养生馆员工工作总结精选3篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：https://www.xiaorob.com/fanwen/zongjie/8566.html

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

飞速范文网小编为大家整理了养生馆员工工作总结(精选3篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!飞速范文网为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

养生馆员工工作总结(精选3篇)由飞速范文网整理。

第1篇：养生馆工作总结

养生馆年终工作总结

今年，是养生馆开门迎客的第一年，是黄龙观旅游事业发展的攻坚爬坡期。在村支两委的指导下，旅游公司董事长章丽同志的带领下，旅游公司下属企业彭祖养生馆与2022年的5月25日浓重开业，同时道教神像开光。在短短的7个月时间里，我们不仅安排部署了各块工作，还赢得了100多万的收入。当然这些离不开领导的关心与支持，更离不开养生馆全体员工的辛勤劳动和不计报酬的付出。现将具体工作总结如下：

一、各块工作部署及取得的成绩

彭祖养生馆集食宿、娱乐、旅游接待于一体。开业之初，一切都是从零开始。经过不断学习摸索后，各部门工作均走上了正规，实现了开门红。

(一)餐饮部

餐饮部又分餐厅和厨房，两者相依相存，也是养生馆迎客、留客的重要部门。

1、餐厅。所招员工都是刚毕业的小青年，从未接触过餐饮服务，更不知道怎么搞服务。我们从培训开始，手把手的交，每天早上所有服务员进行十分钟的集中培训。从摆餐具、上菜、做卫生到餐桌服务，现已基本走上正规。自开业以来，接待客人1000桌，创收入63万元。

2、厨房。经过一段时间的摸索，推出了一些特色菜，如燕麦面炒肉、三丝卷、荞麦米炒饭、农家角子等。赢得了客人的好评，增加了收入。

(二)客房部。开业时房间刚装修不久，遗留有气味，章丽书记毅然决定用植物吸味，有效减少了

室内气味，及时防止了会因此而减少收入的不良后果。养生馆总

1 服务台兼任客房前台，是养生馆的形象窗口。楼层服务员一直与前台密切合作，未出现一起投诉事件。同时创收入14万元。

(三)娱乐服务。养生馆内设娱乐大厅、KTV，还有娱乐性体验项目黄龙滑索。这些项目是我们山区的特色，同时也成为部分游客的聚焦点。KTV工作人员现已能熟练操作各种设备，提供优质服务。滑索工作人员与8月份参加了专业培训，并考试通过取得操作证件。为养生馆增加了2万多元的收入。

(四)产品销售。养生馆设有法物销售处和超市，并有专人进行销售服务。九月九日重阳节，组织开展了促销活动，收到了良好的效益。超市定期检查和补货，未出现过一件过期产品，同时服务热情周到。产品销售创收入近20万元。

(五)旅游接待。为更好地迎接游客，设有迎宾部，有专人负责击打迎宾曲，赢得了游客的好评。开业至今，共接待游客6269人，仅门票收入7万余元。

(六)办公室工作。在章丽书记的领导下，建立健全了各部门规章制度，如餐饮部管理制度、客房部消防安全管理制度、值班制度、考勤制度等。拟定了各部门岗位职责，明确了责任分工。整理上报了3A景区材料，并与10月份验收通过。组织开展了“ 中秋 ”欢庆活动和“ 十一 ”促销活动。并在章丽书记的指导下，更新了网站内容，开通了微信公众平台，增加了网络宣传的力度和广度。

(七)安保卫生。村委会组织安装监控系统后，方便了安全检查，并有效预防了盗窃事故的发生。成立了安全保卫小组，定期开展了安全培训，定期实行安全检查。实施了安全应急预案，保障了游客的安全，全年无一例重伤事故。水电工为安保小组成员，由其定期不定期进行水电线路和设备检查维修，未出现任何水电责任事故。卫生实

2 行十分钟保洁制，确保了室内无味，地面无灰，墙角无杂物。

二、存在的不足

2022年，养生馆虽然实现了开门红，很多工作取得了可喜的成绩，但仍然存在一些不足。

(一)员工综合素质有待提高。新聘员工基本从事的都是第一份工作，不知道如何对待工作，不知道如何与人交往。这使在工作中体现出少数员工素质低下，语言不文明的现象，影响养生馆的整体形象。

