# 最新ktv年度工作总结报告 酒店ktv年度工作总结(实用12篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-04-09

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**ktv年度工作总结报告篇一**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“欧迪娱乐世界”愉快的度过了一个春秋。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。我们应当记住“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“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐!

**ktv年度工作总结报告篇二**

喧杂不断，这正是我们\_\_\_ktv生意红火的表现!随着这份喧闹，我们在工作迎来了新的一年的降临。

在这一年来，作为\_\_\_ktv的主管，我在工作中也好好的拼搏了一把!在工作上，我尽可能的加强了自己的热情和积极性，以的态度和最严格的管理，应对着这一年的工作。如今，在结束了的20\_\_年里，我们在领导的正确指挥，以及自我的不断努力下，取得了非常出色的成绩和收获!

如今，反思从年初至年末的工作，我也有很多的改变和努力。现将一年来的工作情况总结如下：

一、积极的加强自我

作为一名管理者，我甚至自己的决策和工作会给手下的员工带来不同的影响!为此，在今年的工作中，为了更加积极的强化自己的工作能力，我趁着空闲的时间积极的去参加了学习和培养，并且自休息时间还通过阅读管理和思想类的书籍来提升自己。

通过学习，我开始认识到自己过去的管理模式的不足和问题。但不仅仅与想，我更是在领导的帮助下，积极的行动了起来。在这一年来，我不仅更新了员工的管理，也开始在自己不足的方面开始加强自身的要求和管理。甚至还在服务上进一步加强了自己!

总的来说，这一年，我通过学习和了解，发现了自己很多的不足，但也因此，有了很多的进步!这也正是所谓的“站得更高，看的更远”，有了这些提升，我才能在工作中更好的完善\_\_\_ktv的管理任务。

二、人员的管理上

ktv服务人员的工作，其实工作并不麻烦。从客人来到ktv，选择包厢以及最后给客人上拼盘上酒，除非客人非常多，一会唱的听不下来，其实来来回回不过十几分钟的接触时间!但这并不是我们的优势，正是因为只有十几分钟的接触时间，所以我们能给顾客带来的服务才非常的有限。并且ktv的配置和装潢也不是能随便改变和提升的事情。为此，这十几分钟不到的服务时间就显得非常重要了。

在这一年来，我积极的加强员工的管理，加强员工的服务能力，甚至自己也深入去学习，并以身作则的要求员工积极的加强自我的能力。

在培训的努力下，我们每位员工都取得了非常出色的成长!并且，在这一年里收获了新老顾客许多的好评。

如今，一年下来，我们\_\_\_ktv的名气在附近也更加的响亮，而且我们有着非常出色的服务，和设备，相信在20\_\_年里，我们也能通过团队的努力给\_\_\_ktv带来更好的成绩!

ktv年度工作总结最新

**ktv年度工作总结报告篇三**

自从20xx年xx月进入ktv工作，算算已经有xx年头了(或xx月了)，范文之：ktv服务员工作心得。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下?”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查;顾客消费过程中又应注意些什么;如何满足顾客的要求;如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为ktv树立更好的形象，为为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

**ktv年度工作总结报告篇四**

自从20xx年xx月进入ktv工作，算算已经有一年头了。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下?”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查;顾客消费过程中又应注意些什么;如何满足顾客的要求;如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为ktv树立更好的形象，为为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

**ktv年度工作总结报告篇五**

时间流逝得如此快，在欢唱ktv我度过了一个快乐的春秋。

第一：按服务铃没人理会。

第二：理会了但是态度不好，其实就是没有微笑。

第三：不会安抚客人，客人其实很多时候只需要一个理由，不是说服自己，而是说服他的朋友。

个人认为服务员考究的就是应对人的能力，而地哩考究的是体力及记忆力的能力。能力的提高少不了持续的培训，系统的培训，有目的的培训。

工作了很久，从流水线上的作业流程我们不难看出工作效率从何而来。\_\_年五月的上百人培训没能参加，我觉得很可惜。成功是用汗水换来的，至少在作业流程上，每一个细节我想都很成功的植入到了每一位学员中。好的流程也需要细节才能流畅，作为未来的连锁店我想这个尤其重要。其实很多细节不碰到的久而久之我就忘了。我想很多人都有这个毛病。工作的质量的提高，我想在各位领导们的人格魅力的影响下，相信我们每一个员工都能的发挥对工作的热情，投入到工作中去。

