# 最新客服文员简历范文范本

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-06-24

*最新客服文员简历范文范本一xx-x-x至xx-x-x办公室文员毕业实习是实习报告写作的前期工作，通过毕业实习，能够综合性地运用几年来学校所学的知识去分析、解决一个问题，并为确定实习报告题目、撰写论文打下实践基础。更重要的是可以巩固专业知识，...*

**最新客服文员简历范文范本一**

xx-x-x至xx-x-x

办公室文员

毕业实习是实习报告写作的前期工作，通过毕业实习，能够综合性地运用几年来学校所学的知识去分析、解决一个问题，并为确定实习报告题目、撰写论文打下实践基础。更重要的是可以巩固专业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，将所学知识用于实际工作。

湖南ｘｘｘｘ有限公司成立于20\_年8月，坐落于xx市ｘｘｘｘ，是一家致力于再生资源回收的公司。公司虽然成立不过几年，但是经过这几年来的诚信经营，不仅获得了业内同行的肯定更是得到了政府的鼓励和支持。与许多有企业有合作，其中包括世界五百强的肯德基餐饮，大众4s店,还与当地有名

的华天大酒楼和玉楼东餐饮公司有合作。本着“质量为生存之本，信誉为发展之源”的宗旨，遵循“以诚信创市场，以信誉赢市场”的发展思路，以严谨的态度、务实的作风，在现有资源的基础上，求实奋进，努力创新，深受各级合作伙伴的支持与信赖。建有标准仓库面积达3000㎡，员工人数约50人，员工宿舍面积700㎡，配备8辆运输车辆。建立了以长沙xx区为中心，覆盖了xx区、xx区等区的经营地区。

不同的部门具有不同的工作和不同的职责范围。公司名义上的文员是行政部门底下的，行政部门工作范围大，任务也比较繁杂。主要有打字处理工作，信息的上传下达，文件归档、保管，工作记录，来访客人通报及接待，本工作区域清洁负责。另外辅助工作还有辅助工作，顾客服务，解答顾客咨询，在不影响本职工作的情况下，带顾客到其要求的地点。对顾客询问不知的内容，主动帮助咨询相关的其它工作人员，直到问题解决，内外联络部门维持友好联系。以下是我实习阶段参与的主要工作：

我实习的职位是行政文员，但是这种单据的录入和信息的录入也是文员的工作。公司是一家环保再生资源的企业，主要是回收工业废油，和餐饮废油，送入工厂进行加工制成生物柴油。销售渠道主要分布xx市的各个区。客户量有近百家，如五百强的肯德基餐饮，大众4s店,还与当地有名的华天大酒楼和玉楼东餐饮公司，面对一定量的客户，每天的订单量相对还算比较可以。除此之外主要登记公司人员的名单，详细资料，档案，职位，工资。office软件的使用也必不可少的，我学的专业也能帮到我不少，还是比较熟练的，一般用excel表格登记公司人员信息，excel中的使用公式我有点不太记得了，但是工作中有需要用到，我必须在空闲时间查阅相关的知识，还算有点底子，要捡起来以前的知识还是比较简单的。

来访者不同，事有大小，文员要区别对待。对应该会见的人，应直接转达对方的意图，并引其进入会客室或告知各部门接洽人，不论对方要求见面还是预约。对不宜会见的人，在请示相关人员后以“不在”、“正在开会”或“工作很忙”等为由，拒绝对方或是将个人意见报老板后接受答复。

接听电话时一定要先声明“这里是创环再生资源有限公司”，然后记下对方的姓名、工作单位等，根据对方情况，不妨碍时可明确回答，但一般不说老板是否在。还有时候需要负责收发传真，打印复印一些资料。

需要转达时要正确听取对方的身份和要转达的内容，并准确、迅速地转达。

收到的邮件或送来的文件首先要区别是直接呈送老板的，还是需文员再进行处置和整理的，或者是私用文书（这些区分的范围老板一般会交代的）。如果是合作伙伴发来的合同书之类，要第一时间发给老板，因为我们是环保类型的企业，难免要和环保局打交道，如果环保局发过来的参会通知或其它环保协议则需要我整理后直接跟老板汇报。

