

# 火锅店工作月末工作总结 火锅店工作总结 (优质8篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 火锅店工作月末工作总结篇一

首先感谢李总对我工作一如既往的信任和支持，并且让我全面负责前厅的一系列工作！很荣幸获得这次宝贵的机会！我会再接再厉，不辜负您的期望。回顾近几个月来的店里的生意大不如从前，做为金海捞的一名管理人员，我有不可推脱的责任！为了改变这种现象，提高本店的营业额。我认为把人员和营销做为突破口是最佳手段，所以针对以上两点做了如下规划！

一，人员。首先要做的是把现有人员稳定下来。接下来要做的是如何用人，做为管理人员我们必须善于发现每个员工优势，做到人尽其才。我会制订用人计划，对各岗人员要有目的去选择和利用。制订出一套适合本餐厅的人力组织结构体系。其内容主要为：

2. 详细说明各部门人员之间的隶属关系，并实行逐级汇报，逐级负责制的工作方式；

3. 制定严格的培训计划，包括菜品知识培训及服务流程培训；

4. 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制；

5. 要员工充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的；80%的问题是从20%的员工中产

生的；80%的管理（经营）建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。

## 二，营销。

1 .树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度。如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2. 建立和收集客源人事档案，建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。

3 .以专精俘虏顾客，餐饮业同样面临市场细分，要做到大而全，结果可能“四不像”，餐饮业投资者应考虑建立自己的菜系特色。

4. 做好售后服务，积累忠诚顾客，顾客永远是衣食父母，尤其是忠诚顾客，这不仅在于后续消费，更为重要的是他们能为你带来口碑传播，使忠诚顾客的数量越滚越大，市场也就越来越大。

那么如何把这两点有效的结合起来呢？也就是人员营销（服务推销）。服务人员与顾客接触的机会是最多的，就意味将产品推销出去的机会最多。服务中的首要目的就是做增强消费的“催化剂”，也就是说提高推销效率。餐厅人员的推销不是一种简单的推销，而是对产品的一种认可及销售。推销相当于对顾客的一种“引导消费”，引导消费者消费本餐厅的产品和服务的一个过程。

销售分为内销售和外销售，像服务员和厨师就是内销售。从迎宾员对着川流不息的客人说“欢迎光临金海捞”开始，推销就贯穿在了整个服务过程之中。在推销一个产品之前，首先要将自己推销出去。该如何把自己培养成一名优秀的推销员，

给企业带来好的经济效益呢?通常我们都是用最简单、最容易让顾客接受的方式,如:“您好,我是xxx服务员,真诚为您服务!”不过还有其他的基本要求:1.有良好的自我形象。2.熟悉餐厅的产品和服务。3.了解客人的需要和心理。只有做好这些才有利于我们在服务中去推销。

通常我们强调的推销内容有:1.本店最有特色、最有质量保障的菜肴。2.每日需要沽清的菜肴。3.创新的菜肴。4.每日的特价菜。5.记住老顾客的姓名、职业、特殊需求,做出金牌服务。6.在服务中推销我们也可以根据不同的顾客采取不同的策略。根据顾客的不同身份,宴请对象、不同层次、顾客就餐的心理去给顾客引荐适当的产品。

服务推销是一门艺术,也是一门学问,是我们用心与顾客交流的一种技巧。相信只要我们用心,服务推销无处不在。但我们最终的目的还是让顾客高高兴兴而来,满意快乐而归,早日成为餐饮界中的重中之重。

以上拙见,愿领导加以批评指教。希望在我们大家的共同努力下,金海捞愈办愈好!

