# 最新年终个人工作计划 年终个人发展计划(7篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-09-26

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。最新年终个人工作计划 年终个人发展计划篇一在充实的工作中...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**最新年终个人工作计划 年终个人发展计划篇一**

在充实的工作中，一年的时间不过转瞬。在一年的工作结束后，我们好好的庆祝了这一年所收获的成绩。作为客服，我非常清楚我们\_\_的员工们在这一年来做出了多少的努力。在之后，我也反思了自己这一年来的＇工作，尽管有很多的不足，尽管也有很多次受到领导的批评，但是这些都成了我完成这一年工作的动力！

过去的一年里，我不断的前进和成长，现在在这全新的\_\_年中，我也会努力的提高自己，让自己成为一名优秀的客服。为此，我对\_\_年做计划如下：

作为服务人员，努力的提升自己的服务质量是必不可少的功课。在新一年的工作中，我不仅仅要对自己的服务进行提升，更要提升自己思想水平。

首先在思想方面，我要紧贴公司的服务理念，考虑到业主的情况，为业主带来最及时最人性化的服务。并且在工作中我也要不断的累积经验，不断的改进自己的工作思想和方法，但是对于核心的思想，要不断的通过反省来稳固。

其次，还有尬方面的改进。作为客服人员，加强服务礼仪的学习是必须的。作为\_\_公司的客服，我必须在业主面前时刻保持优良状态，不仅仅是尽快的解决业主的问题，当然这也很重要，还要努力的在工作中给业主带来缓解情绪的作用。

作为一名员工对自己的管理和要求是非常重要的，为了能让自己能更好的完成工作，我也必须要改进自己对待工作的态度，增加自己在工作中的责任感，更严谨的去面对工作，面对业主。不作出自己不能保证的回复，多从业主的角度去考虑问题，让业主能有更加舒适的服务体验。

通过上次的总结，我认识到自己还工作中残留着许多的个人习惯，这些不仅仅影响了我的工作质量，更对我们\_\_公司也是一种不好的影响。作为客服，我就要成为一个优秀的客服，面对这样的错误，我必须严格的去改正。此外，在今后的工作中，我也会多多的反省自己，总结自己，了解自己的工作，提升自己的个人能力。

时间很快就会过去，我要抓紧时间去提升自己，以便在工作中能发挥出更加优秀的状态，为业主们带来良好的服务。为了\_\_公司，也是为了我自己，我必须要努力的挑战自己！

一、团队管理

年度在团队管理方面，我们主要做了一下几点。

1、部门员工的落实到位，职责分配，新进员工的培训，离职员工的工作交接;

2、对部门员工进行软件的培训并监督使用;

3、与办事处协作，共同搞好配件供应工作;

日常工作中，及时沟通，确保沟通有效;工作之余对部门员工进行零件知识的培训，领导员工共同学习零件知识，要让员工知其然，更要知其所以然，以便更好地配合工作，做到事事有人干、事事有人管、环环相扣，在没有事不管己一说。极力争取系统化、规范化、资源利用化，最终达到整体化。

二、配件部目前存在问题

1、部门员工专业知识薄弱，需要定期加强培训，在日常工作中加强学习;尤其在查零件图册及实物认知方面;

2、库房管理及发货;随着公司日渐壮大，配件备货量越来越大，配件摆放很凌乱，对于有些急需配件，,无法找见的频率越来越高，导致发货时间延误，从而也引起了客户及服务人员的抱怨,影响了公司的口碑，建议增大库房面积，增加库管人员配置，加强配件库管理，以便提高工作效率，降低出错率;

3、没有经常性的与客户进行有效沟通，了解客户对我公司配件的意见及建议，并合理的进行调整;应该认识到客户维护是相当重要的。前期全然忽视了客户资料、信息等情况，只是按照服务部提供的台账进行电话回访，没有真正做好客户管理。

三、办公费用的控制

年度本部门在办公费用的控制方面，本着在不影响工作质量与效率的原则下，尽量节省开支，例如办公用品的使用、配件接货费用的控制、水电的使用等。

四、配件库人员工作划分

为了更好的发挥配件库后勤供给职能，对配件库人员工作进行划分：清点、验收、上架、入库、出库、制单、取货。

五、配件用户方面

1、系统的完善配件用户信息包(保内及保外)，及时有效的保持与用户联系，避免用户流失;

2、增加与配件用户的维系手段，通过会员服务增强用户的忠诚度，提高配件销售;

3、通过会员的平台，推广公司的其他业务(维修厂、整车销售等)，同时挖掘更多新客户;

4、提升公司及售后形象。

六、配件采购计划

根据目前的市场保有量及来年预计销量与市场部商定，制定20\_\_年度的采购计划，保内车需采购常用三包件;与服务人员协作再次统计易损件，根据目前库存制定易损件采购计划;采购常用保养件。在合理库存的前提下，及时补充需求高，急的配件，保障售后服务的壮大、提高。