对所确定的应由老板处理的事项如会见客户、出席会议的日期和时间进行记录整理，并随时进行调查，协助老板制定出日程表。日程计划应记入每月日程表，必要时在上面记下预定内容和变更情况。

有些工作需要特别的准备和安排，这些工作通常都有一定的时间限制，因此必须提前做好适当的准备。

文员应将老板工作中所需要的文件资料、各项用品及备用品事先准备齐全。

平常经常使用的物品及备用品，应在合适的地方放置合适的数量，为此，应设计一张用品及备用品的明细表，在上面记下品种和一月或一周所需数量以及补充的数量和补充日期。一般是办公用笔、打印纸张和

首先要弄清楚哪些文件是重要的，如果不明白。要详细询问，以便将可能会用的文件材料一并准备齐全，然后画一张文件明细表以方便使用。

为使老板处理完毕或正在使用的文件不丢失、散乱，并且随时可以提用，需要对文件进行整理。整理工作首先要根据老板的意见将文件分类，合同初稿归一类，环保协议归一类，业务文件放一类，其它的放一类，并放入固定的文件盒中，使用中还要经常整理，做到很容易查到文件。

业务用的文件分为正在处理的文件、正在运行的现行文件和已处理完毕的文件，此外还有密类的文件。根据应用情况还可以分为每日必用、常用和不常用的三种。

经过整理后，对文件进行装订，并给每一个文件集合体以一定的户头名称。应在听取意见后再制作一张文件分类

的明细表，将表贴在保管场所或保管人的桌子上以便于参照。

台历每天调整日期，桌子要擦抹干净，常用品要准备好，并按要求备齐数量，将前一天取出的图书、文件放回原处，有破损和污染的物品要清扫更换。

第九条文书工作

文件的收集以及打印复印：用打字机打印文件及复印文件、直接打印以及收集图书杂志上的有关环保最新动态或者最新的政府文件并将其整理出来汇报给老板。

联系工作就是要向老板转达某项事情并向对方转告老板的意图，（有时候可能考虑到需要委婉的拒绝对方，但是老板又不能直接拒绝），所以需要文员代替老板回答，其余时候可能听取对方的答复，并将答复再反馈给老板。有点类似于秘书的工作，因为公司规模不是很大，小小文员也要身兼数职。

招待是指在老板有事外出、返回或有客人来访时的礼仪性款待，收存携带物品、奉送茶点、迎来送往等。如果需要有来访者时，有时候老板有事需要等候时，还要给来访者递上一些报纸或杂志等，并且准备茶水，通常还要有礼貌的说一句，“您先坐一下，老板现在有点事，您稍等一下。”

按照公司的安排与布置，在公司组织召开的各种专题及办公会议中，还要认真做好各项准备工作，做到会议通知及时、会议记录详细、会务准备周到。

回顾我的实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习期间每天的工作都很充实，很有意义，有过挨骂，有委屈，也有快乐，为我以后的工作的顺利开展打下了良好的基础。知识是一种储备，将近两个月的时间，对文员这一职位有了很深的了解，之前，因为自己的马虎，把环保局发过来的一份电子稿表格弄错了，上面规定不能进行格式的更改，我当时没注意，结果就把格式给改了，然后再打印出来，交给老板，老板把表格填好交到环保局的时候，结果说格式不能变，要重新写，回来就被老板说了一顿，老板平时比较忙，因为这件事还被耽搁了其它重要的事。我觉得很不好意思，这是我的失职，所以，至此以后我就下定决心做事一定要仔细再仔细。所以说这事这对于一向行事马虎急躁的我也是一大修炼。感谢这段实习经历，让我得到了一次较全面的、系统的锻炼，也学到了许多书本上所学不到的知识和技能。在实习中，我有以下几点体会：

1、要注意细节

做好每件分内的小事，认真再认真。另外也要洞悉工作内外的每个细微之处。细节决定成败，绝对没错。

2、搞好人际关系

实习从某种意义上就是工作，你需要在这个环境得到大家的认可，首先就必须得到大家的好感。保持幽默感，不过注意说话对象，不要没大没小，开玩笑适度。也要大度，不要因为同事开一句玩笑就闷闷不乐，耿耿于怀的。

