# 洗浴上半年工作总结(推荐27篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-06-11

*洗浴上半年工作总结120xx年即将结束，在酒店领导和同志们的关心支持帮助下，我们酒店从去年正式接管以来,走过了不平凡的经营历程。在新的工作岗位，完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、务实、高效的集体中，我从思想上得到了进一步提高，从工作...*

**洗浴上半年工作总结1**

20xx年即将结束，在酒店领导和同志们的关心支持帮助下，我们酒店从去年正式接管以来,走过了不平凡的经营历程。在新的工作岗位，完成了领导交给的各项工作任务。在这个团结、务实、高效的集体中，我从思想上得到了进一步提高，从工作上得到了很大的锻炼，为了更好地总结经验成为一名合格的“\*\*人”，现将我、工作情况总结如下：

一、制订各项规章制度，逐步健全内部管理。

规章制度是加强酒店管理的重要保证。为此,酒店非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。开业之初由于酒店专业素质管理人员缺乏，个别部门的规章制度不很切合实际，有工作漏洞，还有的部门规章制度一直不健全，酒店就在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并与“省开来大酒店”、“航天大酒店”“景福大酒店”等同行互相交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使酒店的规章制度不断得以健全和完善。酒店财务部门最先制定出了一套切实可行的财务制度，健全并完善了酒店财务部门各岗位人员的岗位工作职责，使整个酒店的财务、供应、保管、领用等各项工作开展的有条不紊、井然有序。他们还根据酒店会计核算的实际需要，经过不断的讨论、修改和反复的实际应用，建立了一套完整的适合本酒店财务核算和管理需要的电算化财务记帐系统。为了便于酒店的每一位员工都能详细了解酒店的规章制度，酒店又编制了《\*\*\*\*大酒店员工手册》，发放到每一位入店员工的手中，使其能够照章办事，时刻用规章制度来约束自己的行为，明确自己所拥有的权利和义务。为了使酒店的的管理水平更上一个新的台阶，在12月份酒店还特意高薪聘请了专业的管理人员，对酒店进行了全面的改革，推出了早例会制度、质量检查考核办法、经理考勤签到制度、部门工作日志等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了“以制度管人”的良好效果。使酒店全体员工的精神面貌、举止言行、环境卫生等很多方面都提高了一个层次。

**洗浴上半年工作总结2**

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己最好的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

其次，关注宾客喜好。当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，提供个性化的服务。在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是 客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，在以后的工作中，我会做好个人工作计划 ，会努力在这里创造出属于自己的辉煌!

**洗浴上半年工作总结3**

我于xxxx年x月xx日来到xx，至今将近整整一年零50天，。 一年来，我在xx各级的亲切关怀和培养下迅速，平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是xxx年7月份被xx任命为康乐部领班之后，使我得到了更好的全面的。重于泰山，一切都促使我不断努力掌握新的知识，创新、办法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”的开展自检，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。回顾xxxx，我主要做了以下几点工作： 一、xx是一个精英云集的地方，初次就任基层管理职务，如何管理好、发挥好、好这个队伍就成了我最迫切的问题，面对各种压力和挑战，我不断学习新知识 努力适应新。争取实现后发赶超。主要做法有：1、虚心请教资深的老员工和领导。2、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题开展研究，对客人的心理开展揣摩。例如：比较重要的贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下这个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和等，在以后的服务中开展针对服务。3、通过和上网查阅相关，了解前沿知识。

**洗浴上半年工作总结4**

今年是经受考验的一年，随着洗浴行业在逐渐成熟，各种洗浴、娱乐中心象雨后春笋一样冒了出来，行业内的竞争逾演逾烈，在总经理的正确领导下，经过领导班子成员和全体员工的共同努力，不仅在竞争中站住了脚，经营业绩比还去年有了很大的提高。作为常务副经理，我在这一年当中积极学习，踏实工作，积极完成分管的工作，现将一年来的工作、学习情况向领导和同志们汇报如下;

>一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年，xxx向全体党员发起了开展保持xxx员先进教育活动的号召，我虽然不是一名党员，但作为一个决心加入党组织的积极分子，我主动学习等领导的讲话，学习马克思理论知识，不断增强政治素养，提高思想素质。另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上发展的脚步。

>二、一年的工作情况

今年，我主要分管前厅的日常管理工作、厨房、和安全工作。为了将工作做好，我尽量协调各项工作之间的关系，在工作中积极贯彻领导的方针，不断完善自己的本职工作。

1、参与管理，献计献策。

近在咫尺的开业，硬件设施、环境等方面为我单位带来了很大等冲击，春节过后消费的疲软也一直困扰着我们，为了打破僵局，需求发展，在x总的领导下，我积极参与配合进行市场调研，借鉴其他洗浴场所的优点，参与策划对经营策略的调整，终于走出了低谷，取得了良好的经营成果。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴中心是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系着企业的形象，决定着企业的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从四个方面严抓卫生和服务质量。第一，落实领班责任制度，出现问题领班付连带责任，增强了领班的`责任心，发挥了领班的监督和模范作用;第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力;第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。第四，加强培训，提高服务人员的素质。今年和人事部一起先后组织了三次培训，特别是十月，经过精心准备，为职工讲解了酒店服务知识，食品卫生知识等内容，增强了职工的服务技能。通过以上措施的实施，弥补了因人员流动所带来的服务问题，使服务质量和服务水平不断提高。

3、不放松厨房的管理，节约成本。

今年，虽然我的工作重点放在了前厅管理上，但对于职工餐和自主餐一直没有放松，并完成了集团公司交给的任务。自助餐一直是招牌和亮点，也是和有利竞争点，在不提高成本的前提下，我们尽量在菜品的感官和质量上下功夫，不断变换菜品的口味和品种，吸引顾客，满足顾客的要求，确保了竞争力度。

4、与各部门协调配合，完成各项任务。

是一个整体，只有各部门的相互协调配合才能促进各项工作的顺利完成。我主动配合其他部门的工作，在配套设施改造过程中，我身先士卒，带领员工积极参加到劳动中去，同其他同志一起完成了领导交给的任务;年初，我同领导签定了安全生产责任书，一年来，在我和人事部的共同努力下，确保了安全无事故，起到了为企业的正常经营保驾护航的作用。

>三、今年工作中的不足和明年的目标

年终岁末回首一年的工作，发现工作中存在计划性不强，对待职工的态度有时过于急燥等缺点。在明年的工作中我将努力克服这些缺点，在以下几方面进一步完善自己的工作，第一，在各楼层班组之间开展销售明星评比工作，促进服务员的促销积极性，提高商品和酒水的销售。第二，对领班、服务员进行考核，奖勤罚懒，提高服务人员的积极性。第三，开源节流，进一步降低自主餐和职工餐的成本。

