# 住家保姆个人工作总结(合集20篇)

来源：网络 作者：风吟鸟唱 更新时间：2025-04-20

*住家保姆个人工作总结11、配合班级教师，全面、细致地照顾幼儿每日生活。培养幼儿良好的行为习惯和生活卫生习惯；2、在保健医生和本班老师指导下严格执行幼儿园安全、卫生保健\*\*。3、负责本班和公共卫生区的清洁、消毒、安全排查等工作。4、了解班级孩...*

**住家保姆个人工作总结1**

1、配合班级教师，全面、细致地照顾幼儿每日生活。培养幼儿良好的行为习惯和生活卫生习惯；

2、在保健医生和本班老师指导下严格执行幼儿园安全、卫生保健\*\*。

3、负责本班和公共卫生区的清洁、消毒、安全排查等工作。

4、了解班级孩子，对不同体质的幼儿制定并执行不同的护理计划。

5、配合班级老师开展教育教学计划；

6、完成\*\*安排的其他工作。

**住家保姆个人工作总结2**

这项工作保姆一直比较重视。儿子从初二时一米五几的个头，三年间长至一米八的小伙子，而且腿脚不抽筋、眼睛不近视、学习成绩稳步提高，就可以看出保姆在这方面努力工作的成果。

儿子进入高中以来，最重要的午饭改由姥姥负责。姥姥在这方面又给保姆树立了新的榜样。儿子以前吃饭没得比较，做什么吃什么，只要有肉就眉开眼笑。现在回家吃饭时，经常指点江山，批评保姆做饭不如姥姥，还要保姆多向姥姥学习请教。保姆虚心接受，在早饭上更加精益求精，尽量不重样，面条、饺子、排骨、猪蹄、米饭、炒菜等每天变化。而且早晨吃位立健，晚上吃钙片。每天吃鸡蛋，喝牛奶，尽最大可能地满足儿子生长和学习所需的各种营养，为儿子的学习做好后勤保障工作。

本来家长自恃身体一向很好，经常晚睡及不吃早饭。保姆多年来一直劝说也没有改善。今年秋天家长住院事件发生后，终于使他醒悟到自己的身体不是钢筋铁骨，现在主动配合保姆，每天早晨一个海参两个鸡蛋，好好补养身体，以便更好的发挥顶梁柱的作用。保姆近来年一直贫血，遍寻良方也无大的改善。从去年学习了马悦凌的《不生病的智慧》后，开始坚持吃她的方子：固元膏后，贫血状况得到极大的改善，为每天洗刷刷等繁重工作提供了良好的硬件保障。

由于保姆出身于人口多的大家庭中，从小就养成做饭量大的习惯。在家长十六年如一日的谆谆教导下，保姆有意识的进行改进，今年终于改变了“做一次面条一家人吃一星期”的面貌，学会了用一只土豆和十几根芸豆做一盘菜，煮饺子一顿煮五十个。

这项工作还可以有进一步提高的空间。可多向网络上的美食网站取经，争取做到色香味俱佳，并且努力继续做好控制数量的工作。

**住家保姆个人工作总结3**

一、公司简介

湖北好姐妹家政服务有限公司，从20xx年开始实行员工制和中介式双重家政服务经营模式。公司现有管理人员18人，教师5人，固定员工600人，中介式服务员近20xx人，固定客户600多家。公司下设四个服务网点：即襄城为民家政服务社;好姐妹家政红光社区服务站;松鹤路为民家政服务中心;长虹路好姐妹家政培训学校。近年来，在服务市民，解决城乡下岗、失业人员和农村剩余劳动力就业方面付出了很大的努力，也取得了一定的收获，受到了社会各界、政府各有关部门和新闻媒体的关注。

20xx年，湖北省首次举行巾帼家政服务员技能比赛。9月15日，我们公司在襄樊市“木兰花”巾帼家政服务员技能大赛中，取得了两名冠军、三名亚军的好成绩。烹饪冠军张杏仙、母婴护理冠军黄汉菊、烹饪亚军杜传英受到襄樊晚报记者的专访。从20xx年开始，我们就对家政服务员进行了全面的职业技能培训，家政服务员都取得了培训结业证和职业技能资格证书，员工素质和实操技能得到了全面提升。

二、积极开发服务市场 寻求就业岗位。

我们根据家政服务市场的需求和家政服务员的个人特长，围绕下岗失业人员和农村剩余劳动力就业和再就业的实际情况，对他们进行免费提供就业咨询、职业技能培训和岗位介绍。积极扩大就业范围，寻求就业岗位。为了解决目前客服求大于供的状况，前不久，我们又与樊城区红光社区举办了第二届家政服务培训班，参加培训人员有40多人。给参加培训的人员讲授了法律常识、职业道德、礼节礼义、家庭烹饪、家居保洁、母婴护理等理论知识和实操技能，收到了良好的效果。

为了扩大宣传范围，增加客户数量，我们与十多个物业管理公司签订了合作协议。在四十多个小区装钉了便民服务“温馨提示”牌，与小区实行资源共享，合作双赢，以方便业主与我们取得联系，并能请到称心如意的家政服务员。小区与家政公司对服务员实行双重管理，即规范了家政服务员持证上岗，又有利于小区的安全有序管理;即提升了家政公司的声誉，又体现了小区对业主热心周到的服务;即增加了家政公司的客户数量，又满足和方便了小区业主的用人需求。这一举措受到了上级领导的肯定和好评。

三、添置高档家用设备 对家政员实行模拟培训

前些年，由于培训场地和师资力量不足，难以对家政服务人员实行全方位、综合性培训，特别是难以为高端家庭提供合格的家政服务员。现在，我们公司有了自己的师资力量。今年五月，公司在长虹路租用了180平米的模拟高端家庭居室作为家政服务员培训教室，投资了七万多元的教学设备，其中有大屏幕液晶彩色电视机、高级摄像机、笔记本电脑、电冰箱、洗衣机、洗地机、吸尘器等。设置了烹饪实操间(有齐全的灶具、抽油烟机、电冰箱、电磁炉、微波炉)，保洁实操间(有厕所、洗浴器、洗衣机、洗地机、吸水器)，家庭办公实操间(有电脑、打印机、传真机、电视机、影碟机、电话机、照相机、摄像机、饮水机)。对参加培训的人员进行模拟高端家庭实际技能培训，使他们能熟练掌握各类家用电器和办公设备的使用及操作。使知识培训与技能培训，教学培训与实操培训紧密结合，切实提高从业人员基本素质，不断提高服务技能、服务质量和服务水平。