3、用心去体会、虚心求教

有了经验要总结，犯了错误要自我批评。不懂的要多问，也要发挥自己的主观能动性，有了好的方法办同一件事，用合适的语言讲给别人听，得到确认再去做，千万不要自以为是，耍小聪明。

4、责任心。

交给自己的任务，按时按量按质完成，绝不打折扣。实在完不成的，一定要及时汇报，以免耽误全组人的工作。

以上就是我实习期间的感受和认识，虽然时间很短，但是我学到的却是在象牙之塔中永远也学不会的，这是我生命中最宝贵的一笔财富。我也将会在以后的日子里，珍惜这次实习的经验，努力为自己制造机会去学习和吸取更多的知识和经验，为实现自己的理想而努力。

**最新客服文员简历范文范本二**

20xx年8月底我来到捷乐自动门，经过了几天的培训,我对这份工作有了一定的了解和认识,现在我将感想以及工作的认识总结如下:

1.客服人员所需的基本技能及素质要求:客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神,具有良好的沟通能力,工作认真细致,需要有良好的团队精神和工作协作意识,纪律意识及良好的心态.

2.作为客服人员,需要一定的技能技巧;学会忍耐和宽容,忍耐与宽容是面对无理客户的法宝,是一种美德,需要包容和理解客户,

3.对于公司经营的产品一定要了解、熟悉其功能

以下是我的一些感想:

算算,我来到公司已经将近两个多月了.回想一下,在这段时间里面我虽然感觉到了前所未有的压力,但是,我也一直在努力适应着这种压力,虽然曾经有放弃过,但是我深思过后，,既然已经来了,就要做到最好,受一点委屈算什么,如果这一点委屈都受不了,那根本就不用出家门,直接呆在家里天天靠父母好了,虽然现在还会犯错误,但是只要我每天都努力了,每天都有进步了.那就是收获.

其实,可能还是我不太熟悉和了解吧,所以出现错误的机率就会比较多一些,而且以前一直没有接触过这个东西,但我始终相信只要我有用心去学去接触，真正的融入这行，总会有收获的。

客服,其实是一个复杂而又简单的工作,简单的说,就是为客户服务,一切为客户着想,当然这得确保在不损公司利益的情况下,

如果想做好一个客服,第一,就是要有良好的心态,就像前段时间,我一直以为我可能要被开除了.我这么差,还老是犯错误,没有一点信心,结果后面出错的机率越来越多,连最基本的服务都没有做好,导致技术员到工地无法施工，就是因我事先没有和客户沟通好。不过,俗话说:人非圣贤谁能无过其实最主要的还是心态没有放好,吃一堑长一智。错误出现一次就尽量不要出现第二次,反省一下为什么出错,错在哪里,为什么错了,下一回就会不会出现这样的错误了。自接手派工岗位以来，自己不知犯了多少个错误，每一次犯错后都挨了不少骂，曾经想过让自己放弃，因觉得这样太受气太委屈了，慢慢的觉得压力好大，想想之前的同事的话，现在真的应了他们的话了，这个工作真的不好做。但也有同事赞过我说没有人带我都能做到现在，真的不错的，可惜我还是会犯下不少的错。我不知接下的，将会发生怎么样的变化，既然我还在公司做，我就会很努务尽量让自动做到最好来。因为已经吸取教训了,就像谢丽说的,犯第一错没有关系,第二次错如果还犯的话那就是自身的问题了,而且犯了错误就要及时提出来,不要私立自解决,之前就是因出现问题时自己没有及时反馈上去才导致发生那么的事。

现在,以后我会努力奋斗,努力学习,尽量做到不犯错误,,认真对待每一个客户,努力做到每个客户都能满意,以及领导和同事的满意。

**最新客服文员简历范文范本三**

尊敬的领导，您好！

感谢您在百忙之中看我的求职信，我叫xxx，出生在河南省周口是市鹿邑县。联系电话：123456。07年6月份毕业与郑州铁路职业技术学院，我学的是计算机及应用专业。在校期间我努力学习从不违反学校纪律。