展望20xx年，我们的目标是让在市场的风浪中勇往直前，我想只要我们保持积极的工作热情，在x总的带领下，正确把握市场规律，我们的目标就一定能实现。

**洗浴上半年工作总结5**

xxx生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，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。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的`指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现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，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就

**洗浴上半年工作总结6**

店长岗位工作流程

1、整理好自己的仪容仪表，激情状态，以身作则，带给下属员工好的心情影响。

2、检查团队各部门人员上班情况，是否当天能够正常营业，接待。

3、检查区域卫生，设施设备，能否正常使用，能给顾客提供服务。（如：包间：电视遥控器，呼叫器，电视机卡，抽纸盒，烟灰缸等）

4、制定当日业绩目标：发动早班业绩动员，准备的业绩是否充足，是否能够有理想的结果。

5、与末尾员工谈话，谈心，关注新员工。

6、检查店铺储备物品，是否能够正常使用。

7、准备班前会议，与前厅部门管理部召开座谈会（相当于互生会，解决门店琐碎事务）

8、根据门店不同情况召开例会（例会模式的多样化）

9、在高峰期亲力亲为接待客户，将大客户抓自己手中，（对客户的高度重视）

10、时刻关注业绩动向，分析出业绩上客流量，营业额比例，高低项目比例，与团队时刻互动。

11、对门店人员配制时刻的危机意识，招聘、留人、育人、用人成为门店经营的焦点。

12、制定当月的营业目标，制定每天的营业目标，每个员工的营业目标并时刻跟进。

13、成本管控：时刻了解分析，店铺所有开支（能源费、消耗品费、伙食、员工福利开支、客服礼品开支、在店长的管控之中）

**洗浴上半年工作总结7**

尊敬的公司领导：

你好！

现在，我对20xx年上半年的工作进行总结，并对下半年的工作进行安排。

20xx年的上半年，在全体员工的共同努力下，洗浴部克服了天气转暖带来的不利影响，在不断树立和强化责任意识、成本意识和服务意识下，较好地贯彻了工作程序化、规范化的要求，洗浴、客房、技师部以及店面管理等各项工作均达到了既定的经济指标，顺利完成上半年的各项计划任务，为全面完成年度任务目标打下了坚实的基础。

现对洗浴部20xx年上班年和20xx年上半年营业情况同期对比：

上半年工作总结如下：

1．组建高效专业的团队。领导团队能够做到对内民主对外透明，达成的决议能够不折不扣的执行。上半年着重实施制度化和人性化的相结合的管理方法，以此增强员工的凝聚力。建立健全各项规章制度，以此提高员工的执行力及自律性。管理中以人为本，让员工的内心充满责任感，形成凝聚力和团队合力。推行激励制度，做到奖惩分明，对能力突出贡献大的要重奖，从而以点带面激发员工的积极性。通过培训来提高员工的业务水平，同时也是为公司未来发展储备更多的人才。

2．节能减排控制成本。一位管理学教授曾经说过，“节约就是利润”， 在不降低服务水准的基础上，节约水、电、煤的使用，根据客流量的变化来调整设备的运营。节约和减少成本支出就是增长了利润。在管理中，成本无处不在，既有物的消耗成本，也有人的内耗成本，各部门与部门之间，员工与员工之间团结协作，工作热情高涨，工作效率得到提高，因此，要节约成本不仅要关注具体的物更要看到物后面的人，大家一定要深刻地认识到团结协作也是节约成本的一项重要内容，讲真话，做实事，否则就不是真正地树立了节约意识。

**洗浴上半年工作总结8**

年度计划和销售方案

为确保下达的销售指标、成本控制指标、客源维护、品牌的推广及全面提升管理能力和品质，以保障各项任务的顺利完成，根据以往工作经验和计划总结，特制订20xx年度工作计划。 第一章 目的

目的：确保公司各项指标的达成。 第二章 计划思路

计划思路：制定计划的根据（为什么做？）——工作目的、工作任务和要求（做什么？）——工作的方法、步骤和措施（怎样做？） 第三章 组织结构

第四章 年度销售指标分解及策略 一、销售指标分解

年度计划和销售方案

年度销售额指标1000万元，充值600--800万元 二、总目标分解

1．全年1000万分解到每个月，等于平均每月销售额达到85万元。 2．月销售额85万再分解到每周，等于每周的销售额必须达到万元。 3．周销售额万再分解到每天，等于每天的销售额元 三、分解策略

1．在总目标的基础上增加5％的指标对每组、每人进行分解，也就1050万元（1050万元÷12个月=万元÷4周=万元÷7天=万元/天）。也就是每天要完成的营业收入是万元。

2．每月按4周28天计算，对目标进行浓缩分解。 3．目标分解：计划每组技师8人，共分4组，等于32人， 4.分解表（充值相同）

**洗浴上半年工作总结9**

工作纪律总则

1. 服从领导安排，积极主动按时完成各项工作，对领导安排的工作不得故意拖延，相互推诿、拒绝接受，若有疑议，可向领导提出建议，或通过建议箱向更上一级领导反映；向公司提出合理建议一经采纳，公司马上予以奖励。

2. 员工之间要团结礼让、遵纪守法，不得吵架、打架、语言粗鲁、赌博、酗酒、偷盗等；禁止任何不道德行为。

3. 不得泄漏营业机密或毁坏公司声誉。

4. 营业终了，客人未离店，当班员工应服从经理或领班安排加班，由当班领导开加班单、加班费,不得推辞。

5. 发现有违反公司规章制度的现象，员工有责任和义务劝阻或举报，劝阻或举报者，公司予以奖励，并为举报者保密。

6. 任何一级管理人员教育指正员工，都应有章可循、和颜悦色，身教重于言教，不得嘲笑、辱骂、训斥。

7. 各时段员工须在上班前10分钟穿好工服化好妆，由领班或经理带领开例会，总结工作，演练微笑、鞠躬、礼貌用语及服务技能。

8. 每天上班例会前、下班例会后，员工应到考勤员处登记考勤(不得代考)；因公外出或其它合理原因未考勤者须在当日或次日由经理补签，月底记工时，若无考勤记录即作为旷工处理，并备注理由。

9. 上班时不得将手机带入营业区域（包房），不得接打私人电话。

**洗浴上半年工作总结10**

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象;还是外来客户对公司的第一形象。 所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。以下是我20\_年下半年工作总结：