四、制订切实可行的培训计划和管理制度

公司制订了办学章程与发展规划，教学管理制度，教师管理制度，学员管理制度，财务管理制度，设备管理制度等。按照《家政服务员国家职业标准》，通过培训使学员能达到《标准》所要求的初、中、高级家政服务员的水平。从理论知识到操作技能进行全面系统的培训与指导。我们制订了教学培训大纲，对培养目标、培训时间、课程设置、教学要求及内容、教学中应注意的问题等都作了具体要求。在培训中，根据市场需求变化、用户需要和从业人员个人特点实施培训，把提高职业理论知识和操作技能作为核心内容，并强化职业道德教育。通过课堂授课、看影碟和经验交流，使理论知识与实际操作相结合，提高学员素质，达到家政服务上岗水平。

为了把公司做大做强，我们今年又设置了保洁分公司，开发了外墙清洗、新居开荒、地板翻新、单位保洁托管等项目，还计划在年内开办单身俱乐部或老年服务部。争取再扩大两个服务网点。公司20xx年已经成立了工会组织，成立公司党支部的请示报告也已报请樊城区红光社区党委待批。

我们有决心和信心，在襄樊市商务局的正确领导下，努力完成“家政服务工程”规定的各项任务，继续在探索中前进，在前进中总结，在总结中推陈出新。决不辜负各级领导对家政服务行业的殷切希望，把阳光带给千家万户。为家政服务业发展增添光彩。为促进就业、服务民生，推动和谐社会发展做出新的更大贡献。

**住家保姆个人工作总结4**

转眼间，xx年已经过完，随着公司改革和同事们的帮助逐渐成长，在风雨里的艰辛中也体会到了本职工作的快乐。每一次领导的鼓励，以及同事们的关怀就是最大的快乐，我将通过快递员第四季度工作总结来向大家汇报下我的工作：

三个臭皮匠赛过一个诸葛亮，在现任班组长的带领下，全站员工营造了一份有活一起干有困难一起解决有任务一起执行的良好氛围，我在这个团队里是个兵同样也是个骄傲的兵。公司也不断提供机会给予培训、锻炼，先后从转运组派遣至进口自学习、实习使业务水平和专业知识短期内得到迅速提高，对业务有了很大程度的了解。在这个大团队里我也是自豪的兵，深信EMS全体终有一天会万众一心欣欣向荣的发展。

在很多情况下容易出现迟到的现象，虽然大部分情况下，是因为家庭事务的纷扰。但本人非常了解，企业管理的完善程度取决于制度，俗话说“没有规矩不成方圆”，必须在制度约束的同时，进行自我约束，自我提醒，争取把握住工作、生活的平衡点。

认认真真完成领导交给的每一项任务，这是一个企事业单位员工必须具备的，此项我还有所不足之处，有待改正、进步。需要从一个封发人员向一个好的速递业务员转变，把每一天的工作任务当作自己进步的阶石，领导的安排就是冲锋号，第一时间做好班次的跟进。我服从了也更加懂得服从的意义和重要性。

工作中还是会有很多的不足：

1.工作细心方面还有待进一步提高，充分认识“处处留心皆学问”的道理。

2.理论水平和工作能力上还略显不足，需要在学习中成长。

3.和同事之间的沟通还不够融洽，需要进一步改善。

4.个人修养、基本素质需要进一步提高。

5.工作的主观能动性还需要进一步提高。

在今后的工作中，我将在物流公司领导的正确领导下，继续以人为本;牢记公司的宗旨，突出重点，狠抓落实。

**住家保姆个人工作总结5**

优秀家政员事迹材料

我是一名来自大山里的农村妇女，刚到xx来时，眼前一片漆黑，什么事也做不成，就在我生活无主的情况下，有一位朋友介绍我做家政，当时我很忧郁，因为城市和农村的差别很大，我也担心自己做不好，就抱着试度看的心态，踏入家政大门。

我被安排到小雁塔，虽然老师给我们讲课，培训。但没有实际接处，到了用户家，我拖地都不知道如何着手，就在主人的耐心指导下，我很快的熟悉了她家的饮食习惯。也家里有一位七十多患脑血栓的老人，我每天到她家，第一件事就把老人推到楼下晒太阳，再上来做家务。估计她要上厕所，又接上来。家里还有小孩子，吃饭吃不到一起，给老人做稀饭，给小孩得做炒菜。虽然很累，我从来无怨无悔。既然承诺了，选择了这个职业就要守信把工作好好干下去。

家政服务员，看起来很平凡，但有着不平凡的心酸、苦辣。记着的冬天，我在高新一位主人家上班，老师说：“这个用户已经换了好几个服务员了，你这次再不行，咱就无法为她服务啦。听了这话，我都不想去了，

老师说：“相信你一定能做好，就当帮我的忙，人家交的钱，还有半个月。我也不好再推辞。她家有一个四个月大的小女孩。每天都要用手洗丙盆衣服。温水不让用，也要跪在地上擦地板。家里孩子的\'所有用具都要当天拿到阳台上去晒。我想钟点工本来干四个小时就完了。现在我每天都要干五个多小时，难怪别人都不干。

有一次用户让我站在凳子上擦空调，凳子腿坏了，把我摔到地上，她女儿急忙跑过来，没扶我，也没有问我摔的怎么样了，还说我吓着她娃了。当时我的眼泪都流来了。人家的娃是亲娘养的，咱就不是个人了。