近日从网上看到贵公司招聘秘书/文员，此职位正是我所期望的，相信以我的相关经验和知识能够在该职位上充分发挥作用。

我是07年4月进了一家小的设计公司，主要负责文字录入和图像处理。因工资较低无法生活，一个多月后辞职。

07年6月进入郑州速递从事客服一职，主要负责接听电话，为客户服务告知客户货物信息，记录发件信息，通知提派。收发邮件。后来转为结算但还是属于客服部，主要负责客户信息维护，客户价格维护和运单审核。

在工作中认真，踏实，好学。把工作做的条条有序，为公司谋效益，令领导满意。

我愿意成为贵公司的一员，希望和公司一起发展一起进步。我相信有梦就有追求，有追求就有发展。谢谢！

此致

敬礼

**最新客服文员简历范文范本四**

姓 名：

国 籍： 中国

目前住地： 广州

民 族： 汉族

户 籍 地： 河北

身高体重： 168 cm 55 kg

婚姻状况： 未婚

年 龄： 29 岁

人才类型： 普通求职

应聘职位： 物流助理/专员：物流专员、销售代表/推销员/营销员/促销员：销售代表、客户服务类：客服主管

工作年限： 4

职 称： 无职称

求职类型： 全职

可到职日期： 随时

月薪要求： 1500--20xx

希望工作地区： 广州 东莞

公司名称： 起止年月：20xx-04 ～ 20xx-04广州市大羽物流有限公司

公司性质： 私营企业

所属行业：交通运输

担任职务： 行政文员

工作描述： 行政事宜；库房的日常运作及财务管理；对存货进行实地盘点，盘存盈亏表及盘点总结；存货明细账，出入库进行帐薄登记；跟踪车辆、安排配送货物及跟单；负责受理顾客咨询、投诉等各类信息以及客户投诉受理渠道及处理流程，根据有关资料，裁决有关争议事项。，

离职原因： 个人职业发展

公司名称： 起止年月：20xx-10 ～ 20xx-02派桑网络有限公司

公司性质： 私营企业

所属行业：计算机业

担任职务： 人事助理

工作描述： 组织办理人员选聘及录用，安排面试；负责建立、维护和更新公司的内外部人才库。考核上岗、调动、提升、离职工作；员工劳动合同签订、整理及保管工作;协助加强员工关系工作。

离职原因： 个人发展及环境问题

公司名称： 起止年月：20xx-11 ～ 20xx-10广东省高雅五金制品厂

公司性质： 民营企业

所属行业：五金矿产，金属制品

担任职务： 客服专员、行政文员

工作描述： 处理公司文件来往信函的收发、登记、传阅；考勤；办公用品申购、管理及办公设备的保养；各类文档的收集、整理；记录各类培训会议及周例会内容摘要；每周的工作总结及下周工作计划；负责接待、客人来访迎送等招待工作；记录活动邀请、调查问卷与新品上市的介绍、市场方面的反馈，负责项目的报告汇总以及相应的渠道和市场活动的总结。

离职原因： 个人发展

毕业院校： 邯郸学院

最高学历： 大专 毕业日期： 20xx-07-01

所学专业： 计算机科学教育 第二专业：

培训经历： 起始年月 终止年月 学校（机构） 专 业 获得证书 证书编号

20xx-09 20xx-07 邯郸学院 计算机科学教育

外 语： 英语 良好

国语水平： 优秀

粤语水平： 较差

自我评价：

力强，反应快、积极、灵活，爱创新！提高自己，适应工作的需要。所以我希望找一份与自身知识结构相关的工作，如文秘,文员,助理可以有更大的空间来证明自己，发展自己！

**最新客服文员简历范文范本五**

尊敬的领导：

我将在近期辞职，希望你们早日找到接我岗位的合适人选。

辞职原因是我个人方面的，与公司本身的无关。首先，主要是由于我的思想，我想去寻找自己的未来，我不想让我长期生活的这种环境中;其次，工作了几年，我对我工作的内容产生了厌倦，已经很难找到当年认真工作的态度;最后，其实我辞职的念头早就有了，只是现在我才意识有些想做的事不应该再托了，所以我选择了在近期辞职，去寻找未来的道路。

