

# 最新服务员工作总结(汇总10篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

## 服务员工作总结篇一

时间在忙碌的工作中，不知不觉的过去了，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。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。

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。

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

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

最后，希望我到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼！

## 服务员工作总结篇二

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。

## 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。

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。

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。

### **服务员工作总结篇三**

时光嫣然流水年华，总想光着膀子泡在水里难得清凉的夏已古去在回忆里，金黄时段家喜笑颜开的丰收季节秋爽也成为了定格，冬的冷酷干燥家已经领略，正在慢慢袭来的寒意告诉我们又快过年了。

流年似水，在即将逝去的09年里我与等高线的全体员工肩并

肩走过了不短暂的七个月时光，现将岁末年终以及最后一个月工作的汇报总结如下，不足不当之处敬请公司领导同事批评指正。

本人于今年六月六日进入公司，开始学习真人CS镭战。镭战教官是我的应聘职位，初到公司只是觉得这个项目挺好玩的，也许还因为本人刚刚从部队复员，对有着蛮深厚的感情，想着这回不玩真了再在这玩假吧。就这样我开始了‘镭战生涯’，其实这与我在野战部队真正的战火硝烟相比较，根本就没有可比性。不同之处还在于部队天天面对的所有场合都是严肃的，而在等高线是愉快的娱乐的商业活动项目。在我那部队从来不用你多说一句话，也不需要你有什么幽默感，真正有的只有绝对的服从和熟练的掌握你所需的一专多能。所以刚来到等高线时我依然喜欢遇到问题时自己去默默钻研解决。在这的成长我自己认为是很的，偶尔的也会小幽默下，不再是部队领导说我的“一张不苟言笑冷酷的杀手的脸，一对忧郁怨恨的杀人的眼睛”。

我有着多年的带兵及到地方企业学校去见习和训的经验，是部队的优秀带兵骨干，是企业及学校的优秀教员教官。也许是部队铁血的纪律铸就了我们不会面带微笑不会幽默调侃，但是在等高线要带队伍以及我们的生活要多姿多彩，就需要灿烂的面容和风趣语言组织性，我想这就是我的进步，因为我逐渐做到了这一点。这也充分表明我和我的部队真的是‘落伍’了。

在我接手镭战这一块的所有事情之后，一面认真的学习施强的带队风格语言组织，一面还加紧研究解决镭战装备的故障排除维修保养，可以说接手装备问题是很多的，但是我从来没有提出来过，是因为我把它当作是我的本职，是我的职责所在，再在向高总汇报只是让高总亲历亲为这不是一个公司老总应该处理的事情。身为部署这点必须做到。在公司内部所有人相处的蛮融洽这点我很喜欢，这也是我可以在这多做一阵子不计较干多少得多少的原因之一。其实一个人的能力

以及可以做的远远不止这些。可以很肯定的说镭战交到我手上之后没有让公司其他人费过一点心，我是一站式保姆式的管理。

人无完人金无足赤，因为每个人的成长环境和经验阅历不同所以每个人都是不一样的，这使得我们在面对他人时不可能没有缺点。我们来自不同的地方，我们接受的教育不一样，我们的背景也不同，我们的性格也相互迥异。这好比我们是新的零件被重新组装在等高线这台机器里运转，需要一定的磨合还需要适当的润滑。到等高线不久我就想往拓展上发展，因为我觉得拓展的工作比镭战轻松很多，拓展没有前期的后期的装备保障后勤保障，不像镭战活动之前之后都有很多的事情要做，而镭战所有的事情又都是我一个人在做。这样的负责有时候觉得是挺累的，但是我没有说过什么，偶尔的牢骚也是一笑而过。后来发现工作的量并不是很，只是偶尔忙的时候会很辛苦，这样我也做起了和尚得过且过。这是我的问题是我的错，不能够持之以恒的保持着工作的热情和学习的冲劲。

我想真正说的是，如果我们等高线发展下去是不能有‘英雄’存在的，等高线除了创办人外，其实少了谁都可以转的很好非常好。世界杯足球赛事，媒体及球队与赞助商势的宣传‘罗纳尔多’把他置顶成球队的英雄，结果那场世界杯他们输掉了。一个球队想要赢得比赛势不可挡的不应该是‘我’而是我们。等高线也一样，我们这些‘新零件’加入到机器的运转，是需要相互的协调一致努力配合。我们虽然各司其职都能把份内的工作做好，但是我还是认为我们这个集体某种程度上还是缺少一定的沟通和互动激励。

在这年终岁尾，说实话我想的更多的是今年这个年怎么过，以及过完年自己的路要怎么走。人无远虑必有近忧，但是很多时候自己往往成为行动的矮人，晚上想好千条路，晨起还是走原路。我对未来的规划目标很明确切相当渺茫。这使我不得不重新回过头抬起自己凌乱脚步，计划着下一步的落