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。保洁饮用水不够时要及时叫送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、笔、玻璃胶等。登记好网球预约，避免重复时间预约。打印机没有墨时，要电话通知送机送墨。如果前台的物品坏了如：对讲机坏了要叫维修工维修。有什么问题都要想办法解决。

二、接收文件，要注意对方传给谁，以免接收送错文件，接受到文件要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是引客到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好!香梅健身俱乐部!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉俱乐部内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。 在14年上半年里要不断提高自身形象，做好14年上半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为俱乐部作宣传。

(4)努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

**洗浴上半年工作总结11**

一年来，我在各级领导的亲切关怀和培养下成长迅速，业务水平不断提高，综合素质越升上了新台阶。特别是x年7月份被任命为xx部领班之后，使我得到了更好的全面的锻炼。责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，创新管理方法、办法，加强和员工同事的沟通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”的开展自检自查，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。回顾，我主要做了以下几点工作：

>一、加强学习

是一个精英云集的地方，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，面对各种压力和挑战，我不断学习新知识

努力适应新环境。争取实现后发赶超。主要做法有：1、虚心请教资深的老员工和领导。2、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题开展研究，对客人的心理开展揣摩。例如：比较重要的贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下这个客人的喜好，包括喜欢吃的食物、酒水和习惯等，在以后的服务中开展针对服务。3、通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿知识。4、根据经验和所学知识，结合xx部豪华套房的情况，针对客人的现实需求，开展细节地方的调整。5、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。

>二、强化细节服务

坦率的说，我在这一年里是取得了一点成绩，同时也存在着诸多不足和不足，比如我在管理过程中的力度还不够强，过于人性化等等，这些都彰显出我的管理水平还有待提升。下一步，我会逐步加大执行力度，以更加严格的标准约束自己和员工同事，不断提高自身的文化知识和社会常识。

20xx年，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。

**洗浴上半年工作总结12**

今年是XXXX经受考验的一年，随着洗浴行业在\*\*的逐渐成熟，各种洗浴、娱乐中心象雨后春笋一样冒了出来，行业内的竞争逾演逾烈，在总经理的正确领导下，经过领导班子成员和全体员工的共同努力，XXXX不仅在竞争中站住了脚，经营业绩比还去年

有了很大的提高。作为XXXX的常务副经理，我在这一年当中积极学习，踏实工作，积极完成分管的工作，现将一年来的工作、学习情况向领导和同志们汇报如下;

>一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年，\_向全体党员发起了开展保持\_员先进性教育活动的号召，我虽然不是一名党员，但作为一个决心加入党组织的积极分子，我主动学习等领导的讲话，学习马克思理论知识，不断增强政治素养，提高思想素质。另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上XXXX发展的脚步。

>二、一年的工作情况

今年，我主要分(更多精彩文章来自)管前厅的日常管理工作、厨房、和安全工作。为了将工作做好，我尽量协调各项工作之间的关系，在工作中积极贯彻领导的方针，不断完善自己的\'本职工作。

1、参与管理，献计献策。

近在咫尺的XXX开业，硬件设施、环境等方面为我单位带来了很大等冲击，春节过后消费的疲软也一直困扰着我们，为了打破僵局，需求发展，在X总的领导下，我积极参与配合进行市场调研，借鉴其他洗浴场所的优点，参与策划对经营策略的调整，终于走出了低谷，取得了良好的经营成果。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系着企业的形象，决定着企业的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从四个方面严抓卫生和服务质量。

第一，落实领班责任制度，出现问题领班付连带责任，增强了领班的责任心，发挥了领班的监督和模范作用;

第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力;

第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。第四，加强培训，提高服务人员的素质。今年和人事部一起先后组织了三次培训，特别是十月，经过精心准备，为职工讲解了酒店服务知识，食品卫生知识等内容，增强了职工的服务技能。通过以上措施的实施，弥补了因人员流动所带来的服务问题，使服务质量和服务水平不断提高。

3、不放松厨房的管理，节约成本。

今年，虽然我的工作重点放在了前厅管理上，但对于职工餐和自主餐一直没有放松，并完成了集团公司交给的任务。自助餐一直是XXXX的招牌和亮点，也是和XXX的有利竞争点，在不提高成本的前提下，我们尽量在菜品的感官和质量上下功夫，不断变换菜品的口味和品种，吸引顾客，满足顾客的要求，确保了竞争力度。

5、与各部门协调配合，完成各项任务

XXXX是一个整体，只有各部门的相互协调配合才能促进各项工作的顺利完成。我主动配合其他部门的工作，在配套设施改造过程中，我身先士卒，带领员工积极参加到劳动中去，同其他同志一起完成了领导交给的任务;年初，我同领导签定了安全生产责任书，一年来，在我和人事部的共同努力下，确保了安全无事故，起到了为企业的正常经营保驾护航的作用。

>三、今年工作中的不足和明年的计划

年终岁末回首一年的工作，发现工作中存在计划性不强，对待职工的态度有时过于急燥等缺点。在明年的工作中我将努力克服这些缺点，在以下几方面进一步完善自己的工作，

第一，在各楼层班组之间开展销售明星评比工作，促进服务员的促销积极性，提高商品和酒水的销售。

第二，对领班、服务员进行考核，奖勤罚懒，提高服务人员的积极性。

第三，开源节流，进一步降低自主餐和职工餐的成本。

展望20xx年，我们的目标是让XXXX在市场的风浪中勇往直前，我想只要我们保持积极的工作热情，在X总的带领下，正确把握市场规律，我们的目标就一定能实现。

**洗浴上半年工作总结13**

今年是魏军经受考验的一年,随着洗浴行业在西北的逐渐成熟,各种洗浴、娱乐中心象雨后春笋一样冒了出来,行业内的竞争逾演逾烈,在赵经理和李经理的正确领导下,经过各部门主管和全体员工的共同努力下 ,经营业绩比还去年有了很大的提高.作为贵宾部的主管,我在这一年当中积极学习,踏实工作,积极完成分管的工作,现将一年来的工作、学习情况向领导和同志们汇报如下；

>一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天,学习是保持自身先进性的必要手段,为了不断充实自己,满足不断提高的工作需求,我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电.另一方面,我努力学习酒店管理等业务知识,并在实际工作中加以验证、总结,提高自己的管理水平,使自己能跟上时代的步伐.

>二、一年的工作情况

今年,我主要分管贵宾部 的日常管理工作、技服、安全工作,节能降耗.为了将工作做好,我尽量协调各项工作之间的关系,在工作中积极贯彻领导的方针,不断完善自己的本职工作.

>1、抓卫生,促服务,树立企业形象.