七、销售计划

关于配件销售，除第一点会员制外，期望举办更多行之有效的促销活动，如展会的举办。

1、展销会促销实施概要：以区域为单位举办配件展会活动，这样可以方便各个区域的客户前来参加，由公司配件知识较为专业的人员对客户进行配件知识的讲解。

2、配件经营需维护客户关系、建立忠诚客户群体。一般而言，整车销售质保期结束后，客户的车辆如需正常运转，必然离不开配件供应商，因此我们更应该加强与客户的联系，通过供应配件，随时了解客户的各种动态，比如车辆使用状况，有无需要其他配件，给出专业的建议，并听取客户意见，让客户在第一时间考虑本公司的配件，同时清楚的了解客户在公司所享受的其他优惠政策(公司会员、其他协议)，引导客户来公司购买配件。同时做好相应的客户台账，清晰的掌握客户购买公司配件的相关资料，并根据资料做出明确分析，然后制定相对应的措施。

3、配件经营的关健——价格。客户在大多数情况下会很在意配件价格，经过回访发现配件利润在25%左右，这样既可以给公司带来利润，也可以让客户满意。

八、日常管理计划

1、加强5s管理体系，把各项规章制度落到实处。5s规范是企业科学发展的宝典，但是部分职工对它重视不足。我将督促配件部门员工以及各同事协调进行，确保严格遵守5s体系，对违反条例者视情况进行教育、处罚，保障其实施。

2、加强员工素质教育，提倡主动学习配件技能的氛围。过去个别员工纪律散漫，上班时间吃东西，做工作以外的事情……这些行为不但造成部门工作效率低下，而且严重影响公司形象。我将强化管理，督促员工严格遵守各项制度，认真完成各项交给的任务。对故意违反公司纪律者，将按照公司规定给予处罚。鼓励员工主动探究配件市场动态，把握价格脉搏，勇于探索，善于实践，努力提高工作效率，对表现突出者给予奖励。抗工误工者给予处罚。分析存在的问题，提出解决办法，及时了解部员的思想动态。积极引导，提高效率。

3、优化部门内部配合。现有部分职员特长没有互补，不仅造成资源浪费，人才技能没有发挥，而且不能极大的调动其积极性，新老结合，提高工作效率。

对于20\_\_年度配件部诸多不足之处，还望领导给予指导，我们现在还存在很多困难和不足：如对生疏配件认识模糊，快速反应能力不够，整体业务能力远远不够等等。希望通过学习提高业务能力，弥补不足。我部门也会努力强化自身业务素质及能力，以迎接20\_\_年的新机遇，新挑战。

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

1.2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较。根据客户反馈信息，及时做出反映。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文。

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训。拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

6、加强内部管理，执行质量体系要求。

6.1加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法。明确档案管理相关制度、管理流程。将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9001——这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

根据公司《x月工作总结与计划》中提出的客服部x月工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

一、x月工作计划

1、x月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、x月份开始催缴多层x月度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、x月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、 领导交办的其他工作。

二、x月工作中存在问题和改进措施

（一）、x月物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单；

x月我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理；

我部门现在采取周\_\_户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于x月的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。x月的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

（二）、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。x月我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的\'将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

（三）、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

x月我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的\'指导和关怀下我部门全体员工有信心做好x月全部工作。

一、交房工作

1、做好接收三期工程准备，及加大人才储备，初验及复验把好质量管，避免钥匙移交物业后进行大面维修整改。接受三期钥匙后逐一核对规范管理，统一封存。

2、做好一期、二期、三期交房数据的统计、业主资料及验房单管理，由专人负责。

3、做好交房现场的工作安排及房屋交付前的检查工作并配合销售本门借用钥匙。

二、日常工作

1、做好日常业主来电来访接待工作，并做好问题的详细登记及数据统计工作，做好前台销账及业主回访工作。

2、做好交房时的现场签约及钥匙发放工作，做到公正、细致。

三、物业管理队伍建设

由于客服部员工以前基本没有从事过物业管理工作，目前的职业水平肯定还有长足的发展余地，我们在配合公司进行组织架构调整的同时，将进一步加强物业管理队伍建设，细化岗位分工，加强绩效考核力度，提高每一位员工的职业素养，明年计划加强组织各类培训活动，并不定期开展物业服务楼栋竞赛活动，锤炼一支肯打仗、能打仗、能打硬仗的员工队伍。