子如何赢得全局赢得未来。

下一步的打算依然会围绕在等高线的职责所在尽心尽力，因为部队锻造了我只要你交给了我要办的事情，你就只要知道结果会很好就可以。雁过留声人过留名，我不会流芳百世但也不至于遗臭万年，当我离职时就算我什么都没有留下，但是我还是在这里留下过脚印，不管行色是匆忙还是淡定，最少我让等高线的洗手间变得干净了，我这个镭战教官似乎‘最得意的作品’就是让它焕然一新。

以上是我的20xx年终总结，在等高线的日子里我相对觉得挺开心，也很自豪可以与各位‘同甘共苦’。最后祝愿家在新的一年里身体健康、工作顺利、万事如意，鼠年虎虎生威享福行运赚钱。

## 服务员工作总结篇四

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在经理的正确领导下，透过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终持续在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，透过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时

上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要留意眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上用心主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

1、有时工作热情不高，不太用心，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在某某经理的正



确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一齐团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

## 服务员工作总结篇五

茶坊20xx年11月3日收回酒店，于20xx年4月1日起正式纳入酒店序列，由酒店统一管理。在过去的一年里，我们围绕酒店工作思路和目标，狠抓经营管理，以提升服务质量为重点，在酒店领导的亲切关怀和大力支持下，在各部门的大力配合和全体员工的努力下，创造了良好的经济效益，完成了酒店下达的经济指标及各项考核目标任务。

酒店20xx年4月1日至2xx09年12月31日，对茶坊下达了经济指标和各项考核目标任务。从20xx年4月1日截止20xx年11月30日共计完成营业收入万元，与下达的目标任务117万元相比，完成目标任务的103 %；营业成本万元，与下达指标万元相比，降低了%。

规章制度是加强酒店管理的重要保证，为此，我们及时制定了（钥匙管理办法、遗留物管理程序、服务程式、酒水管理办法、库房管理办法、考核制度等）各项规章制度。根据我们茶楼特殊性结合酒店管理制度，制定茶楼工作手册，使员工按照标准化、规范化、程序化来操作，提升了员工整体素质。为了准确了解顾客在消费过程中的各种需求，建立了客史档案，制定了婚宴、会议预定登记表，制作了茶楼贵宾卡。与桑拿中心重新签订《关于开展浴脚、桑拿按摩》的合同。做好了固定资产的管理，加强员工爱护酒店设施设备的意识，每半年我们进行一次自查，对遗失或未办理手续的资产及时采取相应的措施，在年底的财产清查中保证了财产的安全。我们还对二级库房加强了管理，每月对易耗品、清洁用品盘点，对申购物品严格按照酒店申购程序办理。吧台酒水

做到每日盘点、帐实相符，不得有误。为了使茶坊财务核算更加规范，建立了一套完整的适合本茶坊财务核算和管理需要的电算化记帐系统。

为了营造更好饮茶氛围，我们对茶坊大厅装饰做了调整，对大厅原有的风景画更换为山水画，对大厅的座垫、靠垫套进行了撤换，使大厅更加整齐、统一、协调。同时增设茶坊背景音乐，对大厅、卫生间面台上的干花和包间烟灰缸、抽纸盒做了更换，为大厅增添了金鱼缸，为宾客提供了一个舒适和幽雅的环境。我们还对花园平台新购置太阳伞，增加了喷泉，喷水池增加金鱼，为顾客提供了一个清新、休闲饮茶环境。在今年春节、圣诞节、婚宴期间，我们给茶坊进行了全面装饰，使茶坊更加温馨、喜庆。为了提高茶坊档次，我们更换了9台品牌xx机，订购了专用紫砂杯，对袋装茶叶克数做了调整，保证了茶叶的品质。为了增加营业收入，将原办公室改为大包间。为了节省开支，将酒店闲置的家俱搬至新增加的包间使用。通过不断的完善茶坊硬件设施和不断提高服务质量，为顾客营造了一个非常好的饮茶氛围，大大的增加了茶坊的营业收入，留住了许多老客户，带来了许多新客户，稳定了茶坊的收入。

培训是提高员工素质的有效手段，是提高服务质量的基础性工作。加强员工的培训是提高服务质量的关键，也是促进酒店生存发展的根本。为此，我们今年的重点工作加强员工培训，每月开展二次二级培训，主要对员工进行（仪容仪表、行为规范、职业道德、服务意识、员工心态训练、服务礼仪、服务程序）等方面的培训，通过培训员工在卫生质量、服务质量、服务意识等方面都有明显的改善，提高了员工职业道德的修养。我们对新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新员工快速熟练掌握工作业务起到了很好的作用。为了更好让员工掌握茶艺知识，我们特请专业茶艺师给员工培训茶叶知识和冲泡方法，提高员工服务技能。我们积极参加酒店组织7月1日，历时一个月的“微笑大使”、“微笑明星”和3月31日至4月2日开展的“服务大比拼

