和体会：对于一个经济效益好的零售店来说：

一是要有一个专业的管理者；

二是要有良好的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。

用心去观察，用心去与顾客交流，就可以做好。

我具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、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、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动到积极。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创造更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们———。

面对明年的工作，通过对今年的总结，明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

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