四、提高服务水平

由于物业公司刚组建不到两年，小区各种环境又比较复杂，同时又没有可以借鉴的地方，因此，工作中难免有不足之处。下一步我们将深入理解物业管理的内涵，加强和深化客户服务水平和服务质量的专项工作，努力提高业主满意度进一步提高服务水平，努力提高业主满意度全心全意为业主服务，使x物业公司的物业管理水平再上一个新台阶。

五、做好一期物业管理费的收取及催缴工作

认真做好物业费宣传工作并做好业主的解释工作。让业主意识到，物业管理费是一个物业得以生存的经济基础。享受物业服务是业主的权利，而缴纳物业管理费是业主的义务。为保证下一步物业管理工作的顺利开展及日后一期业主物业管理费的顺利收取做好铺垫工作。

六、部门协调

在下一年度，客服部将全力协助物业公司各部门工作，密切同各部门关系，及时、有效，妥善处理业主纠纷和意见、建议。

七、钥匙管理

总结去年工作经验，将钥匙管理落实到人，管理员与钥匙不得分离，并对室内物品及入户门是否关闭负责。

一、首先，建立好我们的组织，提高团队素质，加强管理，制定奖罚制度和激励方案，此项工作不分淡旺季节时时主抓。根据公司下达的年销任务，月销任务，进行每月、每周具体分解到每个区域和部门，并且在完成任务的基础上提高销售业绩。

二、代理商的管理和维护，针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司\_\_\_\_年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

三、活动落实，对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

四、公司发展存在问题解决方案

1、加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。

2、对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。

3、选好、选对作好活动的代理

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

(二)齐心协力，争创优质高效服务

随着\_\_\_\_经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品，通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。

作好离网用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退网业务的用户进挽留。

2、对准离网用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离网率;

1、普通用户维：

1)定期对用户电话回访或短信拜访;

2)节日祝福(短信);

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点

1)做到每月电话回访或短信拜访一次(根据用户的要求)，回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。

2)话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。

3)生日祝福、节日祝福(针对不同用户，要有实用的东西)。

4)挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。

5)亲情服务。(根据不同用户的需求，为用户提供帮助)

6)定期的上门走访。

五、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

建立一支高素质的客服队伍是当前工作的重要保证，为此公司在全员范围内开展了技术大练兵活动。我们从“立足岗位、注重实效”出发，依照“干什么、练什么、缺什么、补什么”的要求，针对当前客服现状，明确客服经理的职责，明确分工，强化约束机制，突出考核力度，切实落实首问负责制，全面提高客服人员的素质与工作效率，切实做到“内强素质、外树形象”。结合结对子工作，做好星级制度考核，减少与市分客服口的差距。做好客户经营与维系，加大对客户服务的连续性及延续性以服务在我心征文及星级营业厅申报为契机强化员工整体服务意识，真正做到用心服务。

一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以顾客满意为标准。

顾名思义，作为一个客服部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们的一切工作都要以客户为中心来进行。现代企业的竞争已经从产品竞争转向服务竞争，谁的服务更到位，谁的客户更稳定，市场更有发展潜力。所以要树立大客户服务意识，用它带动整个部门的员工，让我们的服务更专业、更有效、更有针对性、更负责任，体现呼叫中心全体员工的服务意识。

二、制定工作计划目标

在大客服意识的指导下看客服部门的工作，可以把我们的主要工作目标分为短期目标和长期目标两个阶段。

首先是短期目标：

巩固和维护现有的客户关系。

二、发现新客户(潜在客户，潜在需求)。

目标一可以通过以下方式实现：

1、通过电话和信函与老客户沟通，收集客户反馈信息，了解客户的最新出行趋势。

2、定期选择客户群，进行有针对性的家访和促销。

现代企业越来越重视客户服务，这是一种趋势，也是市场经济发展的必然过程。以客户服务部作为呼叫中心新成立的工作组，在大家的支持帮助及指正下，做出了一系列的成绩，也发现了一系列的问题。为了更好的开展下一阶段工作，平稳度过年后的销售断层，根据部门相关规定，制定计划如下：

一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

二、制定工作计划目标

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

1.巩固并维护现有客户关系。

2. 发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

完成前期目标可以通过以下途径：

1. 通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。

2. 定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

为了更好的开展好下半年的客服工作，总结上半年的服务工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，客服部制定了下半年的工作计划如下

三、指导思想

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

四、工作目标

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

五、要求

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

一、总结上半年工作，因前台接待人员及机修人员的专业知识不够专业和广泛，服务细节有所欠缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。所以我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高业务能力，加强技术水平;在服务过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到位，且工作人员面对工作时并不是十分细心，致使在一些可避免的工作细节上犯错误，故在下半年我们需增强管理人员、职工对工作的责任心，让职工知道目前企业现状和未来规划，及市场和未来走势，让他们意识到自己的稳定工作和收入公司的的企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的服务行业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企业树立良好形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从营销策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增时也有着一定量的流失，所以下半年我们必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务和合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修方案，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场环境下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强5s管理，坚持对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