当然这份工作中，我学会了很多东西，包括如何和客户打交道，写文章以及做事的条理性、各行各业的现状等;还有我从客户那里也了解到了很多东西，比如他们的思想、理念等，以及公司的实际意义。这些东西是我这两年来所收获的最大财富。我能学到这些主要靠公司给了我很大的栽培，感谢wj、王m、df，还有那些曾给予我帮助的同事。

再次对我的离职给公司带来的不便表示抱歉。

最后祝各位同事生活开心，工作快乐，公司事业蒸蒸日上。

此致

敬礼!

辞职人：

——“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身……”

此次实习对于我、以及与我同去的同学们都可以说是一次难忘的旅程。同时，亦是即将到来的职业生涯的良好铺垫。

自从于火热的x月踏入xx的那片土地开始，我就知道未来的半年日子将是不平凡的、难熬的。刚下火车时，都还沉浸在初到异地的那种喜悦与好奇心泛滥之中;张望着车窗外面眩目的xx市夜景。当车驶入我们的实习目的地——xx酒店时，一种落差感与不适感油然而生，突然才意识到，前辈们所形容的那可怕的、痛苦的实习就将开始，我却还没有一个良好的心理准备。

纵然是带着这样的心境走进了我人生的第一个“工作单位”，我还是在心里为自己打气，并为自己的这个半年定下最为简单的目标：无论怎样，首先必须坚持圆满完成此次实习;第二，尽量做到最好，学到最多，以优异的成绩完成实习。

接手人事文员这个岗位，最开始的那几天，天天都聆听着前辈对我说的那些似懂非懂的话，这些话的内容，包括工作中必须注意的问题，容易出错的地方;也不乏包括周围的每一个人怎么样，怎样处理和同事之间的人际关系等等。

当我单枪匹马的坐在这个岗位上的那一天，我突然感觉自己很无助，不知道自己当时到底应该做点什么事情，应该怎么样去做这些事情。而后感觉交给我的每一件工作都是那么的困难，困难就在于不知道怎样去一步步完成。迷惘，困惑。这种工作状态大概持续了有一周时间。那一段过渡时期过去之后，用了近一个月的时间了解、熟悉这个岗位。开始日复一日的重复着昨天。于是，先前理想中的工作状态在日后的一天天忙碌中逐渐消逝了。

这半年的工作中，边学边做，边做边总结。让我懂得了许多，亦积累了许多。

无论做什么工作，处于何种环境，做事的态度是第一位的。正如我曾在酒店跟进的“案例大家谈”活动之主题所述：“先做人，后做事，在平凡的岗位上做出不平凡的成绩。”做事的态度也就是做人的态度。一个人的品格以及他的能力等等属性，都是通过他所做的具体的某一件或是某些事情体现出来的。这样，越是艰难的环境，却越能锻炼和铸就出一个成功的人。同时，这种在工作中的积极态度也是对自己负责的一种态度，对自己所付出的时间负责。

另外，胆大、心细当属工作中的一个要领。无论多么困难，都应当迎难而上，积极去面对;而在实际操作的过程中，则小心谨慎，顾全大局。经历些许困难，而每一次的困难最后都将成为进步的阶梯。特别是当遇到从前在校园里不可能遇到的境遇时，如何大胆的面对和处理，而当一切过去，顺利的过去之后，会从心里佩服自己，以后再遇到那样的困境时，就能显得胸有成竹、游刃有余了。

走出校园，走进社会，我们都会有不同程度的不适应和逆反心理。总感觉我们是学生，就应该在校学习，而不应是在外吃苦。每每上司训导，同事误解，或是工作压力加大时，心里的那鼓怨气越烧越大，能怨谁呢?而谁又能解决这一切呢?到最后，还是自己。忍吧，坚持吧!细想，这些琐事将永远的缠绕在身，若是都要计较的话，基本不用工作了。到最后，此等事情均习以为常了。