(二)宣传工作还需加大力度。开业之初，虽然进行了宣传，只是停留在县内，或是没有普及大众，仍然还有很多人不知道黄龙观这么美丽的地方。

(三)服务还不够专业精细。少数员工不知道怎么服务，或是一忙三快，疏忽了服务的细节。甚至有时候没有使用专业用语，让客人感觉不专业。

(四)菜品味道还需调整。部分菜品不能一直保持最佳味道，导致客人第一次来吃的和下一次来吃的味道不一样，减少了个别固定客源。

(五)所有价格还需调整。据大多数客人反映，养生馆价格稍稍有点贵，限定了消费人群，让低消费的游客想消费而不愿消费。当然，养生馆本来就是高配的地方，是尊贵服务的地方。

三、明年工作计划

结合今年工作取得成绩和存在不足，对明年的工作大致计划如下：

(一)加大宣传力度，拉拢客源。确定一个宣传主题，与周边景区打包宣传，扩大影响力和知名度，由此带来更多客源。

3

(二)提高服务水平，带动收入。制定专业服务标准，提高服务质量，加强员工培训或新聘专业人员，提供专业优质服务，达到服务一流。

(三)打造特色文化，刺激消费。打造独特相匹配的特色文化，有吸引和留住游客的东西，如农家韵。让顾客感受到与别处不一样的韵味。

(四)调整菜品味道，稳定收入。制造别具特色的菜品，具有我们地方特色，让所到顾客满意。长期以特色菜稳定我们的收入。

总之，13年是我们的实验年，这一年我们摸索了经营管理的方法，探索了旅游服务的方向，悟出了服务的经验等。为来年的经营管理奠定了坚实的基础，也相信养生馆在村支两委的指导下，章丽书记的带领下会如芝麻开花—节节高!

黄龙观彭祖养生馆 二〇一三年十二月二十七日

4

第2篇：养生馆员工规章制度

养生馆员工规章制度【篇1：养生馆员工守则】

员工守则

一、自觉遵守国家政策法规及公司各项规章制度，严禁有损公司利益与形象的行为。

二、热爱本职工作，主动完成公司安排的各项任务，承担工作中相应的责任和义务。

三、爱护公物，维护店堂环境。讲卫生、讲文明、重礼貌、树立茶艺馆应有的形象。

四、同事间互相尊重，团结友爱，共同促进公司的凝聚力，加强对外竞争力。

五、不迟到、不早退，工作中积极沟通协作，尽职尽责。对所经办事务及时跟踪、落实、反馈。

六、上班时间不上网玩游戏、闲聊、吃零食、看报。不说与工作无关的事情。不在店内接打私人

电话，应将铃声调动震动或静音。

七、接待顾客应主动、热情、礼貌，绝不怠慢顾客，绝不和顾客起争执。

八、尊重顾客，不在顾客面前喧哗、争论、打闹、嘻骂。

九、不在顾客面前谈话公司内容情况以及其它同行信息。不在店内接受顾客宴请。

十、任何情况不得空岗，按公司要求着装上岗，不在店内会客，下班不与朋友在店内逗留。

日常行为规范

一、人员管理

1、工作人员形象

1)头发修饰规范：a、头发干净、整齐，定型无任何碎发。b、刘海保持三七分，长发扎束与耳朵平行用黑色发网高度盘卷，并用金属发钗;短发两侧不遮耳，后不及衣领。c、除发钗外，一律使用黑色头饰。

2)面部妆容规范：a、眉毛修理成型、整齐。b、擦拭浅色眼影、粉底和浅粉色腮红，不得浓妆艳抹。c、嘴唇涂淡、亮色口红。d、面带微笑。

3)手部及饰物佩戴规范：a、保持双手清洁，指甲干净，不得涂指甲油，指甲长度不得1mm。b、除可佩戴耳钉(小型绿色)、玉镯两件饰物外，一律不得佩戴其它任何饰品。c、如佩戴手表应为小型深色。

4)穿着制服规范：a、严格按照公司规定穿着指定工作服、鞋跟高度在3-4cm内的黑色制式皮鞋及布鞋，肉色丝袜。b、皮鞋擦拭光亮，制服干净整齐，不能有损坏、掉扣、折皱，上班间不得挽起衣袖。

c、左胸前上方佩戴公司统一工号牌。d、不得擦拭香水。

5)形体动作规范：a、抬头挺胸收腹，面带微笑。b、站姿：两脚呈丁字形，左脚伸出，两腿伸直，两膝靠胧，双手交叉(右手压左手)放于小腹前。c、坐姿：入座前轻移座椅，只坐椅子的三分之二，两膝靠胧前自然倾斜，两手自然垂于体侧或放在两腿上。d、

