

# 2023年酒店客服服务员总结报告(精选5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况,并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文,希望对大家有所帮助,下面我们就来了解一下吧。

## 酒店客服服务员总结报告篇一

酒店是一个客流量很多的地方,我是一名\_\_酒店的服务员,我很喜欢服务工作,之前在各种场所做过服务员,在饭店,在ktv这些地方,可是我从来有在酒店做过服务员,今年\_月份我就决定我要来那里尝试一下,我找了很多酒店,我觉得\_\_酒店那里很好,规模也很大,很适合我在那里起步,对没有接触过酒店服务工作的我,这将会是一段深刻的经历,很荣幸在那里工作,也很感激,回想起来是一段自身全面发展的经历,在\_\_酒店那里工作已经有\_个月的时间,我觉得在那里我看到了更多的服务者要具备的技巧,很是丰收,在\_\_酒店工作了也有一段时间,服务工作是很累的,可是在累的同时,也领悟了一点心得。

在酒店这方面的服务经验,我是基本为零,可是我觉得自我也要来试试,探索一向不会停下,我觉得很多时候我们需要不断的去接触,什么呢,就是未知的东西,这样来开阔自我的视野在\_\_酒店工作的我就深深地发现了其中的,乐趣,一名服务者就是要在工作中让顾客满意,一名优秀的服务者经常能收到顾客的夸赞,在工作中也能得到上级的表扬,这是一名服务者最开心的事情,我觉得在工作中能够得到认可,能够得到肯定,就算再累也是值得的,在\_\_酒店这几个月我就是这样过来的,工作很累平时不会有很多休息的时间, \_\_

酒店是一个大酒店，平时惠顾的客人很多，我们的工作量大，就是在这样的状态下我们每一天都要坚持一个服务者的态度，坚持很好的服务态度去对待每一位客人。

我觉得在酒店做服务员，做到长期坚持一个好的心态，这是十分可贵的，虽然理论上来说作为一名服务员本就应当这样，可是真正做好一名服务员的，能够做到这样的是很少的，我觉得这样真的很好，在工作中我时常能够体会到这点，我觉得往往我们容易在日常总忽略的东西，有的是很重要的，比如一个小小的微笑，一声轻微的问候，这些东西作为一名服务员，就常会说，经常会在服务客人是用到，可是在细节方面很多的同行确实不能够用对地方，有时候，我们一个小小的微笑确实能够让客人感受到酒店的服务做的很好，日常的工作上的一些细节，就是这些我们可能不回去注重细节，要说重要吧其实也不重要，要说没必要吧，可是它或许也会让客人对我们的服务另眼相看。

所以在工作中我们严格要求自我是没错的，善于注重细节，一些别人注意不到的东西，或是一个表情，或是一个举动等等，往往会有我们意想不到的收获。

## 酒店客服服务员总结报告篇二

\_\_年是自我挑战的一年，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，现将工作总结如下。

### 一、培训方面

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

## 二、管理方面

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。我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。\_年传菜全年离职人数仅为\_人，因此\_年是比较稳定的一年。

## 三、传菜工作

负责厅面的酱料运转。传菜出菜相应输出与控制。传菜人手的协调。

## 四、在操作方面

人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本酒店的精华。由于国家的兴旺，导致现代的年轻人比较懒散，越来越不会干活，越来越被父母宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，有时感到自己在工作中真难啊!为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。应该要明白什么叫编制、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。希望能够了解其它同行业传菜人手配制。

## 五、班组工作中的不足

部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。有时没按相关标准操作。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，\_年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店生意兴隆、财源广进!祝愿领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

## 酒店客服服务员总结报告篇三

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了酒店领导在工作会议上给我们下达的任务。现对今年工作进行以下总结。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再次开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作

都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立：顾客就是上帝的意识。房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。各个岗位的服务规范需要进一步加强。设施设备维保计划未落实到位。交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

认真做好每一天的每一项工作。细化服务措施，提高宾客满意度。加强教育培训，强化员工队伍素质。规范管理，促进企业健康有序发展。加强市场营销，不断调整客源结构。认真做好上门散客的销售工作。做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。多学习其他东西，充实自己。

## 酒店客服服务员总结报告篇四

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20\_\_年里，我在公司领导和同事的关心帮忙下，顺利完成了相应的工作，现对20\_\_年的工作做一个总结。

### 一、前台接待方面

20\_\_年1月至7月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导供给了方便，也为客户供给了方便。一年来，共计接待用户达1000人次左右。

### 二、会议接待方面

## 1. 外部会议接待

参与接待了神族联通全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省g网经营部工作会议、\_\_分公司与\_\_分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，进取协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

