

2023年房产销售个人总结(实用5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

餐厅经理工作总结汇报篇一

本年度共开展了15场培训，其中服务技能培训3场，新人入职培训3场，专题培训9场，课程设置构想和主要内容如下：

1、拓展管理思路，开阔行业视野

各餐厅中层管理人员大部分是由基层员工逐步晋升(有些管理人员在同一岗位工作已有四、五年时间)，管理视野相对狭窄，为了加强他们的管理意识、拓展行业视野及专业知识，本年度为中层管理人员设置了7场餐饮专业知识培训，主要内容有《顾客满意经营》、《餐饮营销知识一》、《餐饮营销知识二》、《餐饮管理基础知识》、《餐饮美学》、《高效沟通技巧》、《如何有效的管理员工》等。这些课程的设置，在拓展中层管理人员的管理思想、餐饮专业知识及行业视野等方面都有积极作用，同时缓解了在管理过程中的各种矛盾冲突，增进员工与员工之间，员工与顾客之间的感情。

2、培养员工服务意识，提高员工综合素质

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，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有所增强，自今年四月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现

员工违纪现象。

3、开展服务技能培训，提高贵宾房服务水平

为了提高贵宾房的服务接待能力，开展了《贵宾房服务接待技能培训》、《餐厅点菜技巧培训》，以案例分析、演示的形式对服务接待中出现的问题进行分析说明，并对标准化服务、推销技巧和人性化服务进行了实操演示，提升了贵宾房的服务质量。

4、调整学员转型心态，快速容入餐饮团队

5、结合工作实际，开发实用课程

培训的目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。7月份，根据各餐厅管理层执行不到位的现象开发了《执行力》课程，使管理人员从根本上认识到“好的制度，要有好的执行力”，并结合各餐厅执行力不够的具体表现以及同行业先进企业对执行力的贯彻，以案例分析的形式进行剖析，使管理者认识到“没有执行力，就没有竞争力”的重要道理，各级管理人员对执行力有了全新的认识和理解，在管理思想上形成了一致。

餐厅经理工作总结汇报篇二

一、基本情况：

1、产量完成情况，与计划比、与去年同期比；

2、质量完成情况，与计划比、与去年同期比；(成品合格率、退货率)

3、物耗情况，与计划比、与去年同期比；(主要品种、综合物耗)

- 4、能耗情况，与计划比、与去年同期比；(水、电、汽)
- 5、计量合格率，与计划比、与去年同期比；(损失金额)
- 6、安全生产率，与计划比、与去年同期比；(失时原因)
- 7、设备安全运行率，与计划比、与去年同期比；(故障原因及处理)
- 8、其他：

a□现场管理;b□劳动纪律;c□人员异动;d□工艺改进;e□修理费及机物料情况

二、需要支持解决的主要事项及希望哪些部门支持；

三、下月工作计划：

- 1、产量，确保及时供货；
- 2、质量，(合格率、退货率)；
- 3、能耗控制；
- 4、物耗控制；
- 5、安全生产；
- 6、设备维修及安全运行率控制；
- 7、整改项目

文档为doc格式

餐厅经理工作总结汇报篇三

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时进行合理的调配，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《自助餐服务整体实操方案》，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。

餐厅经理工作总结汇报篇四

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx大酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的成绩第二名，使xx大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌、棋牌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。今年来前厅部在人员不断更换的情况下，所有的员工仍然能够克服困难、团结进取，圆满的完成酒店交给的各项接待任务，全年共接待了vip团四个，会议无数次，在整个接待过程中受到客人的好评，一年来前厅部做好了以下几项工作：

一、加强业务培训，提高员工素质

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培

训;接待员的礼节礼貌和售房技巧培训;特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训,为今年的星评复核打下一定的基础,只有通过培训才能让员工在业务知识和技能和服务技能上有进一步的提高,才能更好的为客人提供优质的服务。

二、给员工灌输“开源节流、增收节支”意识,控制好成本

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记,并输入电脑,境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关,认真执行公安局下发的通知,对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责,对报表进行分类存档并每月统计上报。客房收入与客房收入进行对比,住房率增加了9.46%,但收入却减少了240223.07元,主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低,入住率增加而收入减少的现象,客房简况表附后。