在处事方面不够果断，这个应该是我的缺点吧。

ktv年度工作总结范文最新

**ktv年度工作总结报告篇六**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在愉快的度过了一个春秋。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。我们应当记住“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。

**ktv年度工作总结报告篇七**

随着时间的流逝，xx年的工作马上结束了，回望这一年来的各项工作，我感到很惭愧!原因是今年的预算任务我们没有能如期完成，给公司的整体经营拉了后腿，在此我表示抱歉，针对一年来的工作，我做一下总结：

经营上在圣诞节和二月份春节期间筹备了丰富的促销活动，留住了一部分新客户!四月份每周六周日消费有奖赠手机，自行车活动，汽车靠垫，红酒等，六月份又以消费一定数额回馈并进一步稳定了老客户。中秋节期间为每一包顾客送去了月饼，十月份开始上调了下午场的消费标准，增加了下午场的收入，十一月份以消费赠送酒水的形式给予顾客的实惠!同时为了满足顾客需要，新添加了长白山和黄鹤楼香烟，新添了海蜇丝番，茄鸡块，椒盐土豆等商品!在经营过程中，上半年我们圆满完成了预算任务，很有信心，但在7.8.12月份我们经历了严打，使得我部遭受了很大的损失，致使那三个月的营业收入急剧下滑，后半年的预算任务没能如期完成，影响了全年的整体经营!

部门管理中：

1员工的思想教育，针对80.90后的员工比较多，思想教育是不可少的，每进一名新员工，首先了解其思想状况，慢慢让其有强者留弱者走的竞争意识!

2员工培训上，对每一名新进员工都进行亲自培训，从基础的酒店意识到各项工作程序的操作和标准以及设施设备的保护方法;，从顾客进入我部的接待到各项规范细节服务一直在到顾客结账离去!亲自把好考核关，同时对各组的人员进行跟踪服务指导，发现问题，立即纠正!组织员工参加了总办以及消防知识，消毒知识和其它相关业务培训!

3员工工作纪律上，针对员工工作时间岗上纪律加强了巡视力度，不光要求自觉，凡违反纪律的员工，根据情况不进行警告，或是是直接处罚，使员工有意识严格要求自己，将酒店规章制度当做一张电网，以作为警示!对于上班带手机的员工给予严厉处罚!

4环境卫生上，加强了卫生死角的清理和检查力度，尤其是沙发底部，门后，地脚线，以及设备柜内部和后部，同时严格做卫生的方法，每日进行抽查!

5设备设施的更新和保护，首先，更换了中小包的沙发套，检修了大豪包的沙发垫以及沙发套，新够了大豪包的无线话筒，对部分中小包的问题功放进行更换，更换了五把吧椅，对大豪包的吧台玻璃进行了更换，拆除了休息室的旧地板!强调了客用品的使用和刷洗，防止员工不小心打碎，卫生用具的节省使用，为防止人为操作损坏音响设备，严格了音响设备的正确开关程序，对不按程序执行的给予严重警告!做卫生时禁止用湿毛巾擦拭木制品，壁纸，电气设备，以及地脚线!每周给不锈钢，镀铬设施打油，每三个月给木地板打蜡，每周清理投影机镜头，给包房各主机除尘，以便延长设备设施的使用寿命!

6节能降耗上，我部主要是电，和音响设备的更新和维护，随时检查客走包房音响设备，空调的及时关闭，以及走廊效果灯的按时更换。为了节约支出，从康乐宫大库调换了部分投影机以及旧的音箱，功放以及话筒灯具，!同时将库存的旧吧椅，杯具以及客用品出库使用，对出问题的触摸屏能更换成旧的使用的，绝不买新的。凡是自己或工程部能维修的，也不用外工修理!

7上半年学习了自主加歌的程序，自行加歌，但由于许多新歌需要收费下载，而且网络免费下载的存在病毒，怕损坏原有主服务器曲库，致使不能满足顾客的及时需要，后申请付费由专业人员操作，歌曲得到了及时更新，得到了顾客的认可!