七、面对上海通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下团结，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿措施，解决问题，度过难关。

新的一年，新的机遇、新的挑战摆在我的面前，现做计划如下：

一、规划工作计划目标

1.巩固并维护现有客户关系，发现新客户(潜在客户、潜在需求)。

2.定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

3.通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户最新的出游动向。

二、活动落实

对于公司推出的销售活动要严格执行业务推广和品牌宣传，根据市场情况和竞争对手的销售活动灵活策划一些销售促进活动，主攻其劣势同时对代理店员进行专业知识和促销技巧的培训。

三、代理商的管理和维护

针对现有代理商和正在开发的代理商进行有效的管理和关系维护，了解他的销售情况和实力，定期拜访和沟通建立良好的关系。根据公司\_\_\_\_年的销售目标，渠道网点普及还会大量增加，要求业务部门积极开展。

四、公司发展存在问题解决方案

1.加大铺货与铺货量，保证货源充足，拉动市场，提升销量。

2.对活动内容作到环环相扣，责权分明，责任到人。

3.选好、选对作好活动的代理。

4.强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5.重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

##结束[\_TAG\_h3]最新年终个人工作计划 年终个人发展计划篇二

20\_\_年在公司领导和同事的帮助和关心下,在各部门的密切协助配合下，原料仓的各项工作始终围绕“库存物料安全、进出数据准确、作业标准规范化、收发配料高效率、热情服务高质量”的目标开展工作，一年来仓库整体面貌焕然一新。为了总结经验，提高自己，以至于把工作做的更好，我现对过去一年的工作进行简要的总结：

原料仓是一个公司连接生产，供应，销售的中转站，自始自终贯穿企业生产经营全过程，仓库管理在整个生产体系中起着举足重轻的作用。由于工作的需要，10月份，公司将我从采购部调至原料仓兼任仓储主管一职，负责原材料进货，发放和管理三个方面的工作。虽然公司没有正式任命我为仓储主管，但我就感到自己身上的责任重大。因为原料仓管理工作是一项重要的基础性工作岗位，虽然技术性并不高，但需要勤劳、心细，作业强度大。而我自身的学识、能力和阅历有限，面对仓库产品原料种类多、工作头绪杂、人员编制少、管理范围广的实际情况，使得我不免有些迷茫。课~件厂长语重心长地开导我，鼓励我，让我放下思想包袱，大胆、自信地接受了这份挑战。为了使自己尽快适应新的工作岗位和工作环境，我平时自觉加强仓储理论学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

原料仓是一个事务繁杂的部门，也是一个重在配合的部门。加强沟通，营造团队协作氛围尤其重要。一年来让我深深体会到团队協作精神才是工作取胜的要害。原料出入库工作偶然会因同事之间缺乏沟通而导致工作出错或效率低。为此在平时工作中，我主动加强与领导、同事的交流与沟通，每次不懂的、不知道的、不会的，我都会谦虚地向他们请教，他们都会耐心帮助我，教我如何去做，如何去解决问题。就是这样，慢慢在同事的帮助和引领下，我熟悉了这里的工作环境，然而我也就这样很快的融入到大家的工作中去了。我在这段时间的工作相处中，我感觉到了我们公司有人性化的管理、强大的团队精神和凝聚力、高效率的工作方法和实事求是的工作态度。公司的同事都很好相处，而且大家都很是热情，也善于帮助他人。公司的领导都很关心下属，现在觉得在这里的工作环境较轻松，即使工作有点繁忙有点累，但是和同事之间的相处是那样的融洽，那样的愉快，工作起来就得心应手。

虽然原料仓的工作看似简单,用三个字来慨括：收、管、发。但是要真正的做到位，做齐全，使工作程序化、系统化、条理化、流水化，还需要下点功夫，每个仓管员在工作当中必须要保持清晰的头脑。为此，我根据公司及仓库的实际情况，借助以往在仓库工作的管理实践，制定和实施相应的改进和创新计划，实现仓库管理工作的持续改进，实现卓越。

第一，严格执行仓库管理制度，防止收发原料差错出现。入库及时登帐，手续检验不合要求不准入库;发料时手续不全不配料，特殊情况须经有关领导签批，做到以公司利益为重，爱护公司财产。入库、出库工作，遵守先进后出原则，严禁造成呆料、废料;按库位摆放物料，或移动物料，禁止造成无法找到相关物料。按标准操作程序和标准管理制度做好各项工作及记录。积极配合各部门的领料工作，及时填写进、入账，核准现场物料等，做到库存物料的清晰，可查，发现问题及时汇报，改正。对日常账目与物料做到确认再确认，为确保一致：没有领料单，不能发放物料;手续不符合要求的，不能发放物料;未办理入库手续的物料，不能发放;完成一件工作后要做自我检查，以发现问题及时解决;对每天的工作进行总结和反思，以提高工作质量;有强烈的时间观念，凡事及时处理，不说“等一下”;工作主动，而不是被动等待安排;对工作现场管理做到“眼到手到”，预防仓库材料的丢失和破坏。