成绩是喜人的,但不是之处我们也深刻地意识和体会到:

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性;
- 2、总机的设备老化造成线路不畅,时常引起客人投诉;
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练;

项目现金总台代收合计内部签免总计备注

复印2812.96653477.9133490.9

打字2549.510313580.5123592.5

传真3931.2668.8460010206.114806.1

市话24662.82468.81.12469.9

长话26483.42651.42.22653.6

其它收入545454

合计14461.6237116832.610234.427067根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务[]20xx年对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特制定出20xx年工作计划：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

前厅经理工作总结报告

餐厅经理工作总结汇报篇五

很高兴也很荣幸能担任餐厅经理，我将会在餐厅总经理的督导下，负责餐厅的餐饮出品和服务以及日常管理工作。以下是我的20xx下半年工作计划：

一、员工管理方面

- 1、参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。
- 2、至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

3、抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

二、营销方面

1、利用各种媒体渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标客户群，加大对目标客户群的宣传力度。

2、建立常客联系档案，与客人建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求客人意见，处理客人投诉，销售餐厅产品。

3、牢牢抓住餐厅的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品出品，以及热情温馨的服务，程度的展现这种休闲西餐的文化主题和内涵，抓住了这一卖点，将使餐厅具有无限的生命力。

三、经营战略

本餐厅位于繁华地段，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群也不是很大问题，正因如此，周边相对成熟的快餐厅，豆浆店，咖啡馆，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，因此：

1、经营初期，我们要在避其锋芒的同时，发扬自己的特点，产品上不要以品种数量取胜，要集中力量，把“比萨”这一本餐厅的招牌产品做精做好，拳头攥紧了打出去才有力量。

2、结合本餐厅的休闲特点，加大对下午茶的推广力度。

3、从长远来看，继续开分店，实行多店经营，是我们努力的目标。

今后的工作中，我将以此计划为基础，根据餐厅的具体运营状况和产生的问题，不断改进。

四、安全管理方面

1、餐饮部服务安全管理

在餐饮服务过程中，服务人员要注意保管和照看客人的物品防止丢失或被盗，在自助餐厅，由于客人不时起身离桌，服务员更要提高警惕。如客人饭酒过量，服务人员应注意观察，在可能的情况下婉言劝其少酒，以免发生醉酒闹事、伤人、斗殴等意外事故。对已醉酒的客人应立即通知大堂经理和安全部，以防意外。有重要客人参加的宴会、酒会、餐饮部要指定专人服务并根据要求对食品留样备查。下班时要将重要的烟、酒及饮料锁好，防止被盗。在宴会或各种活动以后，服务人员要检查有无留下火灾隐患。

2、食品储存卫生管理

做好防霉、防虫、控制温、湿度及定期进行食品库房的清扫和消毒。减少外界因素对食品的污染。各类食品应分类存放，食品与非食品，原料与半成品卫生质量存在问题的食品与正常食品，短期存放与较长基存放的食品，以及具有异味食品与易吸异味的食品，均不能混杂堆放。

餐厅经理工作总结汇报篇六

餐厅服务员工作报告精选(一)

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！

餐厅服务员工作报告经典(二)

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但仍需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

几方面的服务能力。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达

氛围。

二、交际能力

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务

员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

餐厅服务员工作报告推荐(三)

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。

餐厅服务员工作报告热门(四)

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。

餐厅服务员工作报告最新(五)

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、20传菜全年离职人数23人，2019年传菜全年离职人数4人，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，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！

餐厅经理工作总结汇报篇七

人的一生大多时光在工作岗位度过，只有把工作做好，快乐工作，才有快乐人生。很高兴也很荣幸能担任好食汇汉餐餐厅经理，我将会在餐厅各位领导的督导下，负责餐厅的服务以及日常管理工作。以下是我的工作计划及责任：