还有一次下着大雪，我敲门等了半个多小时，额头上的头发已结成冰，她女儿把门打开，还生气的说：“一会儿别给我娃吵醒了啦。气得我当时就想走。想起老师对我说的话。”便鼓起勇气，忍气吞声的继续做下去。心想，我一宁要用我的勤劳和智会去打动用户的心。慢慢的时间一长，主人对我的态度有了改变，给我买袜子，还拿我一桶油。我激动得落下泪。不管做什么事，遇到什么样的人，只要你贴心去面对，苦中会有甜的。

我就这样默默的一干就是五年，每天骑着一辆自行车，窗梭在城市的大街小巷，不管是炎热的夏天，还是寒冷的冬天，我都要尽心，尽责的去做好每一家。把温暖送给别人，把苦难留给自己。我会不段学习获取每一家用户的要求，为五星争光，为我们打造更好的明天。

**住家保姆个人工作总结6**

学生自我评价200字

仅仅由别人的评价来判定自己是不全面的，自我评价就像一面镜子，平时无法看清自我，但是在镜子前自己的美丑一览无余，下面是为大家带来的学生自我评价，相信对你会有帮助的。学生自我评价篇1

三年的军校生活，使我懂得了纪律得重要性，锻炼了我的意志;乐观向上，大方开朗，热情务实;善与人交流，人际关系良好，待人诚恳;工作认真负责，具有吃苦耐劳、艰苦奋斗的精神;遇事沉着冷静，理智稳重，适应能力强，具备良好的组织协调能力，注重团队精神、爱好阅读,上网,打羽毛球,旅游.本人诚实守信，工作严谨踏实，认真负责，处事机灵。拥有积极向上的生活态度和广泛的兴趣爱好,具有良好的心理素质和吃苦耐劳精神，对事有自己的见解，并有较强的共事协作能力。我有着年轻人特有的朝气和魄力,富有开创事业的头脑和激-情,有较好的文字功底,口头表达能力以及交际能力，注重团队合作。在校期间长期任电子词典等电子产品的校园销售代表，曾举办过多次产品展销。参加过多次社团活动，包括活动策划、活动组织和外联工作，曾成功举办可口可乐公司参观活动、珠海高校街舞晚会、协办毕业生校园招聘会及动感地带大学生街舞挑战赛等。超过半年的外贸船务工作经验。学生自我评价篇2

本人在校热爱祖国，尊敬师长，团结同学，乐于助人，是老师的好帮手，同学的好朋友。我学习勤奋，积极向上，喜欢和同学讨论并解决问题，经常参加班级学校组织的各种课内外活动。在家尊老爱幼，经常帮爸爸妈妈做家务是家长的好孩子，邻居的好榜样。

高中三年我学到了很多知识，思想比以前有了很大的提高，希望以后能做一个有理想，有抱负，有文化的人，为建设社会主义中国做出自己的努力。本人能严格遵守学校纪律，有较强的集体荣誉感，乐于助人，关心同学，与同学相处融洽;学习上刻苦努力，思维活跃。是一个正直诚恳，听话懂事，诚实质朴的学生。老师和同学都很喜欢我。学习上很努力，我能够尊敬师长，团结同学，基本上能遵守校纪校规。本人自控力还可以，但是也要提高自身的分析识别能力。以后我会在各个方面能够独立自觉，自己管理自己。

学习上我自觉认真，学习方法较灵活，能科学安排好时间，有竞争意思，分析问题解决问题能力较强。我课前做好预习，课堂上积极思维，大胆发表意见，配合好老师。能较高质量完成作业，课后及时复习。我对语言运用以及人际交往方面兴趣浓厚，并有志于向这些方面发展。具备较强的逻辑思维和判断能力，对事情认真负责，有很强的责任心和团队意识;具备较强的组织协调能力，为人坦诚、自信、乐观、处事冷静，人际关系良好，具有一定的创新意识热情、性格活泼开朗的我，心理素质好，对待生活、工作乐观向上、为人真诚、坦率，善于人际关系，能吃苦耐劳，有较强的适应能力和自学能力，不易受外界环境的干扰。学生自我评价篇3

在思想品德上，本人有良好道德修养，并有坚定的政治方向，我积极地向党组织靠拢，使我对我们党有可更为深刻的认识。参加了“市直和中央、省属驻梅单位20xx年度入党积极分子培训班”的培训。本人遵纪守法、爱护公共财产、关心和帮助他人，并以务实求真的精神热心参与学校的公益宣传和爱国活动。在学习上，我热爱自己的专业还，还利用课余时间专修计算机专业知识，使我能轻松操作各种网络和办公软件。曾获过三等奖学金，在书法和体育运动都获得好成绩。英语、电脑、普通话等方面的等级考试已达标。除了在专业知识方面精益求精外，平时我还涉猎了大量网络编程、网络管理与维护、网页设计等知识。并且相信在以后理论与实际结合当中，能有更大提高。

在生活上，我最大的特点是诚实守信，热心待人，勇于挑战自我，时间观念强，有着良好的生活习惯和正派作风。由于平易近人待人友好，所以一直以来与人相处甚是融洽，连续担任了分院的乒协的秘书长一职

在工作上，对工作热情，任劳任怨，责任心强，具有良好的组织交际能力，和同学团结一致，注重配合其他学生干部出色完成各项工作，得到了大家的一致好评。

有广泛爱好的我特别擅长于网页设计和网站管理与维护方面。于20xx年十月份开始完成第一个中型网站的设计，20xx年十二月底完成了大型综合网站的策划与修改工作，20xx年三月份开始了第三个网站的设计工作。(全部都是我一个人独立完成)

三年的大学生活，使自己的知识水平、思想境界、工作能力等方面都迈上了一个新的台阶。在这即将挥手告别美好大学生活、踏上社会征途的时候，我整军待发，将以饱满的热情、坚定的信心、高度的责任感去迎接新的挑战，攀登新的高峰。