## 火锅店工作月末工作总结篇二

伴随着公司六周岁生日之际,20\_\_年也即将过去。这一年对我们东路基来说是非比寻常的一年,公司从起步慢慢变得成熟,正逐步壮大。不仅迎来了我们的新店“到家”。同时也是整个公司厨房全年营业收入及利润指标完成得较为理想的一年。

20\_\_年已近尾声,迎接我们的是新年,新气象。值此辞旧迎新之际,我们有必要对我们的工作做一个总结,反省,对工作中出现的问题要正确分析并及时改正,当然好的工作经验要保持和延展,同时也要对明年的工作有所展望,有一个初步规划。以利于扬长避短,奋发进取,在新一年里努力再创

佳绩。下面我从在这一年里取得的成绩以及所做的努力，存在的不足和下一年改进计划这几点来讲。

## 一、全年厨房营业数据情况说明

在20\_\_年前11个月中三店厨房营业额达x元，同比20\_\_年增加x元，增幅x%

\_\_店有所下滑才达到x,同比增长x%需要在下一年里及时作出调整。

在这一年中我们的成绩总的来说还是优秀的，优秀的背后是大家共同努力付出和公司正确决策共同取得的成果。

## 二、我们所做的努力

科学决策，齐心协力是我们今年取得成绩的重要原因。根据公司的要求，年初我以及三店厨师长即制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。有目的有计划工作思路才会清晰，工作处理起来也就有条不紊。

出品方面：坚持公司理念，做市民厨房。依然重视选用本土食材制作海南风味传统菜肴，所用果蔬、肉类多为农村绿色食材，还专门找人配送无公害有机蔬菜以保证产品品质。在保持我们拳头产品如文鸡、温鹅、猪脚煲、鱼煲等不变的情况下适当推出新菜并根据时令创制季节性产品，如在冬春季出风味小火锅x的龙凤煲。夏季推的杂鱼煲、金银煲、白萝卜煲等。根据市场需要店推出了粉、店新出的产品有海白豆角、菠菜煲x店新推的有羊脚白萝卜煲、鲍汁鹅爪、鹅翅等都取得不错效果，得到顾客认同也带来营业额的提升。而且出品质量得到很好控制，产品投诉明显下降。

产品结构调整。原来我们产品种类相当多。很多产品流程复

杂，销量少，如以前卖的鱼香肉丝、水煮肉片等。毛利低而且销量不大的产品像烧鸭、烧鹅等。经过对比筛选后产品得以精简，只留下三十多个主打产品，蔬菜也随季节变化搭配。这样就省去很多备货的麻烦、同时由于餐前提前定量备好货也使得出品更加标准化、出品时间方面得到提高。

对出品毛利的把握。在这方面\_\_店做得很好。全年每个月营业额与毛利均达到公司规定标准，在原材料的选用、保管、量化方面都做得很到位。南沙店和去年相比增长了x个点，涨幅比较大。\_\_店也能做到优化控制。各厨师长还经常走访市场了解原料行价，及时与供货商反馈。在x月份遭遇旱水灾菜价上涨的情况下更加注意对原料选用和保管利用，注意增加对批发菜的运用，齐心协力度过难关。虽然今年以来，物价在不断上涨，在这种情况下各店也做出相应对策，一方面加强自身管理。杜绝原料的不正常使用，找方法进行控制。另一方面在不损公司与顾客的前提下经过考察对部分产品进行价格调整，对于我们的举动顾客并没出现不满情况。

此外，在今年x月份以来我们还制定出了每日原料申购单与盘点表，让每天进的货和售卖的产品如实反映在表单上，做到每日盘点，明确每天的原料使用情况，这能够起到杜绝浪费、货物积压的作用，让我们的毛利精确到天上来。

### 三、我们存在的不足之处

- 1、对产品的把握不足。
- 2、对市场不够敏感。
- 3、下面员工思想意识不强、执行力度不够，需加强引导。

### 四、20\_\_年工作计划

- 1、工作重心放在新店上，严格规范产品，保证质量。注意寻

找好的原材料补充我们的出品。

2、到家厨房5s需要加强，其它三店也必须巩固好，长期坚持。

3、做好节假日的产品促销及产品的更新换代工作。

4、用好盘点表，让南沙、\_\_毛利稳中有升的同时努力把\_\_的毛利提高一个点。

5、加强对员工的培训，多组织一些专题讲座、课程。让整体素质再提升一步。

6、在产品标准化方面多下工夫。

20\_\_年是忙碌而充实的一年、回顾这一年来工作的点滴，深知自己的使命感，我还有许多的工作要去做。我们公司经过5年的基础打造已有了扎实的根基现在迎来快速发展的时期，每个人都应做好充分准备，紧跟公司步伐一起前进。在即将到来的20\_\_年我将竭尽所能和公司共进退。