走姿：平视前方，对迎面来的宾客应侧身礼让。e、手势：手指自然伸直并拢，掌心向上，以肘关节为轴指示目标，眼睛要同时兼顾宾客和指示目标，在接收或递送顾客名片、钱物时都应站立、双手接送。

2、言行

请字当先、谢不离口。称呼用您。口齿清楚、语调温和、热情。讲普通话，不用服务忌语。讲话声音适中，掌握好语气，亲切自然、礼貌诚恳。对人称呼要得体，针对不同顾客应用不同的礼貌语言，灵活掌握。 3、其它

1)任何时候都不得打瞌睡或趴在桌上睡觉。

2)吃饭应避开客人，避免用有异味食品，饭后应及时清洁口腔。
3)站姿、坐姿均应符合公司要求，不可倚靠店内任何物品。

4)不得挪用公款、窃取财物，不得泄露公司机密(营业状况、薪资待遇、管理制度和客户资料)。

5)利用闲余时间加强专业的训练和学习。

二、物资管理 1、货品

1)陈 列：正确陈列货品。

2)商 品：实行专人专项管理。设人员两名，一名管理产品，一名

管理会员资料。负责人员对所管商品及物品负全责。每

天进行销售统计，盘点库存。会员资料及时入档，记录 跟进情况。 补
货：如什么货品快销售完及已销售断货，及时向店长反映，及时补货。

3)样品管理：接待人员负责客户正确使用，及时清洁。每天进行统计，如有缺失、损坏照价赔偿。 2、其它物品

店内各项物资、装修(桌椅、电脑、植物等)所有员工均应爱护，并设专人给予维护。如在使用过程中出现损坏应及时上报店长，尽快处理。

三、工作管理

要求：本着积极、热情、大方的原则为每位顾客提供服务。不论顾客

多挑剔，都应保持良好的心态和微笑，耐心解答。遇到不讲理、

刁难的顾客，应带进其他房间耐心引导。遇到不法分子应及时

与店长、领导汇报或直接报警。 1、售前服务

引导参观介绍 邀请入座并介绍公司产品的种类和特征

沟通了解顾客的想法和需求 为有购买意向的顾客作建

议的指导。会员客户做好配合接待。 2、售后服务

1、礼貌送客出门，给顾客留下一个好印象。

2、建立顾客档案，包含姓名、地址、电话等，做好分类。

3、根据客户分类，定期给客户发送相关信息，定期沟通，长期跟进。 3、工作流程

1)开店：①窗户全部打开。
②检查货架、桌面、实验器具配套是否齐全，把所缺的物品都补齐并摆放好。
③擦拭门、玻璃、橱柜、桌、椅、广告牌、模特等，明确分工，一次到位。
产品清洁用干布擦拭。 ④
杯子、水壶每天清洁后干布擦拭，检查不要有毛边残存。每次使用清洁后同样擦干悬挂。
⑤打扫地板、拖地，尽快晾干。 ⑥重新检查卫生，确认无死角。 ⑦站岗准备迎接客户。

2)销售：①寒暄：客人进店问好，了解客户需求(健康需求或事业需求)，问清时间安排，从而确定讲解内容。 ②播放“ 王刚讲巴马 ”，其中陪同介绍，吸引注意力。

③水示范，根据关注度，选择2-3个。 ④微循环测试。
⑤上床体验：前后一杯水。期间陪同，讲解。⑥复测微循环。 ⑦期间可穿插小实验。⑧促单：确认客户体验感受，视情况促单。⑨会员带至客户配合做好接待工作。 4、买单