**住家保姆个人工作总结7**

一、进人病房应穿好工作服、手术衣、戴口罩、帽子、无长指甲。

二、工作认真负责、做好术前患者访视。对拟行手术患者应认真查对科别、姓名、床号、诊断、年龄、手术名称及部位、麻醉方式、手术医师等、杜绝差错。

三、按手术要求摆好患者\*\*、保护受压皮肤、充分暴露术野、做好术前各项准备。

四、配合医师手术主动及时、在手术间不谈论与手术无关事项、坚守工作岗位、关闭手机。

五、认真履行职责、严格执行手术室查对\*\*、输血\*\*、消毒灭菌隔离\*\*等。

六、严格执行手术前、关闭术口前及关闭术口后对器械、敷料的清点\*\*。洗手护士配合主动准确、术后将器械等物品彻底清理。巡回护士术前准备齐全、术中观察及时、术后整理彻底。

七、每日进行手术间空气消毒、每月空气细菌培养、保持手术室清洁、整齐、安静、安全。

八、手术器械及辅助用物准备齐全、适用、保持性能良好。

九、掌握手术室应急预案操作程序。

住家保姆工作职责（扩展2）

——物业安保工作职责

物业安保工作职责

它指一个岗位所需要去完成的工作内容以及应当承担的责任范围，无论兼任还是兼管均指不同职务之间，岗位职责是一个具象化的工作描述，可将其归类于不同职位类型范畴。下面为大家带来物业安保工作职责，快来看看吧。

**住家保姆个人工作总结8**

1、负责制定物管部的治安年度、季度工作计划,做好保安队年度预算报告。

2、处理各类突发事件并形成报告。适时完善、健全安全应急措施,并负责督促属下严格执行和演练落实。

3、妥善处理客户有关安全方面的各种投诉。帮助客户寻找在公司丢失的物品,努力改造良好的.治安环境,让客户具有安全感。

4、负责商管员的排班及专业知识培训。

5、定期检查各项保安措施,并做好记录,确保消防设备、设施完好,以备查考。

6、\*\*队员参加消防演练。

7、与相关\*部门沟通。

8、\*\*交办的其他工作。

**住家保姆个人工作总结9**

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了准备教师招考以及公务员考试，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫着了我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了我，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难!第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样!

然后，慢慢的,我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅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餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，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、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等.并且,我认为,微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具.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。在运用语言表达时，需要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。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要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。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。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。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“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。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。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。当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，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，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、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。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

**住家保姆个人工作总结10**

201x年初，致力于为客户提供更加优质的服务为目标，加大服务员的培训力度，凡是来公司的、以及以前来的家政服务员，只要下户，就必须参加培训，从中筛选出服务态度好，服务技能高的家政服务员，淘汰服务态度差的服务员，通过近一年的培训，绝大多数服务员从服务态度上有了很大的提高，并且，家政公司内部也每月组织服务员大型培训，来的服务员每次都有新收获，客户也非常支持家政服务员参加培训，给服务员提供便利的学习时间，丰富她们的知识，提高她们的技能，让她们在北京工作有一个可以倾诉的地方。

随着客户对服务员要求的提高，家政也加大了对服务员的培训力度，对于那些刚从农村来、没有家政服务工作经验的服务人员，家政进行封闭式十天的培训，从生活礼仪、为人处事、生活习惯等方面进行指导，从专业技能到统一着装，从面试技巧到肢体动作，一一对服务员进行培训、训练，坚持以质量求生存、以诚信求发展、以服务求效益、以创新求提高的发展方针，立足为民、便民、利民、安民的服务方向，为了满足不同用户的家政服务需求，一方面不断开发劳务基地，严格把关审核，使得用户能及时用上放心的家政服务员，没有后顾之忧，全身心地投入到各自的工作中，另一方面，家政加强对家政服务员的不同时期的培训，帮助她们尽快适应北京的家庭环境;对于那些有一定家政工作经验的服务人员，进一步提高她的服务技能和服务意识，以便为广大客户提供优质服务;对于那些有一定特长的人员，经过家政的系统培训，再介绍到有专业需求的用户家中，为其提供专业的服务，例如：月嫂、育婴师等。同时为了拉动农村经济，缩短贫富差距，家政积极与全国各地劳务输出组织联系，通过他们把北京广阔的就业信息传递，让那些贫困地区的兄弟姐妹们勇敢的走出来，通过自己的劳动改变家乡原有的贫困。同时，家政还利用网络与全国各地的职业培训学校联系，为他们分析就业形势，让他们走出社会实践的第一步，加入到家政服务的行列中来，通过家政积极努力，已有一些职业培训学校与家政建立了良好的合作关系，并已把部分毕业生输送到家政，为那些要求文化程度较高的用户提供服务，得到用户的好评。在内部管理方面，各项工作制度和服务制度健全完善，并于各办公场所显著位置明示，各分部工作台帐清楚，并由专人负责，及时登记，公司内部全部电脑联网，以便信息及时沟通，定期组织员工培训，加强员工的社会责任感，公司管理规范，责任明确，各项工作紧紧围绕如何提高家政服务队伍整体服务水平和服务意识的基础上进行，公司不断积累客户的反馈意见，丰富培训教材，并采用多媒体教学与指导老师面授相结合的培训方法，形成一套独特的管理经验。

为了帮助政府排忧解难，在职业介绍方面也是积极努力地工作，通过各种渠道积极开拓就业岗位，一方面与用工单位形成长期稳定的合作关系，另一方面，根据当前就业形势免费为求职人员进行职业指导，使得广大求职人员能在较短的时间里尽快上岗并能较稳定地工作，为求职者与用人单位构筑了一个良好的就业平台，成功率达70%以上。同时还积极吸纳下岗失业人员，现有员工80%为下岗失业人员。近几年来，针对北京家政市场服务人员缺少，整体服务水平较低，加之本市下岗失业的妇女年龄偏大，不具备更多的技能，选择职业的几率较低，因此，下大力气鼓励本市人员从事家政服务行业，加大对她们的宣传，给予优惠政策，并对她们实行免费培训，至今，已有越来越多的本市大姐放下包袱、勇敢地走进家政服务行列，并得到用户的认可。

回首20xx年，展望20xx年，家政会更加注重服务员的培训，不走过场，按照家政要求对服务员进行严格考核，通过考核的才可做为合格的家政服务员安排上岗，另外，家政努力打造精品家政服务员，为客户提供按客户家要求打造的家政服务员，让客户免去后顾之忧，省去烦恼，网上签约，省去路途的时间做一些其它工作，体现更大的价值。