第二，合理安排物料在仓库内的存放次序。按产品种类、规格、等级及其产品的特殊性进行分区编码和存放，不得混和乱堆，保持库区的整洁。能正确掌握产品的进、出、存的工作流程，同时也真正做到了物尽其用、人尽其才的作用。

第三，定期盘点，积极配合工作。定期对库存物料盘点清仓，做到账、物相符。对领出的物料必须及时登记入账，确保物料进出及结存数据的正确无误，做好《进销存明细帐》，使电脑帐目能及时反映当前库存数量，对各类库存材料不定期进行抽盘，使帐目和实物的误差减少到最低，特别是比较重要的原料，力求无误。一是为各部门提供库存依据，防止材料的不足造成拖单，或者库存积压而造成的占用资金。二是给采购部提供准确的库存数据，并提供合理化的建议，与采购配合，努力降低库存量，加速库存周转率。三是配合财务部门做好仓库库存盘盈、盘亏的处理;对库存呆滞物品的积压进行整改，避免了原材物料的浪费。四是完成基础数据的收集、整理、汇总，保证库存报表的上交时间和数据的准确性、真实性。

第四，加强安全管理，注重防火、防潮安全工作。平时注重强调仓管员的防火安全意识，要求必须掌握各种基本的安全知识和技能，对吸烟者坚决禁止，防患于未然。每周、每月加大对仓库的清洁力度，保持库容美观、整洁。合理利用有限的库容，做好库存数量的管理，防止不必要的损耗发生。不能退换的物料经过相关部门确认后申请报废，清理出仓库。

**最新年终个人工作计划 年终个人发展计划篇三**

1、在行政副总经理的领导下，组织实施办公室职责范围内的各项工作，调动全室人员的工作积极性，督促全室人员全面完成任务；根据公司目标分解办公室工作任务，定工作进程，做好指导组织督查考核工作。密切各岗位之间工作关系，加强协作配合，做好衔接协调工作。

2、贯彻落实办公室岗位责任制，明确办公室人员各岗位职责。办公室各人员根据工作目的、性质、任务，制定自己的岗位职责。利用办公室内部例会，检查督促办公室职责的执行，培养办公室人员严谨的工作作风。

3、组织、协助公司制度的起草、修订、执行，督查各部门完成部门规章、岗位职责的的制定。做好公司规章制度起草、组织审核、颁发工作，协调新旧体制之间的矛盾，协助部门做好制度的宣传、执行、督查工作。拟订部门规章制定的程序，指导督促部门做好业务流程、业务规范、岗位职责的制定、执行。

4、组织汇总公司年度综合性资料，为公司年度总结、工作计划和其它综合性文稿提供材料，及时拟写、审核以公司名义制发的各种文稿，审核部门外发的文稿。严格按行文程序办理，保证文稿质量。

5、组织收集和了解各部门的工作动态，沟通公司内部信息，为领导决策提供可靠的依据和建设性方案。制定并执行公司信息收集处理规章流程，科学分析信息内容，及时反馈处理意见，做好信息综合分析、动态分析工作。协助公司主要领导协调各部门之间业务工作，依公司主要活动为主线，编写公司年度大事记。

6、根据公司发展需要和公司安排，搜集研究国家及地方政府部门对药品生产与销售、临床实验、药用辅料开发、专家建设、科技园区建设等与公司业务有关的法律、政策、程序、规章制度，为公司药品销售、生产、研发等业务提供政策支持性服务，协助各部门加快工作进度。

7、根据公司业务工作需要，开展调研、企划工作。根据具体工作目标，制定调研方案，组织调研人员，指导步署调研工作，分析调研结果，科学合理实事求实得出调研结论。

8、根据会议决议、领导目的和意图，制作企划方案，提供领导决策备选，协助部门实施企划方案，及时收集反馈信息，解决出现的问题；做好企划实施的总结工作，提高工作效率。

9、搭建信息沟通平台，沟通总公司与分公司及办事处、公司与代理商之间的信息。制订总公司与分公司、办事处、代理商之间信息交流的制度，建立信息员队伍，定期进行信息反馈，起到反映问题、及时沟通、相互交流、资源共享的作用。