当工作事物繁多，上司又急催，此时心情烦躁不安，工作出问题，一件事情没有完成，另一件事情又急需处理，焦头烂额;而后再走进可怕的食堂，本不忍心看的食物，最终还是伤了我可怜的胃和疲惫的心。

要命的是义务加班工作，每次搞员工活动前，我们就将是最为繁忙的时候了，为了搞好活动，一般都要经过数次的会议讨论，绞尽脑汁，集思广益。然后是准备活动的每一个细节，常常是加班加点，直至凌晨，第二天依然按时照常上班，有时甚至星期天都不能休息。每当遇到这样的遭遇，那时的心啊，用东北话形容“吧凉吧凉的啊!”但是，半年里进行的活动几乎都算是成功的，这样还能以此来慰籍自己的苦心。再回寝室，想想家，想想舒适、温暖的家，想想妈妈那不带任何“杂质”的笑容。哭，也许就是唯一的冲动了。

漫漫经历，慢慢长大。正如“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身……”默念着，安慰自己，鼓励自己，鞭策自己。

当然，在这次实习的过程中，体会到的不仅是积极向上的，听来悦耳的东西，更有现实社会的背面，又特别是在我国改革开放的最前沿。比如金钱利诱、明争暗斗。而这一切似乎都成为我们实习的“课外知识”了。也许这些“课外知识”就真的是必须要在我们的实习中渗透的。

有首歌这样唱：“当这一切过去，你们将是第一。”即使我们在这一切之后还是没能成为第一，但至少我们是正在赶往第一的路上。

我的岗位是人力资源部的人事文员。

作为文员，第一工作即是文案处理。做好酒店员工档案的提取、审批以及酒店内文件的收发、登记与送阅。送本部门的公文、单据等经整理后送经理审阅、签批。根据经理的审阅和签批意见，作相关承办、存档、传阅和办复的处理。要求存档的文件，按照各部门、各类别案卷分别存档;要求传阅的文件需向本部门同事传阅签字后存档。在这过程中，须做好保密工作和责任制落实工作。即重要文件、档案资料密封传递;关于财务单据或文件以及一切重要文件单据等需对方签收。

第二，起草撰写本部门发出的公文。根据经理的要求，起草撰写公文，经经理修改确认，签字后送需签字领导处签字，签批完毕后复印抄送至相关部门。每月初，将上月本部门发出的公文进行汇总并装订成册立卷。

第三，转正、晋升、调薪。每月拟发公文公布当月应转正员工名单，审查转正员工的转正资格，安排转正时间及地点，组织考核，评出考核结果。同时收好各部门填写好的相关人事变动表格，检查有无问题。将各部门上报的转正、晋升、调薪人员的人事变动表格及相关考核结果汇总，于当月22日前后提出相关人员档案，送经理签批，后送财务经理、行政总监及总经理签批。签批后，将本月的人事变动情况汇总制成报表，送经理签批后张贴公布在员工通告栏。最后，拟发公文通知各部门当月转正人员签订。

第四，做好员工分批进行的每月绩效考核。拟文通知需参加考核的人员名单，由各部门主管进行考核，后回收考核表，将其按照部门/级别分类装订留底。

第五，跟进续约考核事宜。每月拟发公文公布当月合同期满人员的名单，安排并做好续约考核。由部门填写好评估表后送我部，为其填写考核成绩，送经理、行政总监和总经理签批生效，并通知其续签劳动合同。

第六，跟进宴会/客房支援的工作。当酒店餐饮管家部人力紧缺的情况下，即需安排其他部门员工进行支援。组织宴会/客房支援服务队，并定期补充、更新支援人员。每次宴会/客房支援由餐厅经理/行政管家发出支援申请后，拟发公文，经理签字发至各相关部门、管家部和行政办。在规定时间内与部门联系上报支援人员的具体名单，将确认名单汇总交餐厅/客房负责人。支援前到指定地点点名签到，同时检查支援人员的等。月底对当月宴会/客房支援进行汇总，制成宴会/客房支援加班补薪报表，送被支援部门经理、人力资源部经理、行政总监、总经理签字后复印至财务部工资会计处签收。当月末将全月宴会/客房支援次数，支援x次，支援时间总数及补薪总额等相关数据提供给经理。