**住家保姆个人工作总结11**

箱管员个人总结

20xx年，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团合作和关心帮助下，较好地完成了全年的各项工作任务，在业务素质和思想政治方面都有了更进一步的\'提高。现将全年来取得的成绩和存在的不足总结

一、思想政治表现、品德修养及职业道德方面

这一年来，本人认真遵守劳动纪律，按时出勤，有效利用工作时间；坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。认真学习知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。积极主动学习专业知识，工作态度端正，认真负责地对待每一项工作。

二、工作能力和具体业务方面

我的工作岗位是一名箱管员，主要负责统计公司全面管控集装箱从出港到返黄岛场站还箱的全过程，维护放行在港的提单号，规定的最晚出港时间和实际出港时间。接收来自办事处的转关放行和分卡明细，做到大致有数，以及来自办事处的异常费用提报，审核无误后整理到台帐上，以邮件的方式发送到各个车队进行核对。对整票的时间节点把控，包括转关放行时长，车队出港到场站时长等，根据每天阳光原料部反馈亏吨信息，第一时间查询车辆的GPS，及时和该车队调度核实。做好记录各车队在运输过程中未按要求导致需要给原料部发送车辆的保函，并做入台帐，分明罚款明细，及督导罚款车辆及时交罚款。

我本着“把工作做的更好”的目标，工作上发扬开拓创新精神，扎扎实实干好本职工作，圆满地完成了一年来的各项任务。

三、存在的不足

总的来说这一年来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足：

一是有时工作的质量和标准与领导的要求还有一定差距。一方面，由于个人能力素质不够高，有时统计数据存在一定的差错；另一方面，就是工作量多、时间比较紧，工作效率不高。

二是有时工作敏感性还不是很强。对领导交办的事不够敏感，有时工作没有提打算，上报情况不够及时。

四、下年的工作打算及目标

下年我将进一步发扬优点，改进不足，拓宽思路，求真务实，全力做好本职工作。打算从以下几个方面开展工作：

一是加强工作统筹。根据公司领导的年度工作要求，对下年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二是加强工作作风培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

**住家保姆个人工作总结12**

20xx年,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己，较好的履行一名督导的职责,较好的完成工作任务,总结起来收获很多.。

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平。

作为一名督导，首先，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。这对我一个刚从学校毕业的学生来说，更是有太多的东西让我去学习，随着公司规模不断的扩大，对我们督导的工作提出了新的要求，通过学习，我总能提前学习好各方面的能力，为下面的员工做好指导。

二、员工管理，要做好了员工的管理，指导工作，督志虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，半年下来，我们从这些烦琐的工作中也能总结出一个属于自己的管理方法。

三、现场的管理，这是一个很大的概念，它包含了好多的内容，我从以下几个小的方面来总结一下我的工作：

1、现场行为规范，从整体来说我觉得控制得不是太好，其中仪容仪表这一块的话由于不是由公司发的工装，这就导致员工有机会找借口，而我还没有一个自己的办法去控制这一情况的出现，我要从以后的工作中吸取教训来应对和管理员工的现场行为规范。

2、现场环境一楼是公司的门面，平时的人流量也是比较大的，卫生做得还不错，但是我觉得我自己在有些应该急的情况下我还不能完全的想到所有的办法来应对，同时我想对保洁的管理我也做得不到位。

3、体外循环本来在这一个环节已经比别人落后了，也因为这一次我害得一楼所有管理人员都受了处份，但同时我也通过这一次“学费”，让我从中学会了很多东西。我相信我通过这件事之后会对这些事更加的警惕。

4、商品管理这一环节，在经理我带领下，控制得很有错，总经理总是要求我们不停的对他们的产品进行检查，当然通过这些检查也从中发些不少问题并能及时的反映出来，把这些问题扼杀在萌芽状态。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个督导，能够在营业员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，不失时机的向领导请示汇报。

通过20xx年的总结，我有几点感触同时也是20xx年的一个计划：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?具体到各个员工，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

其二是要学会与部门、领导、员工之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿现场部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，要他们的相互配合，从中发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。

其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们基层管理人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

**住家保姆个人工作总结13**

路政员年终个人总结时光转瞬即逝，紧张、充实的XX年即将过去，路政员年终个人总结。在这一年里，我和同志们一起生活、学习和工作。彼此建立了深厚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务能力和管理水平又有了很大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢!我作为番禺大桥的一名路政稽查员，深感责任重大。一年来的一幕幕在我脑中徘徊。认真思索总结之后便对自己有了客观，真实的评价，为了将本年度的工作画上圆满的句号，现将本年度的工作做如下总结。

一、思想工作方面

俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读大量的道德修养书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。

加强理论学习，首先是从思想上重视。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己的政治敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑，工作总结《路政员年终个人总结》。

加强理论学习、，其次是在行动上落实。在工作中，针对自己的本职工作，系统的进行学习。注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全。让自己尽早、尽快的熟悉工作情况，少走弯路。

当然，加强学习仍将是今后工作和生活中的一项主要的内容。不断加强学习，以适应社会发展的需要，不断的提高自己的政治理论素质，以适应社会经济发展的客观要求。能够主动配合公司领导站长，做好路政稽查工作。

二、确保路产、路权完好，保障大桥公路安全畅通。

贯彻执行国家有关公路路政管理工作的法律法规规定,提高路政管理水平，认真做好对讲机的使用和交接工作，定时巡查大桥陈附属设施是否完备，发现问题立即向站长报告。认真学习路政征稽的有关政策、法规和处罚尺度，掌握正确指挥车辆的方法，及时截停对公司设施、收费站、收费员等造成危险的车辆，查处违章冲卡车辆。

三、严以律己，宽以待人，遵守公司的各项规章制度。

本人严格遵守番禺大桥有限公司的各项规章制度，不迟到、不早退、有事主动请假。在工作中，尊敬领导、团结同事。平时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、人际关系和-谐融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名优秀的稽查路政的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力。