10、积极开展对内对外宣传。在现有基础上进一步扩大公司通讯员队伍，培养一批通讯骨干精英，指导通讯员采用用稿素材，扩大用稿范围，动员临床观察员收集专家意见、稿件，与公司有份量级的专家、公司骨干约稿，增强号召力。突出中人月刊各版块风格，积极推动公司文化建设。积累经验，积蓄力量，向对外宣传、对医生宣传、对代理商宣传的方向发展。

11、协助市场部做好各地反馈信息的及时处理工作。按对口负责的原则，与各部门协商协调，整合资源，以最快的速度解决市场需要及时解决的问题。将问题的解决落实到人，重大问题排定时间表，按进度跟踪。动态管理，及时沟通，做好记录。研究信息，发现问题与苗头，为领导决策提供依据性材料。

12、做好具体的事务管理工作、以及临时性、突发性事务的处理工作。具体事务大致为：食堂、车辆、物品采购与管理、会议组织、公司网页与网络、宣传、环卫、保卫、值班、来人接待、文档、基建协调等。

13、工作建议：设立督查部（可暂由财务人员、办公室人员兼任），制定督查工作制度、规范、程序、督查范围、细则等，开展督查工作。有力的督查，有利于提高员工的工作效率及责任心，经济问题是重点督查的对象。督查部直接对总经理或董事会负责。

14、具体工作（食堂、车辆、物品采购与管理、会议组织、公司网页与网络、宣传、环卫、保卫、值班、来人接待、文档、基建协调）：

总体目标：a、有范可依制定、完善办公室各项具体工作制度，规范工作流程，严格按制度和流程办事；建设健康和谐、紧张有序的工作环境；b、建立民主、科学、合理的办公室内部决策机制，逐步完善企划组织实施督导总结提高内部执行机制。c、节省经费办实事，为公司各方面提供优质服务，完善办公室服务职能，强调树立服务观念。d、依据办公室现有人员的能力、爱好、兴趣，开发现有人员的更大的服务功能（附加值），为公司发展提供更大的支持。

**最新年终个人工作计划 年终个人发展计划篇四**

如果说世间没有计划总结，那么人就是一个一个独立体，没有任何规律没有任何相同及联系。也许一个错误不会贯穿他的一生，但重复出现的可能是很大的。

青春易逝，展望xx，力求改变不足，能有更好的改变！突破自我，不断进步！因此，我为自己制度本年度的工作计划：

1、遵守公司的各项规章制度，力求自身工作的高质量、高效率；

2、将所学、所看、所感与去年的工作经验结合起来，迎接新一年的旅游工作；对于导游工作，加强导游带团技能，丰富自身带团经验，以不变应万变；对于计调工作，熟练计调操作流程，熟悉线路流程，能以更优的价格和服务质量为公司业务员提供后备力量，尽量在最短的时间内提供最优的报价，注意协调工作；对于总部前台接待，熟悉散客线路、价格，时刻关注价格变化，及时更新电子屏信息；

3、书到用时方恨少，加强学习，拓宽知识面，努力提高自己的文化素养，认真学习旅游专业知识以及相关常识提高导游带团技能、增强业务知识；我相信这也是众多导游所缺乏的；

4、关注旅游业发展走向，从而在工作中对自身的不足加以调整，以较强的针对性，针对不同群体的游客不同模式不同主题的服务。

5、指定短期目标，逐步自我进步、自我突破；

6、随身携带一个小笔记本，把易忘但又需要特殊注意的事情随时记下来，保持这个良好的习惯；这份计划会为自己提供方便，注意事项可以写得很条理，只要是自己能看懂就可以；

7、对内完成每一次任务，对外尽自己的努力提高桑悦思国旅的声誉！

**最新年终个人工作计划 年终个人发展计划篇五**

一、指导思想：

本学期，教导处将认真贯彻区教研室工作精神，以有效教学为主题，以提高学校教育教学质量为中心，以师资队伍建设为抓手，以教育质量为生命，立足课堂教学主阵地，全面加强教育教学管理，深入开展教学研究，努力使学校在教学水平、教学管理、教学质量、教师素质等方面上一个新的台阶。

1、继续在提高教学质量上下功夫，积极突破薄弱环节，对症下药，使学校在区各类调研中成绩进一步提高。

2、规范课题管理，对德育课题《建立学生主体参与的德育教育方式的研究》和学科课题《小学课堂有效教学的实践研究》做好中期汇报工作。

3、发展学校科技特色，迎接金阊区科技特色学校的验收。

4、加强校本教研，不断提高教师教育科研水平，着重培养青年教师，确保教师队伍有层次、稳固提升教学水平。

十月份

1、省四年级语、数、英调研

2、教研团队展示活动

3、课题组中期汇报分组活动

4、行政随堂听棵

5、一年级拼音验收

十一月份

1、进行阶段性教学质量调研。

2、家长学校、家长会

3、行政听随堂课。

4、青年教师赛课活动

5、教研团队展示

6、课题组中期汇报

十二月份

1、二年级铅笔字比赛

2、评选“阅读之星”，“书香班级”