## 2. 内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生坚持。

## 3. 视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情景出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

## 三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录入报销单据1000余份。合同录入20余份。

## 四、综合事务工作

20\_\_年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们供给备用机，以免耽误正常工作。

## 五、其他工作

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并进取参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在神族联通诚信演讲活动中获得第一名；神族联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在进取筹备20\_\_年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

## 六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事研究不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在省的信息排行。

## 七、20\_\_年工作计划

1. 加强自身学习，结合综合部实际，多从细节研究，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。
2. 进取学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象。
3. 做好工会工作，推出有意义的活动，加强沟通交流，并将“工会送温暖”活动继续开展下去。

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

20\_\_年即将过去，充满挑战和机遇的20\_\_年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自我的绵薄之力。

## 酒店客服服务员总结报告篇五

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了，回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。

20xx假，在社会环境的要求下，在校领导的努力下，学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台，我们07届生态旅游，酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的！

如我所愿，我被分配到了花园山庄的江南食府，与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学，分到了不同的部门和岗位。第二天，酒店就对我们进行了系统的培训，培训工作分为二块：一是岗前培训，包括室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解，第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

我们实习的花园山庄是一所成立于20xx年的四星级酒店，酒店管理先进，客源市场广阔，其餐饮部大致他成一楼江南食府，大堂吧，二楼包厢，三楼聚仕轩，我和三位同学的工作岗位就是江南食府，它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅，有时候也接待婚宴，餐厅员工将近二十人，包括二位领班及服务员工数名。



江南食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域,在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了,因为以前在学校,没有开过这门课,所以现在一切对我们来说都有是陌生的,茫然的,我就像无头苍蝇,[完全不能领会工作的流程和要领。只是听从领班的安排和他们手把手的教导,庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好,领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅,负责引导我们的工作,在她们耐心而认真的指导下,一个星期后,我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候,还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛,上菜时也很少按要求报菜名,几乎都是无声服务,后来,渐渐对一切都熟悉起来,做服务时胆子也变大了,可以回答客人用餐过程中遇到的问题了,在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了,其实看到客人在自己服务的区域用餐,而自己可以游刃有余的应付时,的确是一件快乐的事,在服务过程中我们接触到了形形色色的客人,在工作中既受到过客人的表扬,也因为客人服务的不够,受到过领班的批评。

记得有一次,四人用餐,其中一位客人不知是渴了还是其他原因,大杯的水喝的很快就没了,我马上给他加满,没过一会又喝完了,我又微笑的走过去给他加满,前后加过几次水,后来客人走的时候笑着对我说:小姑娘,今天谢谢你,你很有耐心,也很细心。虽然只是很平常的几句句话,但我的心里还是很开心,因为自己的工作得到了客人的认可,这也是对自己的一种肯定,让我对工作信心增添了不少。

下半年,酒店的生意一般都很好,特别是婚宴和接待更是做的频繁。对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识,别看讲的内容很简单,但真的做起来,一些细节的东西也就不那么容易了,因为婚宴时,新人两方亲戚素质不等,身份不同,经历有别,所以在一些事情的想法,看法,做法也就让你难以招架。

十月的一天,酒店的婚宴接待量达到最大。人数达到历史最膨

胀点,可以说能接的地方都拉出来接了,再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的,这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙,很“容幸选中了我和另外两位同事,因为以前从前没有接触过,再加上是去别的区域,有些陌生,我的心里还是很担心,怕自己做不好。

去之后,发现一人看三桌,难度不大也不小,看了一下菜单,基本没什么问题,心里的一块石头才落了地,但是就在快结束的时候,主管走到我的面前严厉的对我说,你为什么要把撤下来的菜直接倒掉,有没有经过客人的允许?我愣愣地望着主管,不知道说什么,其他两位同事也不知道发生了什么事,大气也不敢出。眼泪开始在我眼眶里打转,主管接着说,在婚宴中,有的菜客人是要打包的,而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了,比较在意的客人是会不高兴的,一不高兴,投诉起来,就要求打折,而一场婚宴做下来,辛辛苦苦,最重要的就是买单了,在最后关后出现了问题,全场打折,酒店的损失是很大的,大家的努力也打了折扣,是很不划算的!主管的一席话惊醒了我们,也给我们上了很深的一课,也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟,它决不仅仅停留在上菜,收台上,更紧紧围绕着其它因素!