四、自觉的投入到“青年文明号”示范岗的活动。

积极实践“让社会更美好”的企业理念，推行一车一礼、微笑服务，用实际行动追求文明、创造文明、享受文明、传播文明。在工作中做到文明用语、礼貌待人、态度热情，为司乘人员提供良好的行车条件。尤其是坚持“服务人民、奉献社会”的宗旨，为群众办好事、办实事;对群众的呼声、疾苦热心帮助，主动为司乘人员排忧解难。改进自身不足，力争把“青年文明号”这个窗口擦得更亮，时时光大“青年文明号”风采。

在今后的工作中，我将加倍努力学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为公司多作一点贡献，坚决服从领导的指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做的更好。

**住家保姆个人工作总结14**

1、热爱幼儿，热爱本职工作、忠于职守。关心、耐心、细心、热心对待幼儿，配合教师，全面、细致地照顾幼儿每日生活。培养幼儿良好的行为习惯和生活卫生习惯。

2、负责全园房舍、设备、环境的清洁卫生工作，经常保持寝室教室内空气的流通，做到幼儿园时时干净整洁保证幼儿有一个舒适、干净的环境。（中午三人负责全园教室户外卫生）

3、指导、督促幼儿餐前、便后洗手等，帮助幼儿养成良好的生活卫生习惯。

4、按照消毒\*\*的规定，认真做好每周幼儿水杯、毛巾、碗、筷的消毒（每周负责把碗筷毛巾水杯送入厨房让其蒸汽消毒），认真做好寝室的消毒工作。

5、每天要及时冲洗厕所，做到厕所槽内无污垢，保持厕所内清洁无臭味。

6、严格执行各项安全\*\*，做好幼儿的生活管理和卫生保健工作。上班时做到精神集中，不打瞌睡。根据天气变化，及时为幼儿增减衣物，指导幼儿洗脸、洗手，帮助幼儿剪指甲。每天及时统计幼儿就餐人数。

7、细心观察幼儿情绪、食欲、睡眠及大小便情况，发现病情及时报告。班上发现有传染病要及时对玩具、被褥、用具进行消毒。

8、了解幼儿体质情况，对体弱幼儿要作特殊照顾。按需要做好解尿工作，如有幼儿尿床，要及时换衣、晾晒被褥，严禁责骂幼儿。创设安静、整洁的睡眠环境，根据季节注意保暖与通风。收拾床铺，仔细检查被、褥下是否有影响幼儿安全的物品。

9、根据季节保证幼儿有足够的温度适宜的饮用水，并提醒幼儿饮水。每天十，下午两点点打水给各班提醒各班老师给幼儿喝水。

10、帮助幼儿整理衣着，根据天气及活动量及时为幼儿增减衣物。做好防暑降温、防寒保暖工作。

11、检查幼儿大小便后整理服装的情况，幼儿便溺后及时处理，清洗衣物帮助把湿衣裤吹干。

**住家保姆个人工作总结15**

我叫，是xx市服务公司的一名家政服务员，20xx年的时候有幸加入了这个团队，在这一年的时光里，\*\*大家庭，陪我走过了一段平凡而又充实的道路，不仅让我在工作能力，为人处理上有了不一样的体会，甚至上我对于我自己的人生价值观都有了更深的一层了解和体会，马上xx年即将过去了，在新的一年来临之际，对过去一年的工作做一个简单的工作总结。

20xx年中专毕业后，我没有找到合适的工作，看着身边的同学都一个一个的找到了合适的工作，而我还在要干什么，要在那里干而纠结，一次特别偶然的机会，我接触到了家政服务，并且有机会参加了家政服务工程的培训，从培训过程中我知道了什么是家政服务员，如何做好家政服务工作，以及家政服务员的发展前景等;慢慢曾经世俗的观念早已随着时代的发展、社会的进步、雇主的需求随所埋没，并以优异的成绩培训合格，取得了家政服务职业资格证书。

在一年的工作时间里，我严格要求自己，并努力做到用一颗爱心、诚心、平常心来善待雇主家里的每一个人，每一件事。工作期间，我尽量抽出时间来参加公司的家政服务提升培训，不断地累积经验，总结教训，掌握各项技能，竭尽所能为雇主提供最好的服务。在关系到雇主的家庭内部问题时，做到尽量不参与，并且保护好雇主的隐私情况，关心老人，照顾小孩，真诚的对待雇主家里的每一位成员;要做一个好的家政服务员，首先要调整好自己的心态，不仅要工作质量、服务态度，更重要的是文化修养，自身素质的提高，才能为雇主提供有头脑、有技能、有爱心的家政服务。

在这一年多的工作中，我早已经从刚开始比较害羞，而到现在的从容应对，还记得刚开始的时候，自己虽然干了家政服务，可是并没有喜欢上这个行业，也许还是自尊心在作怪，总是感觉自己现在干的就是保姆的活，经过慢慢的接触培训以及和身边的同事聊天，自己的眼界开阔了很多，凭劳动赚钱，有什么可害羞的，经过思想的转变之后，我干的越来越起劲了，不知不觉的一年过去了。

在去年工作这一年的时间里，我通过自身的努力不断提高，从未收到过一起家政服务质量上的投诉与法律法规上的行政处罚，并得到了雇主与公司高度好评及认可;在这次的评选上能得到公司的推荐，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名xx公司优秀的家政服务员。

**住家保姆个人工作总结16**

>一、物品保管

1、负责保管本班的设备、玩教具，并登记造册，经常清点。一旦遗失或损坏，应立即通知有关人员做相应处理。

2、负责保管幼儿的衣物、用品，防止遗失、混淆。

3、每天离园前检查水、电、门、窗，保证安全。

>二、日常工作

1、开学前后，全面清洗(扫)室内墙(窗)面、用具、教玩具，晒被褥

2、每周掸灰、擦窗、洗玩具、用具各一次。(传染病时每日一次)