8员工服务上，强调以微笑有声服务为基础，细致服务赢得顾客的认可，快捷周到为行动，进一步稳定和吸引顾客!对于酒醉的顾客加以关注，特别是包房内的规范细节服务以及灵活多变的应急服务加以培训，得到了顾客的好评!

总之今年的经营工作已经结束，在明年的经营和管理工作中，我们将继续学习同行业的先进管理方法，加大个人以及公主的酒水促销力度，不仅稳定老顾客，同时积极举行各种促销活动吸引新客户!同事招收新公主以便留住客人!望各层领导给予监督和支持。

**ktv年度工作总结报告篇八**

ktv的工作并不容易去做好，作为经理这一个月的工作我也是按照领导的要求去做好了，在此也是就这月工作来总结下。

1、本月完成xx接待任务。“xx饮料公司”，“xx年工作会议”等十余支团队。

实际接待人数xx人，营业收入xx元。

3、部门于x月x日组织员工进行趣味活动，提高团队凝聚力。

4、部门举行反思研讨会，班组针对上月提出的问题进行了情况说明，对现存问题进行了反思研讨。

5、积极参加xx举办的各项活动，如：x月x日后勤部组织的xx节活动及教务部组织xx各中心进行羽毛球比赛。

1、对ktv所有酒水进行清点，登记日期，对即将过期的酒水已进行退库处理。

直购的物品申购工作已完成。

月底对设施设备及酒水进行盘点，杯具有少量正常破损，其他物品正常使用。

1、本月人事部对实习生进行了班组的培训考核（正常班组基础培训除外），提出培训要更重视实操练习。

2、理论和实操考核。

1、合理安排员工休息，实行弹性工作制。

2、当月只有一名员工因特殊情况，出现一天加班情况。

3、员工考勤基本持平。

1、治安分局处对ktv的系统进行检查，发现部分员工资料不完整，现已整改完毕并符合要求。

2、在班组内不定期抽查员工安全知识。其通过率为xx%。

1.x月x日在xx教室进行安全知识专题培训会。

2、本月已完成培训《xx格调》第二、三、四节的内容。

3、本月进行了班组服务技能、礼貌用语、酒水知识、安全知识的培训。

4、以书面形式对《xx格调》第二、三节内容进行考核。

5、实操考核一次。

6、服务技能的考核（仪容仪表、站位站姿、礼貌用语），员工合格率为xx%。

7、培训员工运动馆专业知识和实操演练。月底进行书面及实操考核各一次。

1、人员问题：（ktv目前的人员配置，共八名x男x女，无缺编人员。为了完成部门的目标，班组现缺少有活力的服务人员，正在积极的搜寻，目前无结果。）

2、沟通协作方面：（上下级，班组之间沟通顺畅，有问题及时上报和解决。在本班组实行谈心制度，每周找一名员工谈心，了解员工的思想动态对员工的工作不足进行指正。）

3、维修方面：每天对设备设施进行检查，登记。有问题及时的报修，要在最短的时间内解决问题。

现在存在的问题：a：ktv备餐间上方漏雨，工程部的答复是观察一段时间，至今无结果。b：歌曲的更新速度不够快，报工程部，答复需要与xx进一步协调，正在积极的跟进。

**ktv年度工作总结报告篇九**

我认识到作为ktv服务员，在ktv工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我对于我这一年的工作情况做以下总结：

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

ktv是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如ktv服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要ktv服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对ktv的形象会产生不好的影响。

五、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

六、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然ktv各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心ktv的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销ktv的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

**ktv年度工作总结报告篇十**

20\_年，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.现将主要工作总结如下。

1.加班加点工作，早日完成装修。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，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。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

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。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

在20\_年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益，开创服务工作新局面。

**ktv年度工作总结报告篇十一**

时间流逝得如此快，在欢唱ktv我度过了一个快乐的春秋。

第一：按服务铃没人理会。

第二：理会了但是态度不好，其实就是没有微笑。

第三：不会安抚客人，客人其实很多时候只需要一个理由，不是说服自己，而是说服他的朋友。

个人认为服务员考究的就是应对人的能力，而地哩考究的是体力及记忆力的能力。能力的提高少不了持续的培训，系统的培训，有目的的培训。

工作了很久，从流水线上的作业流程我们不难看出工作效率从何而来。xx年五月的上百人培训没能参加，我觉得很可惜。成功是用汗水换来的，至少在作业流程上，每一个细节我想都很成功的植入到了每一位学员中。好的流程也需要细节才能流畅，作为未来的连锁店我想这个尤其重要。其实很多细节不碰到的久而久之我就忘了。我想很多人都有这个毛病。工作的质量的提高，我想在各位领导们的人格魅力的影响下，相信我们每一个员工都能的发挥对工作的热情，投入到工作中去。