洗浴是典型的服务行业,环境、服务的好坏直接关系着企业的形象,决定着企业的经济效益.为了能最大限度的达到顾客的满意,我从四个方面严抓卫生和服务质量.第一,落实员工责任制度,出现问题责任到个人,增强了员工的责任心；第二,下大力度整治卫生情况,做到及时检查,惩罚有力；第三,及时解决顾客投诉情况和反馈意见,让顾客高兴而来、满意而去完了把客人好的建议或意见鉴于使用和改进.第四,加强培训,提高服务人员的素质.通过以上措施的\'实施,弥补了因人员流动所带来的服务问题,使服务质量和服务水平不断提高.

>2、不放松技服的监督工作.

随着洗浴的不断增加.大项技师和盐奶技师的礼节礼貌服务和手法是贵宾部的门面,虽然我的工作重点放在了推销上,但对于技服一直也没有放松,我会加强对技师的监管力度和服务质量及采纳客人的反馈意见.出现问题及时找上级领导和技师长加以改进和弥补！

**洗浴上半年工作总结14**

xxx生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，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。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现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，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

**洗浴上半年工作总结15**

XX年是中国\*\*保险股份有限公司改制后的第一年，我公司在xx市分公司党委、总经理室的正确领导以及公司全体员工的共同努力下，同舟共济，深化内部改革，克服各种不利因素，全体员工转变观念，努力拓宽服务领域，提前两个月完成了市公司下达的各项指标任务，现将五月度我公司各项工作总结汇报如下：

>一、五月业务经营状况

1、业务发展情况。全年实现保险费收入万元(去年万元)，同比上升，(已赚净保费万元)。其中：机动车辆险保费收入1244万元，企业财产险保费收入万元，学生、幼儿意外伤害险保费收入64万元，其它各类责任险保费万元。2、赔款支出等情况。全年共支付各项赔款万元，综合赔付率为。其中：车辆险赔款737万元，赔付率为，企业财产险赔款 万元，家财险赔款万元，各类责任险赔款6万元。3、到目前为止，全年共缴纳地方税金万元。

>二、五月的几项主要工作：

>(一)求真务实，周密部署。

各项工作抓前抓早，摈弃前松后紧的不良工作作风，对全年工作早计划早安排。在省、市全保会议未召开前，保费任务尚未分配的情况下，公司自我加压，于xx年底就提前分配xx年度1-2月份个人保费任务计划，开展小指标劳动竞赛，实行人人头上有指标，并制定了严格的奖罚制度，对完不成任务者实行待岗处理，只发基本生活费，完成任务后重新上岗。由于措施得力，首季保费收入同比上升?％，实现了“开门红”，为全年目标任务的顺利完成打下了基础。

>(二)提高认识，统一思想。

今年是人保财险公司股改重组上市后的第一年，各项工作是否取得预期效果，是对公司经营管理水平的重大考验，对公司未来发展也将产生深远的影响。为此，公司班子和全体员工充分认识到全面完成今年各项指标任务的重要性，全保会议后，公司及时研究贯彻落实会议精神的具体措施，提出了“强化车险管理、提高盈利能力和提高优质业务占比、注重实现优化业务结构为重点”的工作方针，努力提升公司创造最大价值的能力。

>(三)认真做好车险经营管理和车贷逾期清收工作

加强车险业务经营管理，做好车贷逾期清收，是今年两项非常重要的业务工作。车险业务一直以来是整个业务经营中具有举足轻重的地位和作用，必须做大做强，做精做细。也就是继续加快发展车险业务，保持较快的发展速度，同时，大力优化车险业务结构，严格控制高风险、高赔付的业务，从承保源头抓起，从每一笔业务、每一件赔案、每一个环节抓起，从每一位承保人员抓起，全面提高车险业务经营管理水平，增强盈利能力，使车险真正成为增收保费和创造利润的骨干险种。今年的车贷逾期清收工作，公司领导十分重视，为了更好地将清欠工作落到实处，公司成立了汽车消贷清欠工作领导小组，指定专人负责，制定了《汽车消贷清欠工作制度》，明确了职责和责任，并根据上级公司下达任务的完成情况，对责任人实行奖罚。经办人员按照市公司统一部署和要求，加强逾期案件和合同未了责任的管理，规范催欠清收的工作流程，积极主动、认真扎实地做好这项工作，千方百计地采取了各种方法和措施，圆满地完成了市公司下达的各期清欠任务，把车贷逾期给业务经营造成的风险和损失降到最低限度

>(四)、加强党建及党风廉政工作

一年来，公司以“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕经济建设这个中心，不断加强党风廉政建设、组织建设、作风建设，充分发挥党支部在业务工作中的政治核心作用、基层党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，有力地保证了公司各项工作的顺利开展，今年7月1日，公司发展了两名\_员，确定了一名党员发展对象，公司党支部还组织新老党员赴定远县藕塘烈士纪念馆重温宣誓仪式，开展革命传统教育。公司还开展了向任长霞同志学习的活动，号召广大员工恪守职业道德，敬岗敬业。坚持周六下午学习制度，坚持学习政治理论和阶段业务汇报同步进行，制定了相应的学习计划。建立健全了一整套适应本公司实际的制约机制，先后推出《党风廉政建设责任规定》、《领导干部廉洁自律规定》等廉政制度。班子成员都能严以律己，以身作则，廉洁奉公。使公司班子形成一个团结拼搏、务实进取的战斗集体。公司还通过开展警世教育，先后认真学习了由省保监局和省公司转发关于保险业发生贪污受贿和挪用犯罪案件的情况通报，树立员工超前防范意识，把防范违法犯罪的关口前移，有效地遏制违法犯罪活动。

>(五)加强公司内部管理

1、进一步修订完善了公司内部控制制度，特别是经济责任制考核及奖惩办法。继续进行三项制度的改革，我司坚持人员能进能出，职位能上能下，收入能高能低，以效率为中心，实行工效挂钩，彻底清除人浮于事的消极现象。做到一人干保险全家干保险，坚持以贡献排名次，以业绩论英雄，实现了万元保费工资制。让经济杠杆起作用，变职工要我干为我要干，拉开了分配档次，增强了工作的积极和主动性。公司在管理上建立了一套行之有效的制度，做到以制度来管人、管事，做到有章可循、违章必究。避免了人情、感情关，增加了职工遵纪的自觉性。2、规范经营管理 严格遵守总公司颁发的“六条禁令”。严肃经营纪律，增强依法合规意识，严把承保“进口”关。为坚持有效发展的`原则，公司针对各类车型、车辆使用性质及赔付率较高的车型、企业，重新设置了承保条件。4、强化理赔管理 理赔工作的好坏，是提高经营效益的关键所在。为此，公司领导从思想上、组织上充分重视防灾防灾减灾工作。同时，为了加大理赔管理力度，制订了各项理赔管理制度，对理赔人员从严要求。4、做好数据质量整理工作 今年是“数据质量年”，数据质量建设是公司提高市场竞争力的基础工程，数据质量的高低直接影响公司经营管理水平，是重大决策的关键依据。我公司根据市公司的要求，对各项业务数据规范性、完整性、准确性等进行了多次清理检查，清理人员包括财务人员、承保人员和理赔人员，他们全部利用休息时间加班加点逐单逐案的清查，使公司业务数据质量得到进一步的改善。