(1). 参与制定合理的餐厅年度营业目标，并带领餐厅全体员工积极完成经营指标。

(2). 根据市场情况和不同时期的需要，与厨师长共同商讨并制定餐饮促销计划，并在实施过程中收集客人反馈意见加以改进。

(3). 制定员工岗位职责和服务标准程序，督促、检查餐厅管理人员和员工按服务标准对客服务，不断提高服务质量和工作效率。

(4). 抓好员工队伍建设，掌握员工思想动向，通过对员工进行评估、考核，为优秀员工提供晋升和加薪机会。

(5). 安排专人负责制定员工培训计划，并组织员工参与各项培训活动，不断提高员工服务技能、技巧以及服务质量，提高工作效率。

(6). 至少每月召开一次餐厅全体员工大会，分析、通报餐厅

每月营运指标、收支情况，解决目前存在的问题；听取员工对餐厅内部管理和对外销售的意见及建议，让员工广泛参与餐厅的管理工作。

(7). 与厨房密切配合，检查菜品出菜质量，并及时反馈客人意见，改进菜品质量，满足客人需要。

(8). 建立餐厅物资管理制度，加强餐厅食品原料、物品的管理，以及食品原料、物品的领取和保管，检查前厅及厨房的食品、原料成本是否过高，确保各项成本的转进、转出得到体现，合理利用水、电等资源，减少浪费，降低费用，增加盈利。

(9). 抓好餐厅卫生工作和安全工作，定期检查餐厅清洁卫生，清洁整理餐厅各个区域，为客人提供舒适、优质的用餐环境。

(1). 利用各种渠道大力宣传，增加餐厅在本地的知名度，树立良好形象，打造实力品牌，深入市场。

(2). 征求客人意见，处理客人投诉，最大程度满足客人要求。

(3)、企业能否长远，在于文化的鉴赏和传承，牢牢抓住好食惠汉餐的企业餐饮文化，从餐厅的装修装饰风格 and 高质量餐品，以及热情温馨的服务，最大程度的展现我餐厅的文化主题和内涵，使餐厅具有无限的生命力。

我餐厅地理位置良好，已经有了比较好的餐饮氛围，人流量及客户群比较乐观，与此同时，周边的各种快餐厅，面馆，海鲜餐馆，川菜馆等等，这些琳琅满目的餐饮形式都是我们不同程度上的竞争对手，只有做好我餐厅各项工作质量，尤其服务质量，才能处于优势地位。

(1). 我们要在全方位经营的同时，推出自己的特色，发扬自己的特点，要集中力量，把我餐厅的招牌产品做精做好，拳

头攥紧了打出去才有力量。

(2). 结合市场的休闲特点，适当增加休闲娱乐设置。

(3). 在保证发展和盈利的同时，我们加强奋斗，拓展规模，在不同地方开分店，实行多店经营，实现是我们努力的目标。

餐厅经理工作总结汇报篇八

述职报告是对一段时期内自身工作内容进行总检查、总评价、总分析、总研究，并积累经验教训的书面文字材料。以下是小编收集整理餐厅服务员述职工作总结报告，欢迎大家前来阅读。

当我提笔写这份述职报告时，心中感慨万分。今年2月份我带着一种高考落榜后的失落与迟疑来到北京开始了我的打工生涯。让我感到庆幸的是：大鸭梨集团给了我一次宝贵的机会，大鸭梨先进的企业管理理念以及深厚的、人性化的企业文化深深感染了我，我想这儿才是我的真正的人生课堂。

从2月份至今已经10个月了，我已经成功的从一名学生到服务员的角色转换，在新的工作环境中各项工作都从头开始，很多事情不知如何处理，身边的同事都给我很多指导，我自己也边干边摸索，在工作中严格要求自己，对顾客服务周到细心，尽量做到零客诉。为了尽快适应工作，工作之余，我努力了解菜谱以及相关的菜品知识，掌握和顾客的沟通技巧，通过这段时间的努力，我学到了很多餐饮服务的工作方法，如何与他人协作配合。此外，在领导同事的指引下，我能主动研究顾客的消费心理，连续几个月我的销售业绩可佳。总之，在今后的工作中，我会再接再厉，工作中的失误我引以为戒，取得更好的成绩。

来到大鸭梨，我就成为大鸭梨的一份子，大鸭梨的发展与我息息相关，它的每一个小小的进步与存在的问题都牵动着

的心。通过这段时间的工作与观察，我发现大鸭梨在以下几个方面有待提高。以上是我的个人看法，这些潜在的问题正是我的努力方向，我希望为这些问题解决贡献我的微薄之力。大鸭梨是一个实现自己个人价值的平台，我也希望在这个温暖的环境中得到锻炼，实现成长。如果大鸭梨给我这个成长机会，我会努力珍惜。我的计划如下：一是熟悉部长的工作职责；二是熟业务，学会配合协调，学习工作方法；三是精益求精，精致工作，提高业务水平，工作效率。我现在从事餐饮行业时间很短，经验较少，如果集团因考虑我经验有限需要进一步锻炼和考察，我也不会气馁，我会更加努力工作，期待进步。如果要有幸能得到这个难得的机会我会努力学习出色地完成任

1、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。

2、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”。

3、微笑。

在ktv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。

4、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ktv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。

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，让客人觉得住在ktv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ktv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ktv立于不败之地！

在即将过去的20__年里，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：

- 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！

在酒店，我的职位还是很高的，作为酒店餐饮部的经理，我在今年上半年做到了我应该做的一切，不仅仅是把餐饮部经营的很好，跟以往的情况相比，今年的餐饮部差点就取代了

酒店的住房部，成为了第一经济收入来源，我对自己上半年的工作表现还是很满意的，我自认为已经做到力所能及了，最主要的是我得到了酒店领导的认可，希望我再接再厉，继续给酒店创造更多的利益。以上就是我对自己上半年的工作总结：

一、收入总览

20__上半年，在我的高要求下，以及以下员工管理条例的修改下，餐饮部各个岗位的员工，工作效率都有了明显的上调，那么自然我们的营业额也会大负增长，截止昨天为止，我们餐饮部总收入四舍五入四百万元，远超了酒店给我们定下的收入指标，并且我们半年的收入差点就追上了酒店去年一年才有的收入，这就是今年我们餐饮部的进步。其中有一半都是来自我们的西餐厅，还有绝大部分都是来自于婚宴，我们酒店现在成为了婚宴的首选，如果要选择良辰吉日的话，那么势必是需要提前半个月预定的，因为这一点。甚至很多新人都不管当天是不是好日子了，仅仅是为了能在我们酒店办理婚宴。

二、做出的改变

我作为酒店新来的经理，我肯定是需要有所作为的，不然怎么对得起，我被高薪挖过来。我首先并没有马上投入工作，而是先熟悉了酒店餐饮部的所有工作，从硬件设施、人员情况、收入情况等等方面分析了餐饮部的问题，最后我做出了以下整改：

- 1、把西餐厅的主厨给换了，因为我自己去尝过他做的菜，远远达不到我的要求，仅仅是能把那道菜做出来而已，味道差的太远，我还不是一个专业的美食家，要是有一些专门吃西餐的，或者是美食家来吃，那势必是会给我们餐饮部带来负面影响。

2、新增了两条员工管理条例，工作表现最为优异的三个人，将额外获得五百块的奖金，其评判的标准会从考勤、工作认真程度，是否被投诉等诸多方面进行考量。然后就是举报有奖，玩手机、脱岗等等情况只要举报属实，举报人获得一百五十块，被举报者扣一百块工资。其效果可想而知，员工工作的热情完全被调动了起来。

3、跟中餐这边商量，研究出了一套婚宴的套餐，按桌算，一桌多少钱。上面饭菜酒水诸如此类所有都包含在内，别人来定婚宴只需要告诉我们几桌即可，价格也是非常的公道，最值得一提的是，我们婚宴套餐内的菜品寓意都非常好，十分适合结婚这个主题。一退出就遭到了好评，我们酒店一下就成了全城结婚定婚宴的首选。

经过我的整改，餐饮部今年上半年的效益还是非常可观的，希望下半年能发生让我更加意想不到的奇迹。

光阴似箭，岁月如梭，转眼新的一年即将来临，在集团，公司和酒店领导重托我到金都绿洲餐饮部工作已经十个多月了。在酒店领导关心支持，兄弟部门的大力帮助，协同餐饮部全体员工认真做好酒店下达的各项任务，与员工同心协力经营，度过了不平凡的20__年，在此对本人今年工作述职如下：

一：艰难中求发展，努力提高营业额

1. 铁打的营盘，流水的兵，对于餐饮部人员流动性大，自3月份以来员工更新换代特别快，无论管理人员还是服务员都出现人员缺乏现象，因而从老员工中提选一名副经理，一名主管，一名领班，组建了新的领导班组，在新老员工交替之时，制定了新的培训计划，针对性培训，以老带新，一带一的方法，使新员工尽快适应环境投入工作。