在处事方面不够果断，这个应该是我的缺点吧。

**ktv年度工作总结报告篇十二**

20xx年是公司实施“立足新化，拓展x”发展战略的重要一年，在董事会和总经理室的正确领导下，广大员工发扬“团结，敬业，开拓，求实”的企业精神，拓展渠道，培养务实团队，齐心协力，奋勇拼搏，促使公司保持了较好、较快的发展，各项工作基本完成了年初既定的目标。

1、本地及周边ktv行情2、本地消费人示增长情况

（1）第一季度销售额度以达到预期目标150w，二、三、四季度开始呈现什么情况。

（2）皇家品牌正抢占二、三级地区市场，经济相对落后但潜力巨大的周边地区已成为公司拓展、争夺热土，从20xx年第三季度后来势凶猛。

（3）皇家品牌以优质的服务，顶级的设备，人性化的管理优势突出、稳固，本地ktv业龙头老大的位置。

（4）本地ktv业由于面临着本公司的巨大压力已纷纷升级软硬件配置，降低消费，以求生存。

打响本地第一枪，抢占市场先机

1、抢市场、保增长。已成为本地最好最大最有口碑的娱乐场所。

2、找资源，打基础。本着以客为先的原则发展每一个可用资源成为我们的客户。

规范管理流程，强化内部管控

2、组建监督部门，强化内部管理

3、注重培训教育，提高业务技能

推进文化建设，提升企业品牌

1、开展有益活动，增强企业凝聚力。为了弘扬先进，激励员工，20xx年先后组织员工参加野外活动及其它公益活动，得到本公司员工的一致好评及其它公司员工羡慕，还独家赞助了“皇家壹号杯”mtv大奖赛，更是成为了本地老百姓茶余饭到的热门话题。

3、注重舆论监督，完善内部管理。聘请了1名督察，参与对公司产口质量、安全、卫生、服务意识、现场管理的实时监督。促进门店管理工作的进一步改进和提高。

4、着手理管层储备，加强梯队建设。20xx年招聘dj部长以上管理人员\_\_\_\_人，实际录用\_\_\_\_\_人。公司内部选拔和竞聘\_\_\_\_\_\_人，实际聘用\_\_\_\_\_名。

过去的20xx年虽然取得上述四个方面工作的提高，但也存在十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们需要认真反思、总结、改进。

1、门店缺乏责任性，基础工作执行力差。

（1）点单乱：

（2）点单乱：

（3）陈列乱：有库存没出样、易盗商品不陈列、促销商品乱堆放没气势、季节变化排面不调整，已经成了许多门店的通病。

2、管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄。

（1）在思想上：面对销售滑坡、经营上不去，亏损严重的实际情况，个别管理人员自以认压力少、缺乏危机感和职业素养。

（2）在行动上：面对竞争和困难，束手无策、手段单一，等靠要依赖性强，主动出击、想方设法的少。

（3）商品质量缺乏把关，投诉处罚损失严重。

（4）促销手优较少，效果也非常一般。

（5）总办办事效率低，缺乏有效的管理手段与处事责任。

1、没时时跟进现场，并根据实际情况做出调整。

2很多合理化建议未能得到审批与实施

发展思路：以“立足新化，拓展x”为目标

基本思路：块状发展，打实基础；创新思路，整改挖潜；规范管理，重抓业绩。

经营目标：让本部所有员工订房业绩较之上一年度增长50%~~100%以上。

发展目标：块状布点，区域垄断，达到拓展x中心思想。

为完成20xx年的经营目标和发展目标，我们应从以下五个方面务实展开工作：

1、坚持一个中心。一切工作必须以有利于经营、有利于管理、有利于提高

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn