

保电服务工作总结汇报(优质10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

保电服务工作总结汇报篇一

随着市场法规和规则的进一步建立和健全，在激烈竞争中的中国餐饮市场将遵循国际规则，市场将会得到进一步规划和净化。中国现有的万家餐饮企业和近5000亿的营业额将会不断增加，中国餐饮市场潜力巨大。今后餐饮业将继续持续较快的发展势头，行业规模不断扩大。同时，市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表此刻创新潜力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

新华社北京3月29日商务部29日发布的数据分析显示□20xx年我国人均餐饮消费支出预计将到达915元，餐饮业市场运行将继续以17%左右的速度高速增长，全年零售额可望到达12100亿元，并呈现四大发展趋势。

一是餐饮消费将持续旺盛的发展势头。目前，我国人均餐饮消费刚刚到达100美元，与美国1600美元、法国1050美元相比仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济带给广阔的发展空间。

二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。近年来，商务交易、

会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多元化和现代化发展趋势。

三是经营方式改变将激活餐饮业市场。连锁经营、网络营销、集中采购、统一配送等现代经营方式将不断在餐饮行业得到有效运用。一些地方特色的家常菜馆、小吃街、美食广场、中西式快餐遍地开花，生意兴隆。

四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。餐饮业将用心调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、节约型消费。

乐星的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们好乐星团队立下了要让好乐星走出东营，走出山东，走向中国，走向世界的宏伟目标！

经过两年多的运作，好乐星已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以礼貌规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

时光匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活——是我的一贯准则，我期望在那里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，务必掌握七大要素：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时光、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、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我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”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，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，这对提高好乐星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，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，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，对穿戴方面都个性随便，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，并及时带给服务，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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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、并透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。此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们务必运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使好乐星立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。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、工作用心，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，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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理解和喜欢。

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服务人员是微不足道的，有些人认为这个职业是低下而不为人尊重的，但是我要说的是：条条道路通罗马，为服务别人而快乐，我为能在那里工作而幸福！我能为这个群众工作而自豪。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光和欢乐，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，期望领导能多加督促，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。让顾客在好乐星感受到不一般的快乐！

保电服务工作总结汇报篇二

过的很快，到公司快三个月了。这是我一生中宝贵的经历。在此期间，各级领导对我的工作给予了很大的帮助，对我的生活给予了极大的关心，这让我充分感受到了领导海传：“我觉得自己是个伟人。不经历风雨怎么能看到彩虹”英雄主义。虽然我尊重xx但我也为我有机会成为xx的一部分而自豪。这三个月来，在领导和同事的关心和指导下，通过自己的努力，各方面都取得了一定的进展。现将我的工作汇报如下。

7月份在杭州的高级人才交流会上认识了杜总。我得到的第一个信息是介绍新工厂的专辑。当时只觉得企业很大。和杜总谈过之后，觉得老板很平易近人。其他方面不太了解，尤其是化纤行业。通过三个月的亲身经历，对化纤行业和公司有了一定的了解。公司的理念被杜总通俗地解读为五种发型，真的很合适。我非常赞同这个想法。令人钦佩的是，公司的发展没有忘记回报社会的壮举。公司以人为本，尊重人才的理念贯彻在实际工作中，这是大发发展壮大的重要原因。十一年实现跨越式发展并不容易。争当天下第一是一个很大的志向，也是聚集人才的核心动力。现在xx在涤纶短纤维行业占有重要地位，未来会更加辉煌。

爱岗敬业的职业道德是每项工作顺利开展并最终获得成功的保证。在这三个月里，我能够遵守公司的规章制度，认真做好自己的工作，三个月来从不迟到早退，热情、积极、认真地完成每一项任务，认真履行职责，在日常生活中团结同事，不断提高团队合作精神。一本《细节决定成败》让我充满自豪。拥有一个积极豁达的心态，一个好习惯，一个计划，按时完成，是如此重要，最终决定一个人的成败。这本书让我对我的生活有了更好的了解。我渴望有所突破，我会在以后

的工作生活中时刻提醒自己，让自己以后的生活越来越精彩。

根据目前的工作分工，我的主要任务是（1）负责公司的培训；（2）负责工伤保险；（3）办公室写作和临时工作。通过以上工作的完成，我意识到一个称职的管理者应该具备良好的语言表达能力、流畅的文字表达能力、较强的组织领导能力、灵活的问题解决能力、有效的外部联系能力、大型活动的策划和准备能力。在原公司，我只负责很多工作，大部分工作都是下属做的。现在自己做了，发现看似简单的工作很多，其实里面有很多技巧。

虽然到现在已经快三个月了，但是生产过程还没有很好的了解，到生产现场的时间还短，人员的熟悉程度还不够，分工的系统规划和长远规划还没有形成。对公司和工作有了更好的了解，也希望领导以后多分配工作。我觉得多做点工作更能体现我的人生价值。“勤奋是好事，但浪费在乐趣上。在以后的工作中，我会通过多看、多问、多学、多练，不断学习业务知识，提高业务技能。学无止境，时代发展日新月异，各学科知识日新月异。我会不懈努力学习各种知识，并用它来指导实践。在今后的工作中，我们要努力做好领导的参谋助手，做好自己的创造性工作，为发展贡献自己的力量。

公司正处于企业转型时期，这是一个非常关键的时期。这期间要重点管理。企业管理的好坏将决定企业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，加大培训力度，特别是管理干部要转变旧观念，从实干型向管理型转变。领导干部定期参加外部培训，可以开阔视野，学习管理理论。其次，公司应完善管理制度，明确岗位权限，建立激励机制，完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，激励员工，加强管理。第三，要抓好接班人的培养。成立十一年后，那些年创业的成熟人士逐渐变成了老年人，这也是客观规律。从现在开始，我们要做好对老同志的传承和帮助，把他们的好做法传下去，永远留在里面。第四，既要引进人才，又要用好人才，特别是要挖掘公司现有的人才，充分发挥各类人才的作用。

保电服务工作总结汇报篇三

爸爸妈妈根据假期时间，给我布置了两个课题□a去街头要饭□b自己去找地方当服务员。讲真的，我一个都不想去，但是我又干不过他俩，只能考虑ab了，a根本我不会去，多丢人啊！那只能选择b了。

我家楼下就存有一家面包店，我挑选这家店，因为经常卖面包。我鼓起勇气关上门，入了店。“你好，欢迎光临小朋友，你必须卖什么啊？”“其实我什么都不卖，就是我爸妈逼迫我去的。”我对店长姐姐说道：“你们缺人吗？我能够当服务员吗？我不要工资，因为学校布置了体验作业，所以恳请您照办我吧，使我顺利完成作业。”店长姐姐晓得了我的勃然大怒，说道：“那好吧。”（其实，这时候我爸爸妈妈偷偷在外面观测呢。）

店长姐姐同意让我试试，可我没有当过服务员，该怎么做呢？于是，我去找服务员姐姐问问该怎们做。其实，我很担心她不理我，出乎意料的是姐姐微笑着对我说：“客人来的时候，你要微笑向客人说欢迎光临，然后把盘子和夹子拿给顾客，并询问客人需要什么。”我明白了。

我该上时战场了，我鼓起勇气，东站在迎宾的边线，我的心一直砰砰冲，脑子里一片空白，一会去了客人我该怎们办！淡定！我必须淡定！我回忆起姐姐给我谈的话，又深深地喷了一口气，已经开始了我的工作。

这时，一个叔叔推门而入，我对叔叔说，欢迎光临，叔叔吃惊地看着我，我也迷茫地看着他，我心里很紧张，想：是不是我做错了什么？这时，我身后的姐姐说：“这个小朋友是来这里体验生活的，我们这里是可不请童工。”哈哈，大家都笑了！

叔叔明白了，并微笑着从我手中接过盘子，而且对我说道谢

谢。我很高兴，一个，两个，三个……我招待了很多客人呢，而且，越来越熟悉工作流程，非常紧绷的我，慢慢收紧下来，我领悟到一个道理——熟能生巧。如果自学上能这样重复练，我想要学习成绩一定会提升！

直到爸爸去接我，我一共干了两个半小时，爸爸谢过店长姐姐，把我领回家。

亲爱的老师，您给我们布置的课堂教学作业，目的就是使我们碰触一下社会，使我们锻炼身体勇气，使我们明白：读万卷书，不如行万里路；行万里路，不如名师指路；名师指路，不如自己回去哉！

保电服务工作总结汇报篇四

_年即将过去，这一年在餐厅各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在_年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于餐厅的`日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不

注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了餐厅组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在餐厅领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和餐厅其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而餐厅在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，

方知天外天，人外人，期望餐厅多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高餐厅自身的竞争力。同时也期望餐厅领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到餐厅的工作之中，为餐厅的兴旺发达做出自己的贡献。

保电服务工作总结汇报篇五

一、思想方面：重视理论学习，坚定政治信念，积极参加各项活动，能够针对自身工作特点，学习有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。

二、工作方面：

认真做好本职工作，做到腿勤、口勤，笔勤，协助领导圆满完成各项工作。作为单位，一言一行都代表着单位的整体形象。因为是服务部门，每天都会接触形形色色的群众，对待他们，我始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一个满意答复”，每次看着群众满意而归，作为工作人员的我，心里总会有小小的成就感。不是有句歌唱的好吗？“你快乐所以我快乐”，小我之后要成就大我，“群众满意”，我们的价值也就得到了体现。及时了解单位发生的事情，及时向领导汇报，努力做好领导的参谋助手。

在实际工作中，把理论和实践结合起来，把工作和创新结合起来，拓宽思路，努力适应新形势下对本职工作的要求，通过近段时间的学习，理论水平有了明显的提高，工作逐步走向正轨，我会更加倍努力工作，也许会有一些的辛苦，但人不常说吗？辛苦是一种磨炼，何况是我们大家一起同甘共苦，在辛苦中，才会锻炼自己的能力；在辛苦中，才会充实的体现着自己人生。

三、生活方面：个人生活意识在逐步走向正轨，摆脱旧阴影下的本位主义思想。摆脱感情困扰，重新塑造以一个全新的自我。

四、存在不足一是政治理论学习不够，虽有一定的进步，但在深度和广度上还需继续下功夫。二是工作中不够大胆，创新理论不强。三是感情纠葛很大，需要正视自己的情感纠葛。

看过“服务工作总结报告”的人还看了：、

保电服务工作总结汇报篇六

“以身作则”是作为一个店长最根本的基础！作为一名店长，上代表着公司的形象，下是店内所有员工的核心。无论对内对外，一个以身作则的店长对店面的稳定运营起着巨大的作用。

一个以身作则的店长，对内能为店内树立良好的工作作风并且获得员工对公司的信任，从根本上提高员工整体的主观能动性！店长需要从自身工作中准确的向员工表明和传达公司的企业文化与发展方向，从而更好的达到由上而下贯彻、执行、完成公司下达店面的工作任务。一名普通的网管、收银、服务员、厨师等工作人员，从他们进店面试到正式进入工作岗位的过程中，会我们从我们身上感受到店面的整体印象，这个印象决定了他们以后的工作态度。所以，一个以身作则的店长，对内来说，店内所有员工的稳定性与整个店面运营的良性发展是至关重要的！

一个以身作则的店长，对外会让前来消费的顾客感受到店面的精神面貌。稳定可靠的店长给顾客带来的信任感是我们提升上座率的关键！并且一个以身作则的店长，在处理外部关系上也发挥着巨大的作用。日常工作中大部分时间需要面对各个职能部门的领导，这时展现出来的公司形象与店面面貌，对店面的稳定发展与周边区域的良好形象树立同样是绝对不

可或缺的！

在我们的店面管理中，并非管好员工才是正确的，一个合格的店长应该做到的是如何解决店面的实际问题、如何提高上座率、营业额（如何开展各种优惠活动）。管理我个人认为即“管事理人”，如果我们天天考虑怎么去管理员工的话那是无异于浪费工作时间与精力。在我们解决了店内真正的实际问题，制定合理的规章制度之后，同时也要给予员工充分的休息放松空间。在日常的店内工作生活中，作为一个店长，在关注店面业绩的同时对员工的生活也需要倾注关爱，从天气变化到伙食安排，不仅仅是表面的问寒问暖，要做到像真正的家长一样，特别是在对待员工生活的细微之处，仅仅一点点的改动都会使员工体会到我们的良苦用心；员工整体收入方面，可以利用店面周边的特殊环境，在不违犯公司制度并且保障店面营业额的同时，为大家增加一些额外收入与福利（比如利用网吧买废品的活动资金组织员工聚餐、奖励优秀员工等）！在我们满足了员工的群体需求之后，员工的工作积极性问题也就随之而解决。

作为一个团队管理者仅仅掌握管理技能是不够的，还需要掌握一定的专业知识与技能呢。所以在工作之余，我们要进行专业知识的学习。

目前，无论是网吧内部的网络结构、服务器架设、各种数据命令的备份与操作等技术问题；还是每日开销票据、每日的交接班结算、店内资金管控等帐务管理问题；还有每个员工的出勤、工作效率、店貌卫生、员工流动等内部管理问题，网吧行业与10年前相比已相差甚远。除此之外，还有很多其他很复杂的相关工作，仅仅依靠店长是完成不了的，我们需要的是了解每一个工作岗位的详细情况，掌握身边的人力物力资源，对人力工作合理分配利用！把每一个员工安排在合适的工作岗位，然后对他们的工作进行正面的绩效考核与评价，不断的促进员工熟练掌握工作环节与提升专业技能，充分发挥岗位职能，这样我们才能够发挥他们最大的工作效能！

一个坚实有力的工作团队，是店面营业额的稳定保障。如何建设团队首先要从内部人员入手，由于目前的国情，网吧行业的从业人员的素质普遍较低，但是员工选材很依然非常重要，优良的员工是打造一个优秀团队的基础！

面照片表明工作环境，在联系方式上一定要留店面电话联系人xxx店长，切勿写自己的手机号码与qq号码，我们不是私人老板的小业主经营模式，必须给予应聘者正规企业的精神面貌！

面试期间，我们首先通过谈话了解应聘人员的学历、工作经历与工作技能，在交谈中我们可以观察到对方的精神面貌与基本礼貌，然后从这些情况的搜集使我们可以对应聘人员进行了一个基本的了解，可以决定是否进行下一步的试用。员工的试用期间，从我们主观的正面观察到从主管与老员工的侧面了解我们才能决定是否对新员工进行录用。

保电服务工作总结汇报篇七

经常同一些玩家进行一些沟通交流，了解他们对本网吧的意见和要求并加以改进，这样不仅加深了同玩家之间的交流，缩短了与玩间之间的'距离，而且可以及时弥补自身的不足，增强竞争力。

对于大网吧来说，工作人员较多，尤其要注意同工作人员之间的沟通和交流。这些工作人员是工作在第一线的，他们得到的情报最直接最快捷，所以，在加强管理的同时，还要注意同他们进行沟通和交流，及时发现问题及时解决问题。

一定不要把同行当作冤家来对待。大家都是坐在同一条船上的，要互相支持才能共同前进共同发展。有时间有机会同周边的其他网吧老板坐下来交流交流是很有好处的。通过交流，可以互相取长补短，借鉴好的经营管理经验，还可得到行业相关信息。

随着上网价格的一再下降，现在单纯地依靠上网费来赢利基本是很艰难的了，多元化的经营应该是以后网吧发展的大趋势。已经出现了网吧同书吧、咖啡吧、酒吧等的结合体，真正体现网吧休闲娱乐的特色来。大家可以结合自身的实际情况，有计划有选择地进行相应的改革，朝多元化方向发展，才能更好的长远发展。

网吧服务员在一定程度上是一个网吧的门面，所以一定要与客户保持良好的关系，同时为网吧的经营作出贡献。

保电服务工作总结汇报篇八

1□20xx年上半年共完成经营指标3380639万，完成毛利润1740803、95万，其中接待会议98个，收入为80937万，团队共77个，收入1159603万，承办婚宴35个，收入546629万，与同期相比20xx个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省公路系统办公室主任门户网站建设会议、省厅交通运输系统办公室工作会议和全国干线公路养护管理大检查三大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，职责到人，确保万无一失，厨房由厨师长□x负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由李燕负责，会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同的努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

2、团队接待

相对往年同期相比今年接待团队餐比较少，下半年餐饮部力争把团队餐菜单做一下调整，争取能够提高团队餐的接待率。

3、婚宴接待

上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境

的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这个问题还需要上级领导的指导。

4、协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，仅有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，电站、疾控中心、x学院等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的仅有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

1、餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的团体。

餐饮部一致坚持”人走灯灭，灯灭水止”的工作作风，另外部门要求在加工期间寻求增值空间，加强边角料的利用，要求厨师在盛盘后的菜品与客人用餐人数成比例，要合理，资料共享平台。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

餐饮部意识到了“仅有不断培训，才能不断提高”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

经过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

四月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有了很大的提高，工作进取性有了很大的提高。

20xx年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，职责到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，所以吧台员必须有较高的素质，结合实际情景部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每一天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每一天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚可是夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

1、今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。

2、六月份餐饮部进取参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，

从中提高了安全意识。

3、内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。

4、灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。

5、部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

保电服务工作总结汇报篇九

一、精心准备，搞好会议宴会接待。

1、人数的确定，以什么为标准，并制定合理方案。

2、水果饮料的准备，此项工作不太到位。

3、用餐过程中的杯具要及时补充。

二、合理安排工作人员，量化工作任务。

1、提前一天广泛动员全店员工，保证服务人员充沛。

2、促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中。

3、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排。

三、抓住工作重点，督促各项工作完全到位。

1、各部门在认真搞好自己工作的同时也要注重部门间要相互配合，协助。完成会议接待与宴会任务。

2、我们要抓住自己工作的重点，要解决自己任务中的主要矛盾，以便我们酒店的各部门以一个合理优化的部分组成一个强有力的整体。这方面我们有不足的地方。

四、加强员工培训，提高会议服务质量。

会议接待得成功与否，关键取决于服务质量的高低，而培训则是提升服务质量的最根本的途径。我们应该加强自身接待会议的能力。

总结会议虽然结束了，也通过这次会议积累了些经验，但也确实出现了一点不足，我们将认真总结，并把积累的好的经验和做法贯穿于今后的会议接待工作中去，也恳请各位领导能够给我们更多的能够吸取会议接待经验的机会。