以上是我对20\_\_年工作的一些总结，如有不妥之处敬请斧正。

谢谢！

## 火锅店工作月末工作总结篇三

20xx年即将过去，这一年在餐厅各位领导和同事们帮助关心鼓励下，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。

全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20xx年做的主要工作及明年的打算做以下总结。

## 1、虚心学习，不懂就问。

在这一年，我积极参加了宾馆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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

## 2、端正态度，爱岗敬业。

通过这一年的锻炼，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，原来总是会因为太高了、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起抬，原来不注意的墙角、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。

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。

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。

同时也希望宾馆领导平时多关心员工作日常生活，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。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

## 火锅店工作月末工作总结篇四

自来到火锅店担任服务员工作已经过去了一年多的时间了，虽然工作的艰辛磨平了自己的棱角却也让我从中收获了许多实用的经验，能够在步入职场一年多的时间内有着这样的成就也多亏了店长的关怀和同事们的帮助，因此我也希望能够在服务工作中凭借自身的努力为火锅店的发展带来更多的效益，为了提升火锅店的效益自然需要先对今年完成的服务员工作加以总结才行。

能够处理好火锅店内的清洁工作并为顾客带来良好的感受，实际上火锅店由于餐具油污之类的问题想要在忙碌期间兼顾清洁工作是比较困难的事情，虽然大多数等待的顾客并不在意却也不能够使其成为火锅店经营的污点，因此即便顾客较多时会使得店内人员紧张却也让我及时处理好了餐桌的清洁工作，即便是桌面下方的边缘也要小心擦拭才能够让进入火锅店的顾客感到满意，对于服务工作带着挑剔的眼光自然就能够从多个角度解决餐桌上的油污问题，由于这项工作的处理并没有影响到自身的主要职责从而使得自身能力得到了相应的提升。

及时解决餐具的清理与消毒问题并为火锅店的经营保驾护航，由于店面较小的缘故导致顾客较多的时候常常出现餐具不够



的问题，因此为了及时解决这类现象导致餐具的清洗与消毒的过程需要加快才行，既要保证正常的上菜工作不受影响又要保证餐具的干净程度自然就需要对服务员的素质提出了要求，所幸的是有着老员工的指点让我明白如何才能又快又好地解决餐具的清洗与消毒问题，所以伴随着一年的付出导致火锅店的工作中从未出现过餐具不够或者不干净的问题。

较好地完成火锅店的点餐与上菜工作并保证餐桌上的基本调料不存在短缺状况，也许是我所在的火锅店小有名气的缘故导致前来用餐的顾客数量很多，尤其是以老客户为主的情况下便更不能在服务工作中令他们失望才行，带着这样的目的履行自己的职责自然能够较好地完成火锅店内的服务工作，无论是基本的点餐还是后续的上菜都能够为火锅店的顾客带来良好的服务体验，虽然这类服务工作比较基础却是我在火锅店进行发展的立身之本。

## 火锅店工作月末工作总结篇五

转眼间加入xx火锅店这个大家庭已半年多了，根据酒店经理的工作安排，主要负责前厅的日常运作和培训工作。

2019年是我们酒店经济腾飞的关键之年，因此，进一步提高员工素质，提高服务技能是当前的迫切需求，根据酒店经理的指导思想以饭店经济为中心，培养一专多能的员工，认真学习，深刻领会当今培训工作的重要性，带动员工整体素质的提高。

今年的目标是以酒店发展和岗位需求为目标，切实提高员工认识培训工作的重要性，积极引导员工自觉学习、磨砺技能，增强竞争岗位，投身改革的自信心。培养一支服务优秀技能有特色的高素质员工队伍，努力使之成为新时期不断学习不断提高的智能型员工。

以各岗位为基本培训单位，贯彻营销服务理念和技能相结合

的培训原则组织实施岗位补缺，一岗多能的培训技能方法。拟在以下几方面进行针对性的培训，不断提高员工的岗位技能。

1、专业技能技巧培训：管理工作的全新理念和思路已成为管理人员在内的酒点员工迫在眉睫的需求，因此今天我们严格按照巴奴总店的要求来培训员工的技能技巧，定期组织员工到巴奴总店学习。