第七，实习生的相关人事工作。跟进国内以及外籍实习生在酒店实习的相关事务，实习期间，负责了意大利实习生allissa和西班牙实习生diana的各项事务，包括接机、参观酒店、酒店各项的解释、办理签证等;在每位实习生实习结束前，发放实习生留用意向表至各相关部门，跟进安排拟留用实习生分别与经理面谈。在各批实习生离店前制作好实习证书，并拟发离店公文等。

第八，检查员工ic卡考勤情况。平均每周安排一次检查员工ic卡考勤情况，并检查替打卡和未打卡的情况，跟进对问题卡的回馈和扣罚等。

第九，跟进酒店双月“微笑大使”及季度“优秀员工”等评比活动的评选。收集客人选票、部门民主投票结果、部门上司考评，报批名单、拟文公布，拍照张榜等。

第十，及时更新酒店对外招聘信息;管理员工通告栏，包括高级管理人员肖像图的更新，公文的张贴，酒店内动态的通知等。

第十一，每月拟订并安排当月总经理恳谈会的事宜，后组织各部门参加恳谈会的人员名单等。

第十二，协助人力资源部经理做好本部门其他工作。包括协助培训部进行相关培训及活动策划与组织工作。

在此实习期间，协同人力资源部经理起草并被采纳实施的政策性方案包括：《关于开展服务质量主题活动——“在第一时间问候、微笑”的方案》以及《关于“微笑大使”评选的通知》、《关于评选季度优秀员工的方案》、《关于进行绩效考核的通知》及相关考核标准、《xx酒店员工特殊技能津贴方案》、《关于xxxx评优方案的》及相关需跟进事宜、《关于文员年度考核的通知》及相关考核事宜、《关于开展员工素质修养大家谈活动的请示》及活动的开展等。

1.谈酒店的企业文化

文化是企业的精神脊髓和物质根基。然而，一个企业的文化是依靠企业的管理团队及最为广泛的基层团队形成的。

而我所在的xx酒店的企业文化，现阶段似乎只停留在某些字眼和之中。真正的企业文化不应该只是提倡的口号。不可否认企业的文化是从口号开始的，但不能始终只是口号啊。

上至管理阶层，下到普通员工，目前没有一个明确的共识。首先，团队精神的创建应当是通过平时的工作与生活两个方面来完成的。而在酒店，部门内部同事间，以及部门与部门同事之间，还存在很多矛盾，大有激化的可能。对于出现的问题，并没有从根本上提出解决问题的方案以及总结经验教训。却只是花许多时间从上到下的寻找“罪魁祸首”，追究责任，以至互相推卸责任。对于此，即需要酒店建立合理、完善的一种处事机制，需要大家达成一种共识，需要全酒店上下共同理解和沟通，积极的沟通。故此，在我即将离开酒店之时，由人力资源部牵头，组织每月一次的总经理恳谈会，以形成民主的管理机制，让普通的员工能有机会与酒店高层领导和管理者进行沟通。

再者，在对客服务方面。酒店的大多数服务是需要最基层的员工来完成，而他们的形象及服务将直接影响到整个酒店的形象和经营效益。实际上，酒店的众多基层员工是带着消极的态度在完成自己的工作。这并不是说他们没有完成自己的工作，这只是说他们没有带着诚心和责任心完成工作。这一点，是需要酒店的“主人翁意识”和责任感的建设来改善的。

企业的文化需要人来创建和营造。当然是需要有相当文化素质及道德素质的人来营造。正所谓“得人才者，得”。现在酒店的竞争也日益强烈，人才的竞争将成为酒店业竞争的一大重要因素。酒店应充分认识到：只有不断重视人才建设，加强自身竞争力，使其真正成为酒店的持久竞争优势;此外，企业最为稀缺的资源是人才资源，只有人才才能不断创新，创造出竞争对手无法提供的差异性服务，塑造竞争优势。现实中，酒店内的员工素质都还有待提高，且人员的流动率还处在一个不太正常的状态。这都是不利于酒店的文化建设以及经营管理的。但这并不是某一个酒店的问题，这几乎是国内整个酒店业的问题。