2. 从3月份扩大营业范围，开始接待旅游团队用餐，制定详细接待计划，菜单，并对员工团餐知识培训，邀请市内二十

几家知名旅行社来店考察，对今年旅游行情分析，宣传酒店环境优势，离高速口近，交通便利等地理优势，制定了一档标准，两套以上的菜单，增大了旅行社客人选择范围，在旺季到来之际，针对游客到店时间不准确.较晚，延长了营业时间，以便游客即到即可用餐，在网上也做了大量宣传，加入4个旅游网络群，将酒店的接待场地照片及菜单发布给1200多个旅行社计调，起到良好的宣传作用，今年我市旅游远不如去年，客流量比去年下降40%多，我们又是刚刚接待团餐，不过也取得了一定成果，共接待马来，美国，德国，韩国等12个国家海外游客，1000多人次，国内旅游1500多人次，和市内30多家旅行社，省外3家旅行社建立了长期合作关系，为明年团餐接待打下了良好的基础。

二：抓内部服务质量，调整出品部厨师力量

1. 在四月份对厨师力量进行了调换，该换了菜品，转换了菜品营销思路
2. 狠抓服务质量，注重思想品质教育，管理人员加大服务跟进，激发员工工作热情，在8月份开了优质服务月活动，增强了服务员工作热情，加强主动服务，人性服务，评选了__，__两名餐饮“服务明星”，在思想教育方面，以__拾金不昧的事迹作为榜样，申报酒店给予了经济奖励，促发员工工作热情，提高员工思想品质的教育。

三：调整人员岗位安排，减员开支，降低经营成本

针对酒店接待客流量不太稳定现象，对内部员工也进行了相对调整，原来备餐传菜员，一人顶一个岗位，各负其责，缺乏团结协作精神，同备餐领班侯艳玲一起根据接待情况对人员作出重新调整，不死固定在一个岗位，根据上菜时间，收台情况，1—4层备餐人员随时调整，集中人员收台，撤出一楼常设传菜员有面点直接送主食到食梯传到个楼层备餐，临时安排人员餐具接梯，从而大大减少了人员浪费，备餐比原

配备人员节约2人，在洗碗间由原定人员4人减至3人，在保证正常接待下备餐及消毒间人员节约3人，每月节约开支4000多元。

在布草管理和大厅区域卫生，日常保洁员都安排一人兼两职多职，降低了人员成本，提高了工作效率。

四：利用现有优越环境，着重提高婚宴接待档次，发动全员销售，使婚宴收入占很大的营业收入比例，其中接待4份高档婚礼宴会，与北京大型知名婚庆公司合作，共同协作了高档婚庆，场景的布置，在我市属首例，为酒店增加了经济效益，也起到了很好的宣传作用。

五：在随季节变化增添经营项目

在冬季到来之时，餐饮淡季之时，根据酒店经营要求，扩大经营，设置三楼金都厅为涮锅餐厅，新增添了传统涮羊肉碳火锅，努力提高营业收入。

重点把握饭菜质量关，提高卫生标准，将以全新服务理念投入20__年工作之中。

在此祝集团及各分公司新的一年更上一层楼，各位领导、同事新年新气象，新年新运到！

我非常荣幸能成为御景花园酒店的一员，承蒙各位经理的信任，对我委以重任，虽然我在酒店行业积累了点滴的工作经验。但自从来到御景花园之后，才发现自己在工作方面，仍存在许多不足，我觉得自己还要不断学习，不断进步，不断充实自己，才能够不辜负领导的期望与厚爱。

15年已成为过去，客房工作在全体员工的努力下还算顺利，但仍然存在者问题，在这里做以下总结：

员工操作过程中熟练性不够，服务技巧欠缺。与正规同酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺少，而五酒店必需要有这样的服务。

在20__年主要以培训为主，加强服务员的服务意识。每月组织一次部门大的培训，每天各个班组利用晨会时间，做简短的培训，小到毛巾的摆放、杯子如何抛光，大到如何做大清等等。每天让员工学习一句英语，提高本部门员工的整体素质。使酒店服务更上一个台阶。