慢慢地,不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴,或者是以重要客人的格外关注,更或者是在自己不忙时协助其它同事工作,这一切都变的简单而且熟练起来,在面对客人的一些小的投诉时,自己也可以较好的解决,胆子变大了,人也变的比以前有耐心了,细心了,在酒店做了一段时间后,发现自己的个人素质也有所提高,知道什么话该说,什么事该做,该怎么做,怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了,这些日子里我学了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外,更学到了一些课堂上很难学到的东西,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,如何调整好自己的心态,更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。餐饮部经理特地到

别处参加有关执行力的培训,然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。

执行力反映一个人能力的强弱,放大到一个团队中,就更能体现出来了,也可以看到一个团队的精神,这个团队领导者的能力和素质。执行力与制度,工资无关。后来他把我们分成几个小组,做了一个游戏,但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚,其他组员不能分担,这是很残酷的一个结果,我们都在心里暗暗祈祷着,我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑,当我们的组长做到八十个的时候,我们大家一起喊加油,直到组长做完最后的几十个,看到组长因坚持而通红的脸,我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的,作为一个领导者,他就要承担相应的责任,虽然大家还有能完全接受,但丝毫不影响他的道理,只有做到这样,你才能成为一个真正的管理者!

回想起实习日子里的点点滴滴,我感触颇多,受益匪浅。。或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

我的实习可以分为四个阶段。

第一阶段:酒店餐厅部服务员

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门,因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述,在刚刚走进工作岗位的几天,我们就像无头苍蝇,完全不能领会工作的流程和要领,只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好,主管还专门为我们每人安排了两名师傅,负责引导我们的工作。在后面的日子里,我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外,也得兼职勤杂工,扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制,每周休息一天,主管根据我们的需要,为我们排了两头班,即上午上3个半小时和

晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

## 第二阶段：酒店餐厅部吧员

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

## 第三阶段：酒店客房部服务员

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了几点。

## 一。需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(1)记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2)记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3)熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4)严格按照做房程序清洁打扫房间。

## 二。工作量大，又脏又累有时还得受气。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邈邈的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

## 三。查房，整理工作车工作间，点好布草。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

\*大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，\*大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

## 一、半年来的主要工作

### 1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项目共投资约14万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

### 2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损6万元；二月份收入15万元，亏损1万元；三月份收入19万元，盈利1万元；四月份收入26万元；盈利9万

元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

### 3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。家有70多岁老母一人，不能下楼，行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

### 4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到\*大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管

理论知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

## 5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯。20xx年酒店工作总结5篇工作总结。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了\*大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现



在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

## 6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳多得，按绩分配，精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。

一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社会效益、经济效益双丰收。

## 二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

### 1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

## 2、狠抓内部管理和业务培训，走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人；四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

## 3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

## 4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节油：增加储油罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。

## 5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创20xx年度市级青年文明号。

争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进20xx年酒店工作总结5篇20x年酒店工作总结5篇。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

## 6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒店客人等没有车辆非常不方便，同时也不利于树立酒店形象。

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况 and 该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传

授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后,我了解了自己该做什么:时间到了就去开吧,擦桌子,擦(洗)杯子,拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。有是没事都要给自己找事情做,宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次,也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此,在这段时间里,我利用空闲的时间看酒,记酒,从而认识了很多酒,包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中,我们接触到了形形色色的客人,由于金桥酒店是一个四星级酒店,而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源,而来酒吧的客人几乎都是外国人,在服务的过程中,我们提高了英语口语水平,增长了见识,开阔了视野。

在工作中既受到过客人的嘉奖,也曾招受客人的投诉,客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多,我告诉自己:犯错并不可耻,但,如果我害怕犯错而不去尝试的话,这才可耻。

## 二. 我的心得和感受:

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙,学校里我们从未不敢发表自己的意见,老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面,上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2. 每个饭店注重的企业文化都不样,而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识,拓展了个人的知识

面,增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力,也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时,当我发现他们之间有点沟通问题时,我就会上前帮忙。

4. 在其位,谋其职。在自己的工作岗位上,就要好好努力工作,只有你爱你的工作,对它付出了。你才能有收获。

5. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察,餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例,而且员工的卫生意识也并不是很强,如没有养成经常洗手的习惯。另外,当客人点餐之后,餐点总是姗姗来迟,让客人很不耐烦。

6. 错了就要认,认了就要改。

7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

### 三、总结

酒店实习的日子结束了,这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说,在这些日子里自己确学到了不少的东西:除了了解到餐饮的服务程序和技巧,也学会了如何调整自己的心态,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,如何与顾客打交道;同时,更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是,在一个月的工作中,我深刻地体会到了酒店行业的艰辛,也看到酒店发展的前景,更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助,感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会,在此祝愿金桥酒店能够越办越好,学院越办越好。

年底了,各行各业都在进行年终总结,酒店服务行业也不例外,现将我的酒店服务员工作总结如下:

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务,掌握七大要素:

1、微笑在酒店日常经营过程中,要求每一位员工对待客人,都要报以真诚的微笑,它应该是不受时间、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、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通,并尽可能地做到完美.员工应熟悉自己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”,要想使自己精通业务,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.

