

服务员个人总结(实用6篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

服务员个人总结篇一

一年来,在领导的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行楼层领班职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.总结起来收获很多.

1. 加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速

度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身

心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

几天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为xx元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

在朋友的介绍下我来到了，得到要来北京学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名锦江人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了x店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作。

虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感

动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。

总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。

在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

不知不觉我已经在移动公司工作快三年了，在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这些年来，我在各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

在工作中，我本着对“客户服务满意100”的服务理念，热情

的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。

为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们中国移动的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。

我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。

努力成长为新时代优秀职工。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌！

服务员个人总结篇二

20__年即将过去，这一年在宾馆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20__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。

一、今年的主要工作

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。就这样在不知不觉中，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。对于宾馆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。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不要心眼，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情况下，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，后在酒店领导的关心帮助下，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。

二、明年工作打算

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，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店建议和意见

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。

服务员个人总结篇三

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

一、 应该改变传统的对待员工的态度。

人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

二、 企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、 企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精

神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

这个是酒店资料方面的：__年即将度过，我们充满信心地迎来__年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新的一年里努力再创佳绩。

服务员个人总结篇四

餐厅服务员始终是餐饮企业和顾客之间沟通的桥梁，餐厅服务员个人素质的高低直接影响到顾客对于餐饮企业的满意程度。对今天本站小编给大家整理了餐厅服务员个人工作总结，希望对大家有所帮助。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具

备。

热爱你的工作:当你热爱自己的工作,你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法:为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜,我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作,以提高工作效率。

要有自信心:与金钱、势力、出身背景相比,自信是最重要的东西,自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难,相信自己是最优秀的。

责任:就是以公司利益为重,对自己的工作岗位负责;就是为客人负责,给客人提供优质的出品与服务;就是敬无在,即使没有人监督你,你也会认真地做好工作,这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平:在工作中没有绝对的公平,位在努力者面前,机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力,今后如何能挑起大梁。

团队:发挥团队精神是企业一致的追求,餐饮企业的工作由多种分工组成,非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻,我觉得我们做每一件事情都是,每天进步一点点:积沙成塔、积少成多,很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点,是在走向领先;每天多做一点点,是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析□20xx年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好!我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。
- 3、利用休息时间进行计算机培训。
- 4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作总结如下：

一、培训方面：

- 1、托盘要领， 房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

- 1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。
- 2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。
- 3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。
- 4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

- 1、负责厅面的酱料运转。
- 2、传菜出菜相应输出与控制。
- 3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌！

服务员个人总结篇五

餐饮业在近些年快速增长，服务员的需求不断增加，其中传

菜服务员更是在蓬勃发展。今天本站小编给大家整理了传菜服务员个人工作总结，希望对大家有所帮助。

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作总结如下：

一、培训方面：

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人、20xx年传菜全年离职人数4人、20xx年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌!

回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时

那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

共2页，当前第1页12

服务员个人总结篇六

随着家政服务需求的增加，社会对家政服务及其从业人员越来越关注，家政服务员的社會支持问题也日益彰显。今天本站小

编给大家整理了家政服务员个人工作总结，希望对大家有所帮助。

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。

十几年来，在取得经济效益的同时，也取得了一定的社会效益，公司先后被评为北京市劳服明星企业、北京市工商联文明单位标兵、北京市先进私营企业、北京市“三八”红旗集体、中国家政服务协会“诚信服务”优秀单位等，总经理穆丽杰女士也被评为全国家庭服务业先进工作者、北京市劳服企业先进个人、北京市先进私营企业主、石景山再就业先进工作者石景山“三八”红旗手等。

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。

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，在新的一年里来临之际，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。

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。