1)收款：要有一定的财务知识，包括对假币、外币、各种支票的识别能力，收款时应认真看清款项。原则上不予欠款，需要时做好记录。

2)客人买的物品多时要开商品清单，计算总额与客人核对后再给客户买单。数目一定要准确无误。

3)收钱找钱时，要双手，不可只用单手，并要致谢。
4)开票：对要求开票的顾客应按顾客要求报知财务部。 5)每笔营业收入均应详细及时记录。
5、归位

【篇2：养生馆管理制度】

服务及行为规范

一、目的

通过本制度规范员工行为，更好的为实现养生馆目标服务，并提高自身素质。

二、内容

包括：工作规范、行为规范、5s规范、职业道德规范

三、适用范围：本公司全体员工

四、工作及行为规范

1、养生馆员工应遵首馆内的一切规章制度，接受主管人员的指挥和监督。

2、养生馆员工应保持良好的仪容仪表，树立良好的公众形象。
3、养生馆员工应根据下列准则规范自己的行为及服务。

4、尽忠职守，服从上级，不得有阳奉阴违或敷衍塞责的行为。
5、当日事当日清，不得借故推诿。

6、保守养生馆机密，关键岗位技术人员离职两年内不得参与与本养生馆相同或

类似的业务。

7、员工应不断进取，努力学习，提高自己的工作技能和业务水平，以期提高工

作效率。

8、所有员工不得泄漏养生馆机密，从事有损养生馆利益的活动。
9、所有员工不得借职务之便贪污舞弊，谋取私利或借养生馆名义在外招摇撞骗。

10、在工作时间内，不得擅离职守。
11、任何人不得任意翻阅不属于自己的文件，账簿表册及函件。未经允许，养生

馆的任何文件及公物不得私自携出或外借。

12、所有员工必须保持工作及生活地点的环境卫生。

13、员工于工作时间内应全神贯注，一丝不苟，不得怠慢和拖延工作时间，严禁

在工作时间内看与工作无关的报纸、杂志、电视及书籍资料。
14、顾客定期安排专人回访，了解动态。

15、养生馆实行禁烟制度，任何人不得在办公场所及禁烟区内吸烟。
16、所有员工须具有团队精神，在工作中通力合作，同舟共济。不得打架斗殴或

相互争斗扰乱公共秩序。

17、员工及股东务必注意涵养、形象及领导方法。传播公司企业文化，增强俱乐

部凝聚力及团队意识，使下属有归属感和安全感，从而保持愉快的心情，充

分发挥自己的聪明才智和潜力，提高工作效益。

18、按规定时间上、下班，不得无故迟到、早退。

五、实施细则：权利与义务

1、拓客：每月凡有员工独立成功介绍的顾客，成交额的5%提成，从第六位顾客开始，10%提成。拓客人数每月清零。拓客年总成交额超过20w，可再有2%提成。

2、员工服务顾客按每次服务的价格酌情调整工时费。员工在服务过程中发展的新顾客也属于拓客的范畴。 3、建立顾客飞信群，定期回访，联络。

4、拓展业务范围，会议推介、招收学员培训等如果有能力组织可提成利润的1/3。

5、常规财务支出尽量要求收据、需要三人以上签字，方可入账。每月公布收支情况。开展新的项目需要开股东会商量。

6、股东有表达自己意愿的权利，重大事项必须经过股东大会讨论通过。

7、每次股东会要有记录，出席人签字。

六、奖惩制度

1、迟到早退一次，请假一天按 2、确实由于员工自身的原因导致顾客中途退款、投诉等现象(顾客亲自认定)，经调解仍不能解决问题的，员工需承当所退款项的15%。

3、拓客过程中若发现弄虚作假等违规操作现象，经查实，轻者扣除当月提成及分红;重者开除出股东队伍。

4、员工要坚守本公司商业机密，不得与顾客谈及有损于公司形象的内容。如有发现，参考第三条处理。

5、公司财物非自然损坏的，照价赔偿。

6、公司每年拿出利润总额的2%作为奖金，除董事长之外的股东享受。

【篇3：养生馆规章制度】

服务及行为规范

一、目的

通过本制度规范员工行为，更好的为实现养生馆目标服务，并提高自身素质。

二、内容

包括：工作规范、行为规范、5s规范、职业道德规范

三、适用范围：中国农科院养生馆全体员工

四、工作及行为规范

1、养生馆员工应遵首馆内的一切规章制度，接受主管人员的指 挥和监督。

2、养生馆员工应保持良好的仪容仪表，树立良好的公众形象。
3、养生馆员工应根据下列准则规范自己的行为及服务。

4、尽忠职守，服从上级，不得有阳奉阴违或敷衍塞责的行为。

5、当日事当日清，不得借故推诿。

6、保守养生馆机密，关键岗位技术人员离职两年内不得参与与 本养生馆相同或类似的业务。

7、员工应不断进取，努力学习，提高自己的工作技能和业务水
8、所有员工不得泄漏养生馆机密，从事有损养生馆利益的活 动。
9、所有员工不得借职务之便贪污舞弊，谋取私利或借养生馆名 义在外招摇撞骗。