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,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,处于一种随时可以为他们服务的状态,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,对穿戴方面都特别随便,这是他们自信;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,并及时提供服务,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,让客人觉得住在酒店就像回到家里一样.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、并通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.现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神,在快乐迪也一样.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、工作积极,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,了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.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接受和喜欢.

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后勤人员是微不足道的,有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的,可是我要说的是:条条道路通罗马,我为服务别人而快乐,我为能在这里工作而幸福!我能为这个集体工作而自豪.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间和欢乐,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,希望领导能多加督促,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“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

一路的欢歌笑语,一路的风雨兼程送走了20xx年,迎来了充满希望的20xx年,回首我来到酒店的这三个月,新奇与欣喜同在,感动与感谢并存,三个月,时间虽然短暂,但对我而

言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

一、工作方面在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得



作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

20\_\_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。现将20\_\_年的工作总结以及下年的工作计划如下：

## 20\_\_工作总结

### 一、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\_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。

## 二、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。

## 三、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。

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，有的是住酒店的，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。

## 五、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。

## 六、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。

七、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

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。

这项工作是一个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。

八、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。

\_\_年来，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20\_\_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。

## 20\_\_年工作计划

### (一)班前准备工作

- 1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。
- 2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

### (二)班中接待

- 1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。
- 2、班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。
- 3、当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。
- 4、撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。
- 5、为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

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。

### 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××年传菜全年离职人数23人，20××年传菜全年离职人数4人，20××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。

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的用心支持和大力帮忙下，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，每一天在完成自我本职工作的基础上，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，今年以来领班一向进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班务必每一天参加工作，每一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，还不必须落好。可是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每一天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一向参加工作。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值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个十分重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每一天跟

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，尽可能做到仅有做不到的，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，每一天以崭新的姿态应对客人。

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。我在手伤未愈的状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透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。所以每一天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上头、地板上头，楼道内地毯上头的烟头是最大隐患。理所当然首查问题。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。除每一天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一向直接参与打扫卫生，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，并且自我重做示范，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能够做好做到位，并且同样能够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，甚至在不忙的状况下帮忙顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们期望用我们优质的服务换来公司的长足发展。期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、相互帮忙、共同提高。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其到达适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个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。思想工作的资料在不断的变化。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划为目标，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我人的效益。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我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和期望我们也及时的上报给上级领导。我认为仅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。仅有工作人员身心喜悦的应对

顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

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\_\_元，尽管取得了必须的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在\_\_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。

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

- 1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、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、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己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”，要想使自己精通业务，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。
- 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，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，处于一种随时可以为他们服务的状态，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, 对穿戴方面都特别随便, 这是他们自信; 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, 并及时提供服务, 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, 让客人觉得住在酒店就像回到家里一样. 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、并通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. 现在的竞争是服务的竞争, 质量的竞争, 特别酒店业尤为激烈. 服务的重要性是不言而喻的, 我们运用各种优质服务, 形成自身的服务优势, 以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度, 使酒店立于不败之地! 每个职业都需要讲求团队精神, 在快乐迪也一样. 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、工作积极, 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, 了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归. 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接受和喜欢.

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后勤人员是微不足道的, 有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的, 可是我要说的是: 条条道路通罗马, 我为服务别人而快乐, 我为能在这里工作而幸福! 我能为这个集

体工作而自豪. 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间和欢乐, 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, 希望领导能多加督促, 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人员. 让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

我认识到作为酒店服务员, 在酒店工作中热忱固然重要, 但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件, 客人心肌梗塞突然昏厥, 如果等医务人员到来, 客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识, 纵有满腔热情也无济于事, 因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此, 我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

## 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。

服务员在表达时, 要注意语气的自然流畅、和蔼可亲, 在语速上保持匀速, 任何时候都要心平气和, 礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气, 如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外, 服务员还要注意表达时机和表达对象, 即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

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

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

## 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

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

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被迫延时或干脆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。

## 六、应变能力

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。

## 七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主

要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

- 1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、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、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己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”，要想使自己精通业务，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。
- 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，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，处于一种随时可以为他们服务的状态，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, 对穿戴方面都特别随便, 这是他们自信; 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