2、专业技能技巧培训时间：拟予二月上旬起开展，每周安排2节培训课共计90分钟。

3、提高员工各项技能技巧，礼貌礼仪，行为规范。

4、各岗位培训时，该岗位人员强制性要求参加。

5、考核：以小测试和工作进行组合考试，不断考核。

6、激励与处罚机制：对于平时工作表现优秀的员工给予晋级和发两度奖，对于工作表现一般的员工加以培训课时，使之达到酒店要求。

7、管理人员负责跟踪，监督，并对培训提出合理化建议。

## 火锅店工作月末工作总结篇六

转眼xx年运作已走过三个季度，回顾10月份，在公司各部门和王经理的正确指导下，在前后厅的密切配合下，在全体员工的'大力支持和努力下，完成了业绩是122万元，比9月份超过了7.5万元，可是离指标133万元还差11万元，我们将会继续坚持和奋斗下去。下面对10月份的如下：

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

1. 员工的整体接待服务水平有所提高:

2. 海鲜直货销售情况良好:

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐渐销售，1000多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩x颗，直到11月才调拨给了安庆店200颗鲍鱼，铜陵店100颗，在此表示对这两家门店的感谢，谢谢支持。

同时，希望安徽区域的每家门店能及时将真实的库存数告诉梁雪涛，每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3. 管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼:

在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4. 人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作;缓解了服务员紧缺的情况;但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5. 客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6. 沟通方面:

在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

## 7. 团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

## 火锅店工作月末工作总结篇七

回顾一年的学习和工作，在\_\_的正确领导下，在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下，2021年，餐饮部圆满完成了年初火锅店下达的经营指标任务。作为一家火锅店，餐饮部的经营与管理已趋成熟，市场知名度也较好，经过九年的管理经验沉积和提炼，已形成了自己一定的管理风格，要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

### 一、重编操作流程，提升服务质量

在指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

### 二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾客投诉率

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

### 三、加强培训，强化火锅店员工的服务意识

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中火锅店组织的培训x场，部门组织的服务技能培训x场，新员工入职培训x场。内容包括《礼节礼貌》、《火锅店概况》、《\_\_景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《火锅店业务基本知识》、《火锅店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

### 四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

今年来，火锅店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加火锅店的总决赛，一年来评出一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

### 五、绩效挂钩，提高员工工作积极性

火锅店2021年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工

的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

## 六、办公室工作

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、每月按时统计上报火锅店各部门工资报表。

3、全年完成了2021年\_\_市“十大品牌旅游饭店”的申报、火锅店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理\_\_单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、2021年优秀员工的考核、评比;高级工、中级工的评比。

6、火锅店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

## 七、存在的差距及努力方向

虽然在过去的一年里做了一些工作，取得了一点成绩，但这都是餐饮部全体员工共同努力的结果，我的工作能力、管理水平与上级领导的要求和实际工作需要还有差距，主要表现在：

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

## 八、努力方向

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不打折扣的落实到工作中去。

3、要通过多渠道了解火锅店的发展趋势，掌握周边同行的新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本火锅店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高火锅店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

## 九、2022年工作具体设想

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问

题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们火锅店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5、把火锅店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合火锅店《员工手册》、《火锅店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把火锅店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的火锅店服务团队。



# 火锅店工作月末工作总结篇八

时间如流水，咱们的火锅店正式开业已有半年了；在这半年里，我从一个普通的服务员通过自己的努力和领导的栽培下，变成了领班。虽然有时候，自己很辛苦，但我觉得生活得很充实。这对我来说是一个很好的锻炼机会，尤其是在工作中遇到很多的第一次有点担心怕处理不妥当的时候。

第一次开班前例会的时候，怕自己的语气伤害到大家，可我还是伤害了大家；

第一次分配工作的时候，生怕自己会分配得不够合理；

第一次给员工开罚单的时候，我的心里七上八下，生怕自己会伤害到员工；

第一次，站在上面给大家做工作总结汇报，如有什么欠缺或不足的地方，望领导同事能给我帮助。

现将xx年度工作情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作

内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。