3、开展三到六年级学生的读后感评比活动

4、区六年级语、数、英综合调研

一月份

1、组织复习，期终考核。

2、“六认真”检查和考评工作

3、做好教学资料归档，教学器材的验收工作

4、休业式，布置寒假生活要求。

5、评选最佳教研团队

**最新年终个人工作计划 年终个人发展计划篇六**

20\_\_年，我村将继续按照镇党委政府的整体部署，积极作为，坚持以“为人民服务”载体，加强自身建设;同时认真贯彻落实党中央提出的“生产发展，生活富裕，乡风文明，村容整洁，管理民主”的社会主义新农村建设的要求，依靠全村党员和村民的密切配合，进一步解放思想、实事求是、与时俱进，为早日实现农业农村现代化和社会主人新农村而努力，结合我村实际制定以下工作计划：

一、加强支部建设，坚持从严治党的方针，加强对党员的教育管理，不断推进农村党员设岗定责，吸收、培养、发展先进青年积极分子入党，推进村干部述职述廉制度，提高村党支部的凝聚力和战斗力，不断发挥党员的先锋模范作用，用实际行动带领全村人民走共同富裕之路。

二、巩固基础设施和各项村级制度

1、继续完成我村的路、堰、坝等农业基础设施，服务和方面农业生产。

2、巩固“美好乡村”已建成的成果，进一步推动新农村建设。

三、发展经济

1、鼓励村民发展养殖业，积极帮助村民协调贷款上项目，转移剩余劳动力，为民增收。

2、健全合作社各项制度，进一步推动农户实行土地流转，省出时间全心上班。

3、认真协调好土地流转工作，妥善解决土地流转工作中的矛盾。

四、其他方面的工作

1、加大合作医疗基金收取力度，力争参保率进一步提升;

2、计划生育工作常抓不懈，狠抓对外出人员和重点户的管理，对避孕节育对象做好随访服务工作;

3、完成好上级下达的其他中心工作。

总之， 20\_\_年度工作我村将围绕镇党委政府的各项工作目标任务，村组干部将坚定信心，努力工作，团结协作，把社会主义新农村事业推上一个新台阶。

20\_\_年度工作计划范文二：

20\_\_年是全面深化改革的关键之年，是全面推进依法治国的开局之年，也是全面完成“十二五”规划的收官之年，更是全力建设“\_\_\_”的关键之年，为确保我镇顺利实现“强基础、兴产业、优环境，努力推动\_\_经济社会又好又快发展”的目标，根据省、市、区相关部署，结合我镇实际，制定20\_\_年\_\_镇人大工作计划。

一、指导思想

在区人大会的指导和镇党委的领导下，深入贯彻区委四届六次全会精神，紧紧围绕镇中心工作，抢抓工作发展机遇，解放思想，改革创新，勇于担当，锐意进取，把建设社会主义民主，法制作为根本任务，认真履行宪法和法律赋予的职权，充分发挥代表作用，为全面完成“十二五”规划任务，实现“十三五”良好开局奠定坚定基础。

二、工作举措

1、加强新代表的学习培训，提升代表履职能力。一是组织参加统一学习培训，集中学习宪法，组织法，选举法，监督法，代表法，主要内容包括代表的作用与职责，代表的权利与义务，代表行使权力的方式方法，代表大会的议事规则，代表议案和建议等有关知识。二是坚持代表小组每季度一次的学习制度，使人大代表进一步加深了对人民代表大会制度的理解，明确人大代表应该履行的职责，了解人大工作的法定程序，掌握履行代表职责的知识，增强代表工作的责任感和使命感，为在今后的代表工作中更好地履职尽责，发挥作用打下了良好基础。

2、密切代表与选民的联系，开展代表进村屯社区等活动。围绕人大代表权利和义务，以提高代表履职能力为目标，积极创造条件，进一步密切人大代表与人民群众的联系，为代表履职提供更好的服务。一是在有条件的村委会成立人大代表接待站，在选区内设立“代表信箱”，便于代表联系选民。代表深入基层联系选民，一年内不少于2次，在固定联系点上联系居委干部，群众每年不少于2次。二是组织好区、镇两级代表每年不少于2次到社区联系点开展联系活动，了解情况，听取村委会，人民群众的意见和建议。

3、坚持和完善联系代表制度，及时听取和反映代表的意见，建议。一是加强与代表的联系，扩大代表的知情权和参与权，畅通代表议政渠道。二是关心代表的工作，学习和生活，努力做到“三必访”，即：代表有困难必访;代表患病住院必访;代表无故缺席会议或活动必访。