>(六)人保形象，搞好优质服务

公司根据保险服务行业的特点，从狠抓文明创建入手，抓落实，重实效，取得了显著效果。一是完善了优质服务措施，制定了优质服务标准，明确了服务内容，规范了服务程序。广泛深入保户，回访“黄金客户”，积极征求意见，改进工作作风，增加了服务透明度。二是加强营业室窗口的建设。严格挂牌上岗，文明服务，全体员工使用文明用语。三是执行双休日值班制度。

>三、工作中存在的主要问题及今后的努力方向

回顾以往的工作，公司各项工作虽然取得了一定的成绩，完成了市公司下达的各项指标任务，各项基础管理工作也有很大进步，但工作中仍然存在着一些问题，如：非车险亟待发展。非车险业务规模占总保费比重还很小，没有形成规模效益。我公司将认真分析非车险发慌缓慢的原因，积极寻求对策，加强各类新险种的宣传，积极开展有效的促销活动，进一步拓展个人代理营销、兼业代理营销，制定相应的激励政策，促进非车险业务的发展。此外，要充分发挥公司领导班子成员率先垂范的作用，要求职工做到的班子成员要首先做到，严格执行逐级负责的行政原则;要狠抓全体员工的求真务实工作作风，要求所有业务工作责任到人，努力提高工作的办事效率;继续执行万元保费工资制度，实行人人头上有指标，严格控制各项费用支出。 xx年，公司的工作任务仍然将十分艰巨，面对激烈的市场竞争，决定以发展为主题，以服务为主线，以提高公司业绩以及全体职工收入为根本出发点，弘扬求实、诚信、拼搏、创新的企业精神，使来安公司的各项工作再上一个台阶。

**洗浴上半年工作总结16**

洗浴酒店副总经理xx年总结xx年工作计划 20xx年即将成为历史，我们又将迎来崭新的一年，虽然过去但不能忘记，在过去一年里，我们究竟做过那些具体有意的工作？有哪些工作我们做的还不完善？我们又从那些事件中得到启发等等？在这里谈不上总结，可以说是我自我检讨和自我批评吧。

20xx年x月份，我从一名中层提升到高层，可以说当时无形的压力和有行的压力都很大，再加上自身工作经验不足，那一刻我真的很迷茫，至从做上管理有五年，从没有这种心理压力。但是在所有领导的指导和帮助下，以及所有同事的配合和支持下，使我重新找到工作方向。从当时的迷茫到熟练，最后到投入进工作角色，担起这个重任，在这段路程上留下每一个脚印都有大家的帮助，在这里我感谢公司领导对我的信任，给予我这次锻炼的机会和发展的舞台，更加感谢这个优秀的团队对我的帮助和支持。感谢大家。

下面对自己不足之处给予总结：

一、从自我管理意识来讲，虽然现已转正营业副总，但是自我管理意识和管理思维还没有达到这个水平，在处理每一件事情上还不够成熟。在今后的工作上还要加强学习。

二、自我急躁的性格，对自己开展每一项工作，都会带来负面影响，失去管理者的风度，使每项工作落实的不够彻底，同时给自己下属不能够创造一个愉快、开心的工作环境。

**洗浴上半年工作总结17**

上半年总结大会的发言稿

尊敬的陈董、肖董及董事会领导，各位亲爱的同事：

晚上好！

今天我们在这里召开全体员工大会，主要内容是回顾半年来酒店的各项工作和表彰上半年有突出成绩的先进部门和优秀员工。这次会议的主题是树立信心，振奋精神，鼓足干劲，为圆满完成全年各项工作任务而努力。

一、上半年的工作总结：

20xx年是酒店树立品牌、提升经营效益的关键年，也是酒店董事会确定的星评年。在酒店董事会的正确领导下，通过全体员工的共同努力，我们以创星争优为契机，以星评整改促进经营工作，上半年的各项工作都取得了可喜的成绩。

（一）、经营业绩提升较大，尤其是客房收入与去年相比增幅较多。1——6月酒店累计实现经营收入875万元，其中客房收入为435万元，餐饮收入为340万元，娱乐场租收入100万元，比去年下半年月平均收入增加13多万元，客房出租率上升至，餐饮的上座率也达到41%，且今年酒店经营的来势很好呈现逐月上升之态势。在经营收入增加的同时经营成本得到了较好的控制，酒店的整体效益有很好的提升，在上半年即扭亏为盈，实现经营利润60万元，为实现全年经营目标奠定了良好的基础。

（二）、加强市场营销，不断调整客源结构,致力于新客户的开发，努力开拓市场,保持客源群体的稳定和扩大。并做好以下几方面工作：

**洗浴上半年工作总结18**

进入10月份以来，洗浴管理中心团支部以全面贯彻学习矿团委四季度工作会议精神为指导，深入开展“喜迎xx大诗歌朗诵比赛”，积极参与“敬老月系列活动”，认真开展青工岗位练兵、青安岗隐患排查等各项活动。具体工作开展情况，汇报如下：

>一、认真组织团员青年贯彻学习矿团委四季度工作会议精神

10月23日上午9时，洗浴管理中心团支部，认真召集团员青年及部分青工职工代表，在会议室召开以“认清形势、把握实质”为主题的安全思想教育活动，会上团支部书记带领大家共同贯彻学习矿团委四季度工作会议精神。该团支部认真结合矿井面临严峻的安全、经济形势，针对单位工作实际，为实现安全服务季，保障安全服务年，更好、更全面的开展好各项后勤服务工作，与会团员青年共同探讨、总结出几点工作方法：

一是要迅速认清矿井形势，在矿决战四季度关键时刻，各班组团员青年要各负其责、发挥作用，强化对自身岗位青工安全形势教育力度，进而带动班组、岗位所有人员都能认清形势、明确目标。