3、每日晨间消毒30分钟，餐后及离园前后拖地一次，水杯上下午各消毒一次，毛巾一用一消毒，门、窗、桌、椅、地等随脏随抹(扫)。

4、每天配合教师开展教学活动、游戏活动、体育活动。

住家保姆工作职责（扩展4）

——销售部工作职责

销售部工作职责（精选8篇）

**住家保姆个人工作总结17**

要管理一家KTV并不难，要想管理好一家KTV，便要其社会高效益和经济效益都达到一定的水平，即管理科学制度化，服务规范优质化经营品牌效益化等，需要做大量的工作，做为管理者就在认识客观实际的前面下，执行决策、组织、指挥、协调等管理职能，使KTV场所形成的接待能力，保证场所的双重效益。本人结合所学的管理知识和工作中总结的经验，拟定如下经营管理方案，以供参考

本草案分为管理与经营两部分进行阐述。

KTV场所的管理要管理在内部的特定环境，即内部的实际情况这个客观前提的基础上，进行组织机构的管理，规章制度的建立完上善，服务质量的管理，现场营运的管理，企业文化的建设等。

(一)组织建设和管理。做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，KTV做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。组织的建设与管理，主要从两方面入手，其一，形成KTV场所的组织结构和组织的管理体制。即设置KTV组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管;配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置;其二，合理而有效的组合和调配KTV的人力、物力、财力、信息等资源，KTV的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握KTV的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

(二)建立完善的规章制度，“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，如业务活动记录制度、考勤与交接班制度、服务质量考评制度、卫生制度、行为规范要求、物品使用制度、物品盘存盘库制度、人事考检制度、财务制度、人事管理制度、奖惩制度、晋升制度、人员培训制度、福利制度、收银制度等应一一以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

(三)现场营运的监督管理。KTV企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。现场工作主要分为三大部分。第一：班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准;第二：班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正;第三：班后总结评估工作对当天劳动进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场劳动管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

(四)企业文化建设，何为企业文化?它是指企业在自身经营发展过程中通过培植、倡导、塑造而形成的一种为员工共同奉行的价值观念、基本信念和行为准则，为什么要那么重要?成功的企业就一定有优秀的企业文化做后盾，如麦当劳的QSCV原则(质量、服务、卫生、价值)海尔的真诚到永远，如乐迪的健康、安全、欢乐等。可见企业文化在企业发展中的重要意义，而做好企业文化就要在经营管理的过程中做好管理团队的建设，内部和外部环境的塑造与培养，全面提升员工的各方面素质等等，总之，企业要做大做强就就应从始至终做好企业文化的培养工作。

在做好内部的管理工作的同时，做为管理者应放眼于外部即把眼睛瞄向市场，去开拓市场，开发服务产品，以提升场所的营业业绩，创造良好的效益这就是经营工作。主要内容为市场调查、市场营销、塑造品牌。

(一)建立市场调查机制，进行市场定位。KTV市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结KTV市场的消费需求及促销活动的信息。KTV市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

(二)确定目标市场，采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，\*主要是商务客人，自助KTV大多消费群，就算同为自助KTV也有不同的消费群体，如乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。如产品服务创新策略，价格策略，人员推广策略等有利于提升营业业绩促销手断。

(三)导入KTV创业形象识别系统，创造品牌，企业形象笼统的讲就是指塑造良好的形象，突出优势，把好的一面展现消费者，让消费知道企业的好处及与众不同之处。这方面工作主要从三方面入手：①理念塑造包括让公众知道企业的经营理念、企业文化、管理原则、发展方向、行为准则、企业精神、企业个性。②视觉感受如：商标、公司形象、企业造型、标准颜色、基本构图、企业标志、产品设计等。③行为方向：a对内，员工培训、奖惩晋升制、决策行为、工作氛围、员工福利报酬;b对外，市场调查、广告宣传、促销策略、公益活动等，总之实行企业形象识别就是为了更好推销企业，建立本企业在公众心中的形象，提高场所的美誉度和知名度，创造品牌。

总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧，从事管理工作。

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!

**住家保姆个人工作总结18**

>一、清洁绿化日常管理工作

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作。

员工培训工作作为日常工作的指标任务（因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作），利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定了各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核100%合格，理论考核95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋（员工自购）等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

>二、清洁开荒工作

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员……

来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防措施，同时结合公司的发展规划，调整工作的方向及重点，做到事前计划，事中控制，事后总结，使部门工作融入公司的发展大计中。

**住家保姆个人工作总结19**

这项工作是本年度工作的重中之重。这一年是儿子由初中生转变为高中生的关键一年。尽管名称上只差了一个字，但是在学习方法和学习态度上有了本质的区别。初中时，儿子的主导方针是以玩为主，兼顾学习。为了让儿子能顺利考上理想的高中，保姆采取苦口婆心教育法、正面引导法、侧面敲打法、反面举例法、与老师齐抓共管法等多项举措，使儿子的学习逐步进入应试教育的正轨。儿子的成绩由原来班级十几名一举进入中考前的班级前七八名。最不愿意学的英语也由原来的\'单科排名五十多而进步到班级平均水平。而且一直坚持学习的美术也取得了不错的成绩，在一中、四\_招收七十名的学生中，以排名34位顺利通过美术中考。

为了能够使儿子顺利做好初高中衔接，提前给儿子报了高中预科班，利用暑假预习了高一数理化和英语。为了使儿子上了高中后不松劲儿，保姆继续采取以提高学习主动性为主、以监督督促为辅的原则，儿子的学习面貌比在初中时有了很大的`改进。进入高中后，儿子的学习积极性和主动性比在初中时有了极大提高。期中考试时后，儿子成为老师表扬的三名进步比较大的同学之一。一向视为弱项的英语也稳定在级部平均分的水平上。尽管如此，我们还是帮助他克服了可能出现的骄傲自满情绪，及时帮他看清形势，他很清醒地表示他还有三百名同学“需要打败”。这对他树立正确的竞争意识还是很有帮助的。