客房卫生的检查制度仍需加强，多落实走动式管理。部门做到每周一次的大联查，以班组形式进行对比，评出优秀班组。调动员工的积极性，带动员工的团体荣誉感。使员工在任何时候，都能感觉到自己是一个集体，自己所做的一切，会代表班组。

前一段时间员工流动性较大，说明平时缺少与员工的沟通和交流，造成员工的稳定性不够。应多与员工沟通，了解员工的心理动态。在生活上、工作上多给予关心与帮助，让员工感觉到集体的温暖，感觉酒店在关注他。

以上总结的`不足之处，我将一一逐步改正，同时根据我们酒店的自身特点，针对以后的客房工作做以下几点工作思路及主攻策略，不足之处，请领导给予指点。

提高员工服务质量，强化员工服务意识，对所有员工（包括新员工与老员工）进行全面培训。并协同各领班制定培训计划，做好员工的技能培训工作，并督导落实情况。确保使每位员工掌握工作所需技能的同时，对客服务做到：服务，主动，礼貌，耐心。周到，使之与五酒店相匹配。

控制物资，开源节流：强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，控制成本费用。做到客房人走灯灭。并且这次会议结束后，要求员工收集空的矿泉水瓶，放入马桶水箱内，做到节约用水。一次性用品

的消耗，要求每个领班，每天要登记在册。严格控制物资。

提倡员工免检房。一方面为了提高员工的积极性，另一方面可以让领班有时间和精力放在培训方面。员工工资与效益挂钩。员工留有保底工资，其它与当月实际做房数及房间卫生质量，直接挂钩，全面带动员工积极性，避免干好干坏一个样。

提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持状态，实行逐级管理，员工对所清洁的房间负责；领班对所管辖的楼层房间卫生质量及物品配备情况逐一严格检查；对当值每位员工清扫房间做全面督导和检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

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。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

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，相信自己是最秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

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；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。

餐厅经理工作总结汇报篇九

在酒店领导和各部门的大力支持下，我们餐饮部团结一致，集思广益，圆满的走过了20xx年，迎来新的一年20xx年，现将20xx年主要工作总结如下：

管理方面：

- 1、落实了卫生责任制，责任分区到人
- 2、制定出部门卫生检查工作，日常清理卫生和计划清理卫生。
- 3、定期找同事谈心，了解同事辞职的原因。并且对个别同事的工作岗位进行调整。努力提高同事福利待遇，安抚同事，减少同事流动率。
- 4、要求做好同事每月考勤、考核工作，对同事奖罚制度实施的更加透明、完善。
- 5、加强基础管理，增强管理人员责任心，要求各级管理人员坚持做好工作日志，每日工作要有计划性、前瞻性。增强内部团结，发挥核心作用，工作中分工明确，职责明确，养成细致、严谨、认真的良好工作作风。
- 7、为确保部门服务水准，每日有客情分析会，每月组织领班以上人员召开了服务质量分析会，对宾客反馈意见进行全面汇总、分析，并整改落实。

8、关注节能降耗工作，部门各级管理人员能将节能降耗工作作为日常管理工作的重点，节能措施落实到位。尤其是在营业时段、非营业时段都能够做好水、电、气等能耗的控制工作。

9、做好消防、治安、卫生等安全管理。消防工作是今年工作重点，认真贯彻执行消防八项常态管理，与酒店签订消防责任书；做好治安安全工作，值班人员定期巡查巡检；做好卫生安全工作，严把进货关、操作关和出品关。

培训方面：

1、部门的培训，每月制定详细的培训计划、发挥老同事的作用，做好传帮带培训重点。

3、要求领班认真做好员工培训档案的记录工作，针对薄弱环节加强培训力度。

1、对暗访中存在的一些不足之处，加强改进，争取在日后的工作中做到尽善尽美。

2、对客户回访不够，明年要加强营销部的工作力度，建立健全客户档案。

3、由于同事流动性较大，导致新同事对本职工作操作不熟练，还需要加强业务技能和培训。

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，一年来餐饮部虽然取得了一定的成绩，但是我们也深刻的意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的的工作中，将会进一步加强自身建设，加强制度建设，加强业务和专业技术培训，提高服务意识和水平，为大酒店发展做出更大的贡献。