

# ktv 工作总结 ( 工作总结,ktv)

## 第一篇：ktv 年度工作总结

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 场所形成最大的接待能力，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

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匮乏，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工作进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场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，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，企业要大做强就应从始至终做好企业文化的培养 工作。

## 五、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。

## 六确定目标市场

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人 群，夜总会主要是商务客人，自助 **ktv** 大多消费群，就算同 为自助 **ktv** 也有不同的消费群体，如好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。

## 七导入 **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！在总结的工作过程当中提升自己！

阅读更多相关知识，返回【ktv 管理】栏目列表第二篇：  
ktv 工作总结怎么写

在 ktv 这样场所工作的朋友要善于总结。这样我们可以不断的成长。今天我们要和大家分享的知识是某知名 ktv 场所公关工作总结简要内容。

在 ktv 中工作要想得到更多人的支持，那么其必须要具备五项能力：

五项能力分别是指：①创意能力②表达能力③理解能力④沟通能力⑤判断能力。下面我们来看看这五个基本能力的详细内容。

首先来看看创意能力：

能够通过新颖的创意，最大程度的去吸引目标受众的眼球，充分的诠释品牌和产品的内涵，使品牌或者产品的传播效果最大化。

接下来我们看看表达能力：

大家都知道在我们 **ktv** 场所中要想赢得客人的喜爱，你的表达能力一定要极强的，负责这一职位你是难以胜任的。

其次我们来看看理解能力：

理解能力欠缺的人是难以从事这项工作的，因为在我们 **ktv** 场所中从事这方面工作的朋友需要广泛接触客人。如果理解能力欠缺那么怎样来为我们的客人服务呢？

再就是沟通能力：

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。缺少了沟通 那么这个世界将变得很可怕。部门间工作沟通可以促进我们 **ktv** 场所的团结。与客人之间的沟通可以更好的为客人们提供服务。

最后我们来看看判断能力：

判断总是在关键的时候起作用，在我们 **ktv** 场所工作的 公关朋友们时刻都要面临着判断。

以上这些内容便是我们 **ktv** 公关工作总结中关于公关必备的五项基本能力的简要内容。第四篇：**ktv** 年度工作总结 及 **ktv** 年工作计划

新化皇家壹号国际娱乐会所呈：总办

由：dj 部邹白

事：2014 年年度工作总结及 2014 年工作计划

2014 年年度工作总结及 2014 年工作计划

2014 年是公司实施“立足新化，拓展湖南”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。

## 一、2014 年本地业内形势分析

### 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 2014 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。

## 二、2014 年公司各项数据分析

2014 年公司销售总额为\_\_\_\_\_元，创利税\_\_\_\_\_元；dj 部订房总额\_\_\_\_\_元，dj 部有员工\_\_\_人；每月业绩完成比\_\_\_%

### 三、 2010 年公司主要工作业绩

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

1、经过一年的运行公司已经行成良性循环，拥有一套完整的工作程序以及完整的制度。并先后推出了各种奖罚制度，增强了员工的业绩意识。如六大奖罚机制等等

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，2014 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。

2、落实网站建设，塑造企业形象。在互联网中大力推广

了本公司，使其它外地人员也能知道本公司情况，大大增加了本公司的关注度

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。2014 年招聘 dj 部长以上管理人员一人，实际录用\_\_\_\_\_人。公司内部选拔和竞聘\_\_\_\_\_人，实际聘用\_\_\_\_\_名。

#### 四、2014 年工作中存在的主要问题

过去的 2014 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。

(一) 门店运营基础差，公司经营核心竞争力较弱。

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) 促销手段较少，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

五、2014 年发展思路与工作计划 发展思路：以“立足新化，拓展湖南”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，达到拓展湖南中心思想。

为完成 2014 年的经营目标和发展目标，我们应从以下五个方面务实开展工作：

一、 必须始终树立统一思想。

1、 坚持一个中心。一切工作必须以有利于经营、有利于管理、有利于提高企业效益为中心而展开。

2、 打造优秀团队。努力建设一支专业、务实、和谐、有责任感的年轻的 ktv 专业管理团队。

3、营造一种氛围。努力营造一种既重过程更重结果，既紧张又快乐，既有压力又能进步的积极向上的工作氛围。

二、加强运营管理，创新求变，真正提高业绩能力。

1、制定运营标准，加大检查力度，实实在在提高本部质量。

2、拓展思路，大胆整改。对达不到本部最低要求的员工做为处理。

三、改变促销模式，提高核心竞争力。

1、调整促销模式，加大宣传现有促销手段，增加更多活动项目，让客人感觉永远不 out

2、打造门店经营亮点，让本地均知道本公司特色

四、创新思路，大胆尝试，突破四大管理瓶颈。

1、建立新的可操作性强的门店经营考核责任制。

2、成立新品审核制度及质检部门，防止“病从口入”，加强管理。

3、调整或完善软件应用功能，增加不足歌曲满足客人个性化需求。

五、健全标准，加强培训，完善人事考核，推进公司文化建设。

完善规范化、手册化的企业流程和制度。包括：采购、运营、人事、培训、信息、财务、维修、物资、物流等流程和制度。

2014 年的工作计划已经明确，虽然发展、经营、管理的任务和压力仍相当艰巨，但我们坚信：只要在董事会的正确领导下，紧紧依靠团队大力量，始终坚持尽心尽责不打折、创新求变不落伍，自信自强不自大，踏实工作不务虚，时刻珍惜今天，紧紧把握明天，在新的一年里，我们的工作一定能虎虎有生气，我们的目标一定能顺利实现。

祝各位同事在新的一年里取得良好的成绩，祝大家心想事成万事如意。

dj 部经理

我的老婆，邹白。第五篇：ktv 管理工作总结

量贩 ktv 管理工作计划总结

2014-07-04 08 : 45 : 01|分类:量贩 ktv 现场管理|字号 订阅

要管理一家 ktv 并不难，要想管理好一家 ktv,便要其社会效益和经济效益都达到一定的水平，即管理科学化，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 场所形成最大的接待能力，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

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工作进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场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~!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，企业要做大做强就应从始至终做好企业文化的培养工作。

#### 五、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。

#### 六确定目标市场

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，夜总会主要是商务客人，自助 **ktv** 大多消费群，就算同为自助 **ktv** 也有不同的消费群体，如好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段。

### 七导入 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，让消费者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理念塑造包括让消费者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！在总结的工作过程当中提升自己！