二是转变思想，消除由于安全、经济等不利因素带来的思想压力，逐步转化为工作动力，为全面开展好后勤服务工作“疏通脉络”。

三是提升思想境界，扎实做好“党的十八召开期间”消防安全、信访稳定等各项工作，青安岗积极作为认真排查单位可能出现的不和谐音符，并有效化解在单位内部。

四是牢固树立“一切工作看安全”的理念，首先强化青工岗位培训，巩固安全技能、素质;其次突出安全现场管理重点，加大男澡堂、洗衣房安全管理力度，带着标准查隐患，深挖、严整各类隐患;三要严把工序流程关，各类机电设备设施严格按照规程操作，设备检修按照“停送电管理标准”执行，杜绝各类违章现象发生。

>二、结合青工岗位实际做好安全工作部署，确保实现安全年

结合矿团委安全工作提出的几点要求，针对团支部四季度如何协助单位开展安全工作，进行部署。要求青安岗员本着“以安全保障优质服务”的原则，青工密切配合团员青年，齐抓共管、互相监督，打好年终安全工作攻坚战。

一是加强职工安全思想教育，使全员青年职工能够牢固树立安全理念;

二是加强现场安全管理，加大隐患排查力度、强化危险源防控能力、严格规范工作流程，确保安全工作常抓不懈;

三是紧紧围绕服务矿井主线，扎实做好后勤服务工作，以高标准、严要求的工作态度，为下井职工提供良好的就浴、换洗服务;

四是加强人员管理，充分发挥青安岗员兵头将尾作用，在工作中积极带领，发扬“争先恐后”风格，以此调动班组其他成员做好安全工作主动性。

>三、协助洗煤厂团总支，积极开展“喜迎xx大诗歌朗诵”活动

我单位团支部在洗煤厂团支部的.带领下，克服各种困难，抽调两名团员参与诗歌朗诵活动。多次在洗煤厂四楼会议室积极进行排练，参与活动人员思想高度重视，采取从网络下载演讲视频学习、邀请专业老师现场指导等方式。对演讲过程中存在的不足，准确、有效、及时的指出，虚心接受专业老师指导意见，认真进行改进、完善。经过一段时间紧张、有序的彩排，确保了各位参与活动人员能够熟练朗诵、扣时准确、流程顺畅，为月底正式演做好了充分的准备。

>四、继续推行岗位危险源辨识及“三位一体、手指口述”安全确认标准

为全面协助单位做好安全管理工作，团支部严把隐患源头治理关，以班组为单位，团员青年每班上岗前严格对照标准认真开展隐患排查、岗位危险源辨识活动，并认真做好隐患排查治理台帐，本月累计排查隐患50条，均全部治理完毕，为实现优质服务提供安全保障。同时严格按照矿“三位一体、手指口述”补充规定要求，印制“三联式安全确认表”，并统一发放至每个班组，要求每班下班之前将安全确认表交单位，次日8：30之前统一上报矿安监处信息站，其余两联单位和班组进行保存;同时严格按照矿总体要求，各重要岗位悬挂安全确认牌板，分别由班组长、安全网员进行确认并签字。

>五、积极动员，认真参与敬老月各项活动

在矿团委的周密部署下，团支部书记带领一名团员认真参与矿“文化广场敬老月服务”。为营造良好的家庭氛围，鼓励妻子争当孝老爱亲模范，一名团员家属在该团员的言传身教下，也积极的参与到服务活动中。通过活动的认真参与，有效增强了团员青年尊重老人的自觉性，进一步感染了团员家属争当好儿媳的自觉性，提高了团员自身孝敬老人的责任心。

**洗浴上半年工作总结19**

我担任大堂经理工作已经四年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理工作的深刻认识。

客人来到xx，首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，更是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂员工的良好的个人形象，文明的言谈举止，在对客服务中表现出的服务态度，直接代表着我们企业的形象。

大堂是开始与最后接触客人的地方，也是第一个知道客人需要什么服务的地方，第一时间帮助客人解决问题的地方。因此，当我们店内推出新的活动，当客人有需求的时候，我们大堂的`员工都积极进行推销，帮助客人解决问题。

当银台出现排队现象，鞋部出现繁忙的情况下，员工的压力可想而知，而我所做的就是帮助他们缓解部分压力，拿鞋、取鞋，使整个团队的运作程序不混乱。

去年我在发现客人携带物品上楼时，及时制止，但是却遭到客人殴打，当时我的心是久久不能平静，但是想到这是我的工作，一切都释然了。如果还是遇到这样的事情，我也还会这样的解决。为了企业的利益，个人利益的缺失又算得了什么。

在新的一年中我将从以下几方面入手，加强管理：

1、更好的加强团队协作，为客人答疑解惑，提供优质服务。

2、和员工相互协作、积极配合，从细节入手、认真、努力做好服务工作。

3、对大堂卫生进行彻底清理，保持良好的卫生。

4、加强员工的仪容仪表的管理，拥有良好的个人形象。

5、加强员工考勤管理。

6、加强员工业务培训，提高服务效率和质量。

7、认真执行领导安排的各项工作。

8、加强员工的责任心与警惕性，避免客人跑单。去年已经发生几起客人跑单现象。今年要彻底杜绝。

9、处理好与客人的关系，做好客户档案，把店内各项优惠信息及时传递给客人。做好销售工作。

10、处理好与各职能部门的关系。为企业开展工作打下良好的基础。

新的一年已经到来，我将以饱满的热情更加努力的工作，取长补短。服务+细节+高效率=成功。我们大堂的员工也将以热情、专业化、标准化、细节化的服务，迎接每一位客人。为xxx的辉煌贡献全部的力量。

**洗浴上半年工作总结20**

服务员岗位工作流程

直接上级：副店长 晋升方向：储备干部、店长

一、 岗位职责

1、店内公共卫生维护、 2、负责准备好小吃茶水水果 3、收集顾客意见 5、熟知项目收费及下单 6、查房及通知技师做卫生 7、检查技师是否按指令上下钟

2、二、 具体工作

(1)准备期：1、整理仪容仪表，调整好上班状态。

2、切洗好水果、准备茶水，是否需要领用物资。

3、开启并检查设施设备（对讲机、电脑、空调等店内设施是否正常）

（2）运营期：迎客、所有服务员整齐向顾客问好（下午好/晚上好，欢迎光临。。。），必须面带微笑（服务姿势，微微鞠躬）严禁坐着或是边忙边问好，

引客、走在顾客右前方1—1、5米侧身行走关注顾客，以单手引导手势带顾客去房间或是洗手间。（您好，这边请）

服务：中指敲门一重两轻，停顿三秒，1.您好 服务员2.您好请问有什么可以帮到您3.您好我们这有免费的茶水和饮料（依次介绍）请问您需要喝什么，还有收费的饮料(依次介绍)免费的水果及小吃、4.好的请稍等5.不好意思让您久等了,6.请慢用，祝您轻松愉快（茶水小吃放好退后两步微笑微鞠的说）。7、熟悉老顾客的消费习惯及茶水品种 8、熟知技师上下钟情况9、高峰期需要等技师的房间，因技巧性的引导顾客休息，茶水水果一定勤快补充，安抚客人情绪。10、技师进房后，因每隔小段时间进房帮客人添加茶水。11、顾客出来买单因及时用对讲机通知前台什么房间顾客买单、并查房关闭空调电视通知技师清理 。12、随时维护大厅、过道及洗手间卫生。13、负责一天的垃圾清理 送客：顾客走向楼梯时，所有服务员整齐送客（请慢走，欢迎下次光临！）