4、围绕区、镇中心工作，组织代表视察和专题调研活动。代表视察，调研，要围绕区，镇的中心工作，结合区人大会和镇党委年度工作计划，对人民群众普遍关心的热点，难点，重大问题，特别是在加快推进以改善民生为重点的社会建设中出现的矛盾和问题，需要政府部门引起高度重视和协调解决的问题等内容进行。为代表出席区人代会，应邀列席区人大会会议和镇人代会及其他会议活动做准备。代表参加区人大会或代表小组组织的视察或调研活动，年内不少于1次，代表小组完成视察报告，调研报告不少于2 篇。

5、代表向人民群众和选民报告履职情况，接受群众监督。做好人大代表向选区选民的述职活动，今年安排3-4名代表到所在选区进行述职，密切与人民群众的联系，自觉接受人民群众的监督。报告的主要内容为代表出席区人代会，参加审议，行使权利等情况，联系村屯，服务群众情况，大会期间和闭会期间提出议案和书面意见处理解决落实等情况。代表在任期内向选区选民代表报告履职情况至少一次。

6、加大建设力度，提升人大联络室自身的工作水平。一是加强制度建设。不断完善联络室的议事程序和工作制度，更好地坚持民主集中制原则。注重探索创新，及时把实践经验上升为制度规范，促进人大工作的制度化和规范化。二是加大宣传力度。加强宣传观念，完善宣传激励机制，把我镇人大工作好的做法，经验，优秀人大代表的先进事迹及时向各级宣传媒体推介，使更多的人了解人大，认识人大，宣传人大，创造一个有利于人大工作开展的良好舆论氛围。三是加强思想作风建设和业务学习，不断提升为人民服务的水平。要树立强烈的职责意识，对人大工作和自身使命要有更为清晰的认识，增强责任感和使命感;要树立终身学习的意识，加强政治理论修养，认真学习有关人大工作的法律知识，提升业务水平，不断提高当政议政的能力，做人大工作的行家里手，提高联络室工作科学化和规范化的水平，提高工作效能。四是适应新形势，新要求，根据代表履职需要和代表个人专长，不断改进，完善，丰富闭会期间代表活动的内涵和形式，在街道设立代表活动室，努力将人大代表联络室办成“代表之家”。

20\_\_年，我们要自觉地坚持和依靠党的领导，认真完成镇党委交办的各项任务，坚持镇人大代表联络室始终在党委的领导下开展工作，努力做好人大会交办的其它各项工作，紧密围绕区人大会的工作要点部署全年的工作，并找准切入点，分阶段，有重点地加以推进。

**最新年终个人工作计划 年终个人发展计划篇七**

同时为客人提供各种综合服务的职能部门，是酒店的营业橱窗，反映酒店的整体服务质量的一个重要窗口;是给客人留下第一印象和最后印象的地方;具有一定的经济作用;具有协调作用;是建立良好宾客关系的重要部门。针对前厅部的职能制定以下工作计划：

酒店在筹备期间，除了硬件的准备，最重要的就是人员团队的组建。前厅部组织机构的设置及定员会影响酒店的成本水平，所以要从实际出发，机构精简，分工明确。要实行优胜劣汰，给优秀的员工实行岗位技能的知识培训，并采取现场培训为主，定期评估测试考核，加以具体指导和教育，从而不断提高员工的业务技能，让前厅部的员工都能符合酒店用人的标准。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的态度和服务质量反应出酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训工作是重中之重，针对前厅部需制定一套详细的培训计划。有了良好的服务技能，纯熟的业务知识，才能提供优质高效、快捷的服务。只有培训好了员工，员工才有过硬的本领去为客人提供优质的服务。

前厅部员工，特别是总台员工必须掌握总台推销艺术与技巧。把握客人的特点，根据客人不同的要求，进行有针对性的销售，将最合适的产品，推荐给最需要的客人，做到事半功倍的效果。努力提高入住率的同时，争取利益化。

为了保护环境，走可持续发展道路，“开源节流、增收节支”是每个酒店不矢的追求，前厅部员工也应积极响应低碳经营，控制成本，开展节约、节支的活动，既迎合顾客的绿色需求，也可以为酒店创造经济效益，可谓一举两得。可以从平时生活中的点点滴滴做起，随手关紧水龙头，随手关掉不必要的电源开关，将用过一面的a4纸反面进行重复利用等等。

经常征询客人的意见，重视客人的投诉。客人的意见是取得质量信息的重要渠道和改善经营管理的重要资料。广泛听取和征求客人的意见，并及时向上级反映和报告，并采取积极的态度，妥善处理。以求我们的服务能化得到客人的满意。倡导个性化服务，以此吸引客人的眼球，提高客户的满意度并争取更多的回头客。

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