2.谈酒店的福利

福利直接关系到员工在工作中的努力程度，关系到全酒店的人心稳定等基本问题。酒店现在在福利方面已经做到了一定的程度，但是，还是有很多不敬人意的地方。

比如，在假期的管理方面。酒店的假期管理规定并不是很完善的，有违国家法定假期的迹象，这使得员工在心理上发生抵抗心理以及不安的情绪。

员工饮食方面，酒店员工普遍反映食堂饭菜欠佳。据了解，酒店每月的膳食开销是有固定计划的，且这个计划是相当有限的。对于后勤主管及饭堂师傅们来说，也是一件头疼的事情。对于此，我认为，首先酒店的高层决策者应当意识到员工的膳食重要性，在原有的基础上给予一些灵活的政策，比如加大费用的投入。同时，饭堂也应当在样式和质量上下功夫，尽量做到，花最少的钱，做最好的食。这其实是解决员工的“后顾之忧”的问题。

3.谈酒店的制度

酒店正式开业已近三年，各项规章制度日益完善和健全了。但是，在完善和健全的同时，也出现许多问题。

规章制度还欠科学性和合理性。比如员工的入职、离职程序都还不够合理、不够健全。特别是在员工离职时，酒店还只是象征性的与其面谈，并没有达到面谈的初衷与目的。对于即将离职员工的意见与建议并没有很好的总结，更重要的是对于众多的离职原因没有相应的改善。

又比如，酒店的考勤制度。经历了指纹考勤、部门签到、ic卡考勤等多个阶段。现在的ic卡考勤机几乎丧失了作用，许多员工实际均按时上下班，却时常疏忽了打卡，其相应的惩罚措施又相对的严重，这使得员工的反抗心理更加趋于明显。而且，现如今的考勤系统欠先进，若要坚持天天检查考勤，这将增加检查的工作强度，几乎需要用整天的时间来检查ic卡考勤问题。

关于酒店的奖惩制度，这可说是酒店的硬伤。从每月的酒店员工奖惩报表上，就不难看出其问题所在。惩罚明显多于奖励。这是企业制度及管理上的一大忌。而这样的状况还将公布于众，特别是惩罚名单，对于员工的感情来说，无疑即是一个打击。好在我实习结束前，人力资源部经理决定只公布奖励名单，但被奖励的事例毕竟是少数，而且几乎总是某部分员工，如检查到在公共非吸烟区吸烟的员工，将在对吸烟者的罚款中提取奖金进行奖励。

再说关于酒店评优的制度。酒店里的评优方案也有一些，譬如每季度评选的“优秀员工”，双月评选“微笑大使”等等。这些评优活动中，员工的受奖面还是挺大的。但是受奖面大，也有其不利的一方面。我个人认为，“优秀员工”类的受奖面是应当广泛一些;而“微笑大使”的面就应当小些。实践证明，受奖面大并没有达到预期希望提高员工积极性以及增强员工间的竞争意识的目的。相反，若面小些，方能体现获此奖的不易。另一方面，评奖的过程也存在相当的问题，按照方案计划及公文的要求，评选应当是民主的、公平的。而实际操作中，许多部门都是部门负责人一口说了算。这对于员工来说，也是不易接受的。

4.谈酒店的开源节流

酒店的“五抓”管理方针中明确说到，抓成本。成本是企业经营效益的前提。对于酒店领导常常倡导的“开源节流”问题，实际上还只是处在意识形态中。真正自觉做到开源节流的员工只是少数，大多数员工并没有从实际工作中做到这一点，这还是说明最广大员工的“主人翁”意识不够。

终上所述，我实习所在的xx还存在许多不敬人意之处，但是，从另一个角度来说，xx酒店又是成功的。酒店每天都还在进步，至少从上到下，都还是怀着积极的心态在奋斗。作为成立三年的五星级商务酒店，且又是完全的民营企业，取得今天这样的成就实属不易。而一个企业要真正的成功，并在同行业立于不败之地，这就要看团队的实力了。

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