10、在工作时间内，不得擅离职守。

11、任何人不得任意翻阅不属于自己的文件，账簿表册及函件。
未经允许，养生馆的任何文件及公物不得私自携出或外借。
12、所有员工必须保持工作及生活地点的环境卫生。
13、员工于工作时间内应全神贯注，一丝不苟，不得怠慢和拖延
工作时间，严禁在工作时间内看与工作无关的报纸、杂志、电视及书籍资料。

14、养生馆实行禁烟制度，任何人不得在办公场所及禁烟区内吸 烟。
15、所有员工须具有团队精神，在工作中通力合作，同舟共济。
不得打架斗殴或相互争斗扰乱公共秩序。

16、各级主管及部门负责人务必注意涵养、形象及领导方法。传
播公司企业文化，增强俱乐部凝聚力及团队意识，使下属有归属感和安全感，从而保持

愉快的心情，充分发挥自己的聪明才智和潜力，提高工作效益。

17、按规定时间上、下班，不得无故迟到、早退。
本制度由公司行政部负责监督执行。篇2：新港养生馆规章制度 新港养生馆规章制度

1、上班迟到或早退，私自离岗。(20元)

2、上班前没做好准备，仪容仪表不佳，带手机。上班时间内接、打手机，戴手饰不夸张或不按规定着装，不佩戴工牌，未剪指甲，未穿袜子(其中任何

一项)。(10元)

3、电话响三声后待钟前三位未接电话者。(10元)

4、没有靠右行，并列行走，敲吧台，敲墙，未按服务姿态待岗。(10元)

5、上钟速度从接电话起超1分钟未到操作间者或(整理房间)一 次提醒，二次罚款。(10元)

6、见顾客没说礼貌用语，不打招呼(没有打招呼，五大要领，注目、点头、微笑、尊称、问候，打招呼)。(10元) 7、在营业场所不讲普通话。(10元)

8、带情绪上班，面无表情，无微笑，影响工作及其他同事。 (20—50元)

9、随地吐痰，乱丢烟头、纸屑、杂物以破坏场所卫生。 (10—30元)

10、在营业场所，宿舍区内大声喧哗，大厅内逗留及大声喧哗。 (10—30元)

11、被客人投诉(服务、技术、时间、私聊等)，被退钟或退客人钟
一次50元，无帮不上钟着罚款50元。

12、浪费客人时间(拖拖拉拉拿毛巾、头巾等)。(10元)
13、没在本人上钟房间报上、下钟。(10元)

14、服务时间不够，以吧台为准3分钟以上每分钟5元。

15、捡到客人物品未及时上交的，或私藏者，发现扣除工资开除本 人。

16、私自动用客人物品(甜点、果盘、毛巾、口杯等)。(20—50元)

17、私自开包间，开电视等(202除外)。(20—50元)

18、早，晚班卫生，下钟卫生，没有按标准一项2元(沙发、头枕、抱枕、茶机、橼子及地面各项物品)。

19、技师上钟不说普通话，没有促销金卡或套票，没有做按摩时间 计划。(10元)

20、损坏或丢失公司财物，照价赔偿并处罚。(10—100元) 21、私自收受宾客礼物。(100—500元)

22、电话请假或捎假，按旷工处理。连续旷工三天试为自动离职， 或处以300-500的处罚。

23、行为不轨，严重影响公司声誉，工资扣除并除名。 24、打架或挑拔他人打架，300-500元。

25、偷窃公司宾客及同事财物，工资扣除并开除。

26、利用职权营私舞弊，谋取私利，工资扣除并开除。注：每位员工要绝对服从管理人员的安排，如有顶撞，或辱骂管理人员者，经查实后一

律开除，工资扣除，若对现场经理的处理方式疑异有可找经理。养生馆篇3：美容瘦身养生馆规章制度美容瘦身养生馆规章制度

1、着装：(无化妆、工作服、工牌、工鞋)一次违规罚现金100元。

2、接待顾客：(不迎三送七、不微笑、情绪化上岗、不说普通话、工作期间不戴口罩)

罚100元。

3、工作中：(程序简化、仪器操作失误、接打电话、仪器清洁不到位)罚100元。

4、顾客物品：(私用护肤品、私藏公用品、丢失及损坏顾客产品)罚200元。顾客所带

物品及手饰丢失，美容师自负，另罚200元。

5、卫生：(物品摆放不整齐、卫生不洁、空灯开启不合理，罚50元，浪费美容院物资及损坏工用品，罚100元。

6、顾客档案：漏计产品，不减次数或次数不清晰，顾客不签字，帐目赊款、欠款、不清晰，罚200元。

7、保密制度：1、顾客(整形部位：所用产品，个人隐私)泄漏罚200元。
美容院(职工工资，院内收支情况，品牌货源、技术资料、技术手法、院长隐私)泄漏

罚500元以上。

8、考勤制度：上班迟到、早退，每分钟2元(不打电话，无任何信息)，全院每人10

元。(此条暂定)

9、上下班制度：上班期间不准外出，按时接班，每天休班者不超二人，如有违者，罚50元。按旷工计算。(此条暂定)篇4：养生馆员工守则员工守则

一、自觉遵守国家政策法规及公司各项规章制度，严禁有损公司利益与形象的行为。

二、热爱本职工作，主动完成公司安排的各项任务，承担工作中相应的责任和义务。

三、爱护公物，维护店堂环境。讲卫生、讲文明、重礼貌、树立茶艺馆应有的形象。

四、同事间互相尊重，团结友爱，共同促进公司的凝聚力，加强对外竞争力。

五、不迟到、不早退，工作中积极沟通协作，尽职尽责。对所经办事务及时跟踪、落实、

反馈。

六、上班时间不上网玩游戏、闲聊、吃零食、看报。不说与工作无关的事情。不在店内

接打私人电话，应将铃声调动震动或静音。

七、接待顾客应主动、热情、礼貌，绝不怠慢顾客，绝不和顾客起争执。

八、尊重顾客，不在顾客面前喧哗、争论、打闹、嘻骂。

九、不在顾客面前谈话公司内容情况以及其它同行信息。不在店内接受顾客宴请。

十、任何情况不得空岗，按公司要求着装上岗，不在店内会客，下班不与朋友在店内逗 留。
日常行为规范

一、人员管理

1、工作人员形象

1)头发修饰规范：a、头发干净、整齐，定型无任何碎发。b、刘海保持三七分，长发扎

束与耳朵平行用黑色发网高度盘卷，并用金属发钗;短发两侧不遮耳，后不及衣领。c、除发

钗外，一律使用黑色头饰。

2)面部妆容规范：a、眉毛修理成型、整齐。b、擦拭浅色眼影、粉底和浅粉色腮红，不

得浓妆艳抹。c、嘴唇涂淡、亮色口红。d、面带微笑。

3)手部及饰物佩戴规范：a、保持双手清洁，指甲干净，不得涂指甲油，指甲长度不得

佩戴手表应为小型深色。

4)穿着制服规范：a、严格按照公司规定穿着指定工作服、鞋跟高度在3-4cm内的黑色

制式皮鞋及布鞋，肉色丝袜。b、皮鞋擦拭光亮，制服干净整齐，不能有损坏、掉扣、折皱，

上班间不得挽起衣袖。

c、左胸前上方佩戴公司统一工号牌。d、不得擦拭香水。

5)形体动作规范：a、抬头挺胸收腹，面带微笑。b、站姿：两脚呈丁字形，左脚伸出，

两腿伸直，两膝靠拢，双手交叉(右手压左手)放于小腹前。c、坐姿：入座前轻移座椅，只

坐椅子的三分之二，两膝靠拢前自然倾斜，两手自然垂于体侧或放在两腿上。d、走姿：平视前方，对迎面来的宾客应侧身礼让。e、手势：手指自然伸直并拢，掌心向上，

以肘关节为轴指示目标，眼睛要同时兼顾宾客和指示目标，在接收或递送顾客名片、钱物时

都应站立、双手接送。 2、言行

请字当先、谢不离口。称呼用您。口齿清楚、语调温和、热情。讲普通话，不用服务忌

语。讲话声音适中，掌握好语气，亲切自然、礼貌诚恳。对人称呼要得体，针对不同顾客应用不同的礼貌语言，灵活掌握。 3、其它

1)任何时候都不得打瞌睡或趴在桌上睡觉。

2)吃饭应避开客人，避免用有异味食品，饭后应及时清洁口腔。
3)站姿、坐姿均应符合公司要求，不可倚靠店内任何物品。

4)不得挪用公款、窃取财物，不得泄露公司机密(营业状况、薪资待遇、管理制度和客

户资料)。

5)利用闲余时间加强专业的训练和学习。

二、物资管理 1、货品

1)陈 列：正确陈列货品。

2)商 品：实行专人专项管理。设人员两名，一名管理产品，一名
管理会员资料。负责人员对所管商品及物品负全责。每
天进行销售统计，盘点库存。会员资料及时入档，记录 跟进情况。

补 货：如什么货品快销售完及已销售断货，及时向店长反映，及时补货。

3)样品管理：接待人员负责客户正确使用，及时清洁。每天进行统计，如有缺失、损坏

照价赔偿。 2、其它物品

店内各项物资、装修(桌椅、电脑、植物等)所有员工均应爱护，并设专人给予维护。

如在使用过程中出现损坏应及时上报店长，尽快处理。

三、工作管理

要求：本着积极、热情、大方的原则为每位顾客提供服务。不论顾客 多挑剔，都应保持良好的心态和微笑，耐心解答。遇到不讲理、刁难的顾客，应带进其他房间耐心引导。遇到不法分子应及时 与店长、领导汇报或直接报警。 1、售前服务

引导参观介绍 邀请入座并介绍公司产品的种类和特征 沟通了解顾客的想法和需求
为有购买意向的顾客作建 议的指导。会员客户做好配合接待。 2、售后服务

1、礼貌送客出门，给顾客留下一个好印象。
2、建立顾客档案，包含姓名、地址、电话等，做好分类。

3、根据客户分类，定期给客户发送相关信息，定期沟通，长期跟进。 3、工作流程

1)开店：①窗户全部打开。 ②检查货架、桌面、实验器具配套是否齐全，把所缺的物

品都补齐并摆放好。 ③擦拭门、玻璃、橱柜、桌、椅、广告牌、模特等，明确分工，一次

到位。 产品清洁用干布擦拭。 ④ 杯子、水壶每天清洁后干布擦拭，检查不要有毛边残存。

每次使用清洁后同样擦干悬挂。 ⑤打扫地板、拖地，尽快晾干。 ⑥重新检查卫生，确认无

死角。 ⑦站岗准备迎接客户。

2)销售：①寒暄：客人进店问好，了解客户需求(健康需求或事业需求)，问清时间安排，从而确定讲解内容。②播放“王刚讲巴马”，其中陪同介绍，吸引注意力。③水示范，根据关注度，选择2-3个。④微循环测试。⑤上床体验：前后一杯水。期间陪同，讲解。⑥复测微循环。⑦期间可穿插小实验。⑧促单：确认客户体验感受，视情况促单。⑨会员带至客户配合做好接待工作。4、买单

1)收款：要有一定的财务知识，包括对假币、外币、各种支票的识别能力，收款时应认真看清款项。原则上不予欠款，需要时做好记录。

2)客人买的物品多时要开商品清单，计算总额与客人核对后再给客户买单。数目一定要准确无误。

3)收钱找钱时，要双手，不可只用单手，并要致谢。
4)开票：对要求开票的顾客应按顾客要求报知财务部。5)每笔营业收入均应详细及时记录。

5、归位篇5：pa养生馆管理制度 水之露健康美容 spa养生馆管理制度

4.严格执行上、下班签名制度，着工装签名，并严格签署上下班具体时间。
5.不能请霸王假，工休按店内轮休制执行。临时事假须上班时间前请示店长或经理批准，请假须真实反映情况;请假一天以上须书面申请经理批准，超过批准期限视为旷工。

6.工作时间须束发中，穿着工作服，整齐清洁，佩戴工作牌，擦口红，刘海不得长过眉毛，不能留长指甲，做护理时戴口罩，上班时间不能在手上佩戴首饰。

7.努力培养和提高专业接待素质，按规定礼仪礼貌用语，微笑、亲切接待顾客，主动问候顾客，接待厅内见到顾客须起立，主动为顾客开门。为客人换鞋、铺床，不能在上班时间个人消极情绪带入店内，影响同事和顾客。

8.尊重顾客，虚心听取意见和建议，并按情况及时包馈给店长或经理，无论如何不准与顾客发生争吵。

9.美容师之间互相尊重、关心和照顾，礼貌用语，严禁在营业场院所内讲脏话，争吵、打闹、发脾气，摔物品等言行。

10.服务工作安排，工作积极主动，主动联系及预约顾客，工作不拈轻怕重，挑三捡四，

自觉服务工作安排。不经店长或经理同意，不能随意调班和擅自安排工作或休息。

11.不能在店内从事工作业务无关的事情。

12.给顾客作护理时，沟通顾客应轻声细语，美容师之间不允许相互开玩笑取乐、喧哗、

议论事情。无论上、下班时间，均不能躺在美容床上或工作台上休息，睡觉。

13.自觉维护公司(店)的形象、声誉，积极提供有利于公司(店)发展的方式方法。

不准在店内议论他人是非或与顾客议论公司(店)内部是非。

14.节约用水用电，杜绝浪费行为。做护理不准偷工减料或铺张浪费。
15.上班时间手机调到震动档，给顾客做护理时不准接私人电话，电话内容由他人代为
转告或改时间打入，接听时间不准超过3分钟，顾客预约电话请他人代为登记。

16.严格执行卫生清洁制度。

17.每天早、晚班必须交接班，清点货品及营业款。 18.当班时间必须按规定填定各类报表。

19.不能利用上班时间从事个人护理，从事个人护理按有关规定现金结账。美容师个人

购买产品仅供本人使用。严禁利用职务之便损害公司(店)的利益。
20.正规合理的使用美容仪器，爱护美容院设备，产品根据需要放入冰箱低温保存。

21.严格保密顾客资料。未经公司(经理)同意，不准私自借用店内资料、物品，不准

对外汇漏公司(店)内技术、管理资料及具体经营数据。

22.业务经理(店长)对属下美容师有绝对领导权和管理权，美容师必须服从安排。

第3篇：养生馆员工管理制度

养生馆员工管理制度

1、严格执行上、下班签名制度，着工装签名，并严格签署上下班具体时间。

2、工休按店内轮休制执行，临时事假须上班时间前请示店长或经理批准;请假须真实反映情况;请假一天以上须书面申请经理批准，超过批准期限视为旷工。

3、工作时间须束发，穿着工作服，整齐清洁，佩戴工作牌，淡妆，刘海不得长过眉毛，不能留长指甲，做护理时戴口罩，上班时间不能在手上佩戴首饰。

4、努力培养和提高专业接待素质，按规定礼仪礼貌用语，微笑、亲切接待顾客，主动问候顾客

，接待厅内见到顾客须起立，主动为顾客开门。为客人换鞋、铺床，迎三送七，送客人出门不能少于三步。不能在上班时间把个人消极情绪带入店内，影响同事和顾客。

5、尊重顾客。虚心听取意见和建议，并按情况及时包馈给店长或经理，无论如何不准与顾客发生争吵。

6、美容师之间互相尊重、关心和照顾，礼貌用语，严禁在营业场院所内讲脏话，争吵、打闹、发脾气，摔物品等言行。

7、服务工作安排，工作积极主动，主动联系及预约顾客，工作不拈轻怕重，挑三俭四，自觉服务工作安排。不经店长或经理同意，不能随意调班，和擅自安排工作或休息。

8、不能在店内从事工作业务无关的事情。

9、给顾客作护理时，沟通顾客应轻声细语，美容师之间不允许相互开玩笑取乐，喧哗、议论事情。无论上、下班时间，均不能躺在美容床或伏在工作台上休息、睡觉(特殊情况须请示店长同意)

10、自觉维护本店的形象、声誉，积极提供有利于本店发展的方式方法。不准在店内议论他人是非或与顾客议论本店内部是非。

11、节约用水用电，杜绝浪费行为。做护理不准偷工减料或铺张浪费。

12、严格执行卫生清洁制度。

13、上班时间手机调到震动状态，给顾客做护理时不准接私人电话，电话内容由他人代为转告或改时间打入，接听时间不准超过3分钟，顾客预约电话请他人代为登记。

14、每天早、晚班必须交接班，清点货品及营业款。

15、当班时间必须按规定填定各类报表。

16、不能利用上班时间从事个人护理，从事个人护理按有关规定现金结帐。美容师个人购买产品仅供本人使用，严禁利用职务之便损害本店的利益。

17、正规合理的使用美容仪器，爱护美容养生馆设备，产品根据需要放入冰箱低温保存。

18、严格保密顾客资料。未经店里(经理)同意，不准私自借用店内资料、物品，不准对外泄漏本店内技术、管理资料及具体经营数据。

19、业务经理(店长)对属下美容师有绝对领导权和管理权，美容师必须服从安排。

20、工作时间不得打私人电话，不得吃零食、吸烟、渴酒、大声喧哗、追逐、打闹、私会顾客和家人。

精神病医院护工个人工作总结（精选6篇）

2022分诊护士年终总结（精选5篇）

207年发展党员工作总结（精选3篇）

一般村干部年终工作总结（精选7篇）

销售服务工作总结（精选6篇）

更多 工作总结 请访问 https://www.xiaorob.com/fanwen/zongjie/

文章生成PDF付费下载功能，由ECMS帝国之家开发