**洗浴上半年工作总结21**

尊敬的领导、各位同仁：

20xx年，洗浴部在上级领导的正确领导下，和各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以经营为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，各项工作也取得了显著成绩。作为洗浴部的经理，我在这一年当中谨记领导教诲，积极学习，踏实工作，积极完成分管的工作，现将一年来的工作、学习情况向领导汇报如下：

>一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年年初领导安排外出学习，学习了岗位主人翁精神、情景领导力和培训部组织的学习让我受益匪浅，另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上洗浴业发展的脚步。

>二、经营情况

年计划任务完成万元，（其中门票收入元，保健类收入元，其他收入元）。

>三、主要工作：

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我部主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到接待任务繁忙时，我们要求所有管理人员必须亲临一线投入工作,发现问题,及时处理解决，及时反馈信息，以达到最佳服务标准。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系着酒店的形象，决定着酒店的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从三个方面严抓卫生和服务质量。第一，落实干部责任制度，出现问题干部付连带责任，增强了干部的责任心，发挥了干部的监督和模范作用；第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。

3、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围.

在洗浴工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，我部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。组织员工外出参观游玩和参与鲁豫有约的录制，遇到过节，管理人员会主动提醒员工给家里挂电话问候父母，生病时给员工送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，干部经常找员工谈心，鼓励员工，使员工能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

4、注重各部门之间的协调工作,共创佳绩

我部每位员工都积极参加酒店和部门组织的各项活动，这不仅使部门之间互相了解同时也增强了团队的.向心力及凝聚力。同时强调洗浴部是酒店的附属部门，同各部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都应主动地进行协调解决，并配合各部门做优惠活动，要有“到我为止”的服务意识和“酒店无小事”服务态度。

5、加强“开源节流，增收节支”的意识

班前班后会给员工灌输开源节流，增收节支意识，主要节约在工资、电、易耗品等方面，在费用管理中，从细微处入手,严格易耗品领用制度,定期盘点，专人管理,定量配发,使我部物耗控制在元，各项费用指标均达到要求。

6、重视安全防范意识

部门在安全管理上，进一步加强了消防知识的普及，安全知识灌输，并严格执行\_门的有关规定，做到一客一登记，及时上传数据，严把入住登记关。对宾客的贵重物品寄存做到提醒寄存;保证了客人的财产不受损失。

7、团队凝聚力的建设

部门抓住装修期间的时间，从认知、思想、行为、采用多样化培训入手大力建设团队凝聚力，部门全体员工不怕炎热不怕脏累，全力以赴每次都能保质保量的完成任务。

工作中存在的不足：

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

解决方案：培训后有干部在班中岗位上，进行一对一的说教，并加以抽查。

2、服务质量、服务水平有待提高

由于员工流动量较大，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过两个月的适应，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面。

解决方案：加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

洗浴部20xx年度大事记序号1234月度1月2月3月7月8月---9月外出学习停业前的准备工作，及物品的搬运工作。打造团队，增强员工的凝聚力。内容提要元旦、春节的接待工作计划效果接待顺利，无安全事故把学习回来的知良好识，给员工讲授。分类清楚，无安全事故。让员工思想上从新认识，让员工心往一处想，劲往一处使，想一个方向前进。510月中秋节和十一假期在餐厅帮忙，主要负责滴露坪、渔舟唱晚及传菜。611月12月712月重装开业接待客人物品的申购及工程的验收工作帮助餐厅缓解接待压力。物品开业全部到位，工程合格设备设施全部能用，保证正常开业第一名员工全心透入工作，得到酒店领导的肯定。一般部分工程没达标。一般太空漂浮浴拖到月底才正式开张。

8、12月员工大合唱比赛第三名良好良好实施效果良好洗浴部20xx年经营计划表序号1计划目标太空飘浮浴和中药熏蒸的推广春节期间及情人节的促销计划清明节及劳动节的促销计划起止时间1月---12月具体措施与步骤执行相关人制作宣传品、电视广告及全员销售联合各营业部门一起促销根据节日的特点与酒店同步组织技师一起研究根据市场的需要制定合理可行的计划根据市场的需要制定合理可行的计划全员熟知，全员推销全员熟知内容，全员推销23452月---3月4月----5月推出新保健项目2月---9月淡季经营计划的制定十一期间活动制定中秋节活动及月饼的售卖圣诞节活动的制定套票的售卖6月------9月69月25日-------10月7日10月---11月12月78

**洗浴上半年工作总结22**

今年是xxx经受考验的一年，随着洗浴行业在xx的逐渐成熟，各种洗浴、娱乐中心象雨后春笋一样冒了出来，行业内的竞争逾演逾烈，在总经理的正确领导下，经过领导班子成员和全体员工的共同努力，xxx不仅在竞争中站住了脚，经营业绩比还去年有了很大的提高。作为xxx的常务副经理，我在这一年当中积极学习，踏实工作，积极完成分管的工作，现将一年来的工作、学习情况向领导和同志们汇报如下：

>一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。学习马克思理论知识，不断增强政治素养，提高思想素质。另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上xxx发展的脚步。

>二、一年的工作情况

今年，我主要分管前厅的日常管理工作、厨房、和安全工作。为了将工作做好，我尽量协调各项工作之间的关系，在工作中积极贯彻领导的方针，不断完善自己的本职工作。

1、参与管理，献计献策。

近在咫尺的xxx开业，硬件设施、环境等方面为我单位带来了很大等冲击，春节过后消费的疲软也一直困扰着我们，为了打破僵局，需求发展，在x总的领导下，我积极参与配合进行市场调研，借鉴其他洗浴场所的优点，参与策划对经营策略的调整，终于走出了低谷，取得了良好的经营成果。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

XX中心是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系着企业的形象，决定着企业的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从四个方面严抓卫生和服务质量。

第一，落实领班责任制度，出现问题领班付连带责任，增强了领班的责任心，发挥了领班的监督和模范作用；

第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；

第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。第四，加强培训，提高服务人员的素质。今年和人事部一起先后组织了三次培训，特别是十月，经过精心准备，为职工讲解了酒店服务知识，食品卫生知识等内容，增强了职工的服务技能。通过以上措施的实施，弥补了因人员流动所带来的服务问题，使服务质量和服务水平不断提高。

3、不放松厨房的管理，节约成本。

今年，虽然我的工作重点放在了前厅管理上，但对于职工餐和自主餐一直没有放松，并完成了集团公司交给的任务。自助餐一直是xxx的招牌和亮点，也是和xxx的有利竞争点，在不提高成本的前提下，我们尽量在菜品的感官和质量上下功夫，不断变换菜品的口味和品种，吸引顾客，满足顾客的要求，确保了竞争力度。

5、与各部门协调配合，完成各项任务

xxx是一个整体，只有各部门的相互协调配合才能促进各项工作的顺利完成。我主动配合其他部门的工作，在配套设施改造过程中，我身先士卒，带领员工积极参加到劳动中去，同其他同志一起完成了领导交给的`任务；年初，我同领导签定了安全生产责任书，一年来，在我和人事部的共同努力下，确保了安全无事故，起到了为企业的正常经营保驾护航的作用。

>三、今年工作中的不足和明年的计划

年终岁末回首一年的工作，发现工作中存在计划性不强，对待职工的态度有时过于急燥等缺点。在明年的工作中我将努力克服这些缺点，在以下几方面进一步完善自己的工作，

第一，在各楼层班组之间开展销售明星评比工作，促进服务员的促销积极性，提高商品和酒水的销售。

第二，对领班、服务员进行考核，奖勤罚懒，提高服务人员的积极性。

第三，开源节流，进一步降低自主餐和职工餐的成本。

展望20xx年，我们的目标是让xxx在市场的风浪中勇往直前，我想只要我们保持积极的工作热情，在x总的带领下，正确把握市场规律，我们的目标就一定能实现。

**洗浴上半年工作总结23**

为了能应对未来的挑战，20xx年是洗浴部实现有强硬的基础与综合竞争力整体提升重要的一年，为了实现这个目标，20xx年工作中将采取或实现以下几个方面：

>一、思路的改变

1、竞争意识转变

要提升我部的软件实力，以太空漂浮浴和药物熏蒸特色项目来提升我部竞争力来确保我店在行业内的领先。并重视打品牌效应增加消费附加值，以搏取更合理的价位与利润空间。

2、服务意识要提高

要以打造优质、热情的服务作为部门的优势一手抓，提出用心服务，追求品质的服务理念。

3、员工意识要改变

要把员工视为本部服务质量的根本，注重培训提高员工服务技能，要让员工从内心里把自己当成神农的一员，在班前班后会给员工灌输，快乐工作，快乐服务的思想，从而提高工作的积极性和责任心。

>二、加强宣传促销途径的开拓

1.开拓公共交通工具上宣传力度，扩大酒店的客户源。

2.不定期的外派人员在公司，社区发放宣传资料和优惠券。

>三、建立我部忠实客户优惠体系

据专家分析：争取一名新客户的成本是保留一名老客户的7倍。正因如此，许多成功的企业都十分重视培养自己忠实的顾客，这一方面我店还需要加强，我部将根据不同客人的消费特点，来调整经营方法，使用漏斗的方法建立一个有效的经营模式。

>四、加强节能降耗与成本控制

1、灌输成本意识，形成节约共识，通过班前班后会，节能标语，制定成本控制规则与指标等形式提高全体员工的成本控制意识。让全体员工在日常工作中时刻牢记成本控制的.准则，执行成本控制规范。

2.实行能耗指标责任制，我部要制定全面的水电能源与材料消费指标，并将这些指标与部门管理人员的绩效挂钩，以提高部门管理人员对能耗的控制意识，加强能耗与原材料使用控制。

3.对人工成本进行有效的利用，对员工实行一人多能培训，让员工掌握整个部门的工作技能，在客流高峰时那里客流大，不忙的区域调去帮忙并每三个月给员工换一次岗位，员工也乐于接受。

4.加强设施设备的日常保养与维护。定期的保养与维护可以保护并延长设备设施的使用寿命。五、人员培养方面

在工作中针对重点人员加大力度培训，使其业务知识，专业技能，突发事情的处理方法等得到提高，大力放手给主管部长发挥的机会。计划培养后备经理1名。主管两名，部长六名。

展望20xx年洗浴部将在市场的风浪中勇往直前，我想只要我们保持积极的工作热情，在王总的带领下，正确把握市场规律，我们的目标就一定能实现。

洗浴部

**洗浴上半年工作总结24**

我担任大堂经理工作已经四年了，回顾过去，感慨颇多。其中一点就是对大堂经理工作的深刻认识。

客人来到xx，首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，更是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂员工的良好的个人形象，文明的言谈举止，在对客服务中表现出的服务态度，直接代表着我们企业的形象。

大堂是开始与最后接触客人的地方，也是第一个知道客人需要什么服务的地方，第一时间帮助客人解决问题的地方。因...

**洗浴上半年工作总结25**

转眼间工作又一年了，根据经理的工作安排，我主要负责酒店前台的日常运作和酒店的培训工作，现将度工作情况作总结汇报。

我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好经理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，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是:

1、落实经理下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督服务员为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属服务员的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责服务所需的物品领用，填写领用单交保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，在今后的工作中要再接再厉。

**洗浴上半年工作总结26**

本年度，我能够履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

一年来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，热门思想汇报认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。

对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**洗浴上半年工作总结27**

今年已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近一年，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。

通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这一年的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将今年的工作进行以下总结。

一、前台日常工作

1、前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，入职以来，从我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，共计接待用户达\_\_\_人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发

认真接听任何来电，准确率达到98%;能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率;发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理

饮用水桶水发现不够时会及时叫大河人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸怀等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了会及时打电话给\_\_物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装;交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助\_\_\_解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免费影响到出差人员行程;到目前为止累计订票\_\_张左右。对于来\_\_出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息;还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉\_\_\_在发生日祝福，今年累计订生日蛋糕\_\_个。

2、文档归整及办事处资产登记

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来;办事处新购买的书籍会让\_\_先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有\_\_本;其它的办公设备也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给\_\_\_。

4、组织员工活动

每周三下午5点组织员工去农大活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档;协助营销部\_\_\_，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与\_\_商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

五、明年工作计划

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话;或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢\_\_对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力!

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