在儿子的成长过程中，保姆深感自己家庭教育水平的欠缺。为了更好地为国家培养优秀人材，保姆积极主动地采取各种方法提高自己的教育水平，在网上与大家交流教育经验，与时俱进，共谋发展。在学习的过程中，不断地引进适应本家家情的教育方法。近阶段主要以高考生一本入学率和大学生就业率两个话题进行反复引导。前几天，在保姆潜移默化地引导下，儿子主动提出要了解一下各大学院校的情况和各专业的情况，还说如果等到高考时再来了解就太晚了。儿子要提前选择好他心仪的学校和专业。这对于他树立远大理想和学习积极性的进一步提高是有很大帮助的。

在学习的各个方面，主要是采取尊重儿子自主选择的态度。儿子不希望再找家教补习英语，我们就给他充分的信任和支持。在是否参加学校自习这件事上，也尊重儿子的选择。在儿子爱玩电脑这个问题上，保姆也总结出了“疏重于堵”的原则。主要是给他讲清道理，原则上周一至周五晚上到家后不要动电脑。周日可自己调节，适当地放松一下。通过疏导，果然取得了不错的成绩，儿子晚自己到家后不再迷恋电脑，而是主动将自己的弱势科目适当背诵一下（主要是文科）。通过这件小事，保姆也总结出了一条：那就是孩子尽管小，但是循循善诱地正面引导的力量绝对是大于恶性围堵的力量的。后者不但不能起到很好的效果，还有可能激发孩子的叛逆心理，有时只能适得其反。

当然，这才刚刚是高一，离高考前还有很长的路要走，还有很多缺点需要克服。为了儿子取得更好的成绩，更大的进步，保姆将再接再厉，以保证儿子以最佳状态、最佳心态投入到学习中去。

**住家保姆个人工作总结20**

时光飞逝，转眼间一年的时间马上就过去了。记得20xx年7月，背着行李告别了熟悉的校园和敬爱的父母来到中铁是十七局四公司。经过了几天的集中培训，我们200多名新员工各奔东西。我来到了云南云桂铁路项目五标二工区当了一名材料员，从此开始了自己的工作生涯。

白驹过隙，回首这一年来的点点滴滴，一切都如昨日。还记得刚到云桂项目时和自己的预期有很大的落差，到现在的处之坦然，在这期间充满了酸甜苦辣。但每当想起时却是一段最珍贵的回忆。这一年使我从一个学校中走出的不谙世事的青年逐步锤炼成能够基本适应工作要求的新员工，一步步踏上了工作的节奏。

初来工作的我，我的内心是茫然的，这呈现在眼前的陌生的一切，不知能够带给我怎样的人生。师傅的目光鼓励了我，领导的叮咛安抚了我。物资工作是琐碎而繁杂的，许多东西要学要把握，而我学的是电气工程，与铁建行业关联不大，怎样才能干好它？干一行爱一行，领导是这么教诲我的，师傅们是这么说的。只要工夫深，铁杵磨成针。我积极努力地工作着，不懂就问，不会就学，不好就练。以一个战斗者的姿态，迎接着各种全新的挑战。

物资工作是项目成本控制的重要部门。一年来，我接触的物资不计其数，工作由简入难，不断把工作的压力当成是领导对我的信任、工作给予我的历练。我认真地对待每一份单据，按照领导的要求仔细填写，做到对每一张报表、每一个数据负责，直到工作得到认可为止。为了加强成本意识，增强物资管理的责任心，我把每次物资系统的文件学习当作自己义不容辞的职责，经过一年的磨练，我感到自己的工作能力有了很大的提高，工作起来越发得心应手了。工作之余，我还加强对建筑图纸、技术指标、物资计划、劳务以及物资合同的学习，这对我来说是全新的领域，而涉及整个项目的运营成本来不得半点差错。为此，我在业余时间找来相关书籍进行学习，并向有经验的人请教，将理论实际紧密结合，认真做好各项物资台帐、报表等工作，及时将各种原始单据、月报表立卷归档，在各项物资统计、物资盘点及成本分析工作中做到一丝不苟、精益求精，圆满完成了每一次进场、退场以及物资盘点工作。我以孜孜以求的态度、严谨细致的作风对待自己的工作，得到了所属领导的认可。

这一年在师傅和其他同事的帮助下，原先什么都不懂的我逐渐能够独立处理日常事务。下面就将这一年来工作体会简单的总结一下：

一、怎样确定采购。在采购任何材料之前，先要了解这种材料是否由我们采购。也就是在劳务分包的时候部分材料是属于劳务分包队伍自己买，这个务必界定清楚。在材料进场时要严把质量关，之后也要随时关注材料的使用情况，对材料的使用过程进行全程监督。

二、兵马未行，粮草先动。要学会未雨绸缪。物资供应是保证项目施工生产的先决条件。一切为施工一线服务。

三、深入施工现场。对于从事铁建行业的我们来说，既然身在施工一线，就不能养尊处优，整日呆在办公室，而应该深入现场，了解现场施工的实际情况，出现的问题及时反馈解决。深入现场对于非土建专业的我们来说，熟悉施工流程，学习现场施工管理，对整个施工有大致的了解，更清楚现场工程材料需求情况。

四、以礼待人，以诚待人。在人际交往中，不管是同事、朋友或者材料供应商，一定要真诚以待。若要人敬己，先要己敬人。诚实守信，乃我们的立足之本，也是我们每个员工的立足之本。

总之，在这一年的时间里学会不少，成长不少，但是还有很多不足。一是理论知识不够扎实。对现有的物资管理制度没有很熟练地掌握，对部分材料的使用流程不是很清楚。今后，应加强理论知识的学习。二是计划性不强。物资管理比较琐碎，日常工作也比较繁杂。目前工作的效率不高，没有一个详细的计划。今后加强对工作计划的计划性，处理工作简单有序。三是业务外知识拓展不够。除了知道部分物资方面的知识外，对于其他如技术和商务知识知之甚少。虽然项目物资部多次组织学习，但是前期认识不够，学到的东西也很少。今后加强对其他相关专业知识的拓展，不能再做井底之蛙了。

纵观这一年，有过欢喜有过忧，有过失败也有过成功。总之，感谢公司给我这个机会，感谢给我帮助的各位领导和同事。既然我选定了目标就要坚定地走下去。为公司的发展尽自己的全力

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