“活动。通过这次活动，提高了员工微笑意识和服务水平。

一年来，我们认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，坚持“谁生管、谁负责”的原则，突出重点，强化管理，狠抓落实，确保茶坊客人、员工的人身、财产安全，实现了全年无安全事故，无重大治安案件和刑事案件，保证了茶坊经营活动的顺利进行。在安全问题上，我们制定了茶楼消防安全疏散应急预案，建立了茶楼消防安全制度，加强了员工的消防安全培训和消防器材操作方法，强化了员工安全意识。为了财产和人身的安全，茶坊安装了报警系统。我们为了把安全落到实处，每日安排专人进行消防安全检查，并作详细的记录，每月一次的消防培训，半年一次考核。让每一位员工了解消防安全重要性。我们积极参加酒店组织的“安全生产月”防火演练活动，进一步增强了员工的消防安全意识。

## 服务员工作总结篇六

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩。

入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房

间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

## 服务员工作总结篇七

20xx年，我能这么快速的进步着，这与酒店和部门的各位领导、各位同事的帮助是离不开的！在此，我真诚的感谢大家对我的关心和帮助！作为一位服务员，我并不觉得这份工作卑微，我们每一天都在帮助客人，让客人在异乡也能找到家的感觉！看到客人因为在我们的帮助下而解决问题时，我的心里感到很满足！

客房，是酒店不可少的部门之一，作为客房部的一名成员，我感到很开心，想当初刚进酒店的时候还是一名实习生，对一切事物都是那么陌生，又充满着好奇心，对于很多事都有数不尽的问号。在我们选择岗位的时候，确实是犹豫了好一会儿！拿着已经发到手里的单子不知道该如何去选择？想了想，我写下了客房二字，坚定不已！后来，一位同事问我，客房部那么累，你为什么还要选择客房呢？我回答那位同事：就是因客房累我才选择客房！他听了有点诧异！我说：客房部很能锻炼人，不管从什么方面？都能改变一个人，而且我听说，酒店的管理者百分之六十都是之前干过客房的！所以，我有足够的理由选择它！那位同事听了后点了点头，我觉得他应该是赞同了我的想法！当经过三天的岗前培训后，我了解了许多，包括企业的背景、成立时间、有哪些产业、除贵阳世纪xx外还有哪些其它地方的旗下酒店等等！

当我正式上岗后，我才发现原来客房真的是一个非常累的部门，而且是非常考技能的地方，我刚上岗位时连最简单的铺床都是个很严峻的问题，那个床单被子怎么都扯不整齐，师

傅做好了一切还来帮我床重铺！当时，我的心里很不是滋味，想着师傅十二间房，带着我怎么做啊？师傅好像是看出了我的心事！她耐心的为我讲解着铺床的技巧和注意事项！在师傅耐心的指导下我不断的努力，我终于可以很快的将一张床铺好而且整齐！看着自己的成果我很快乐！

后来，部门的领导让我有了学习上服务班的机会，让我的学习范围不仅仅只局限于铺床和打扫卫生！刚开始，我很紧张，害怕做错，不过我很幸运，在刚上服务班不久就定了班组，之后就得到领班的帮助，同时，也得到了班组白班的大力支持，让我在温馨的环境中有了更大的进步、学到更多的东西！不知不觉中，来酒店至今已经八个月了，这八个月里，在领导耐心的指导下、在同事不断的帮助下，我努力学习，我从刚进来时什么也不会到今天能独当一面，我能看到自己的成长！

在往后的日子里，我会更加努力学习□xx人的取向价值，得到就会失去，失去就会让你得到！无论我们失去了什么？得到了什么？我会学着以一颗平和的心去对待！做到以情服务，用心做事！

## 服务员工作总结篇八

回顾xxxx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，有时候我真的怀凝我，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：

- 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。

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

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。

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。

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。

xxxx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!

## 服务员工作总结篇九

回顾xx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，有时候我真的怀凝我，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：

- 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。

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

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。

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。

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。

xx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!

## 服务员工作总结篇十

足疗技师年终总结。

重庆阳光是一个足疗保健型的服务行业，它接触的客户是企业经营的根本，是企业生存的的基础，所以说，价格和足疗按摩技术高低、服务好坏直接影响企业的发展。因此，客户是上帝不仅是一种理念，更是一种行动，对按摩技师来说，提高技术、改善态度应该是一种职业素养，我来这几年，在经理和师傅的指导下，较好的融入了这种和谐的工作氛围中，较好地完成了本质工作，自身的业务素质和工作能力有了较大提高，对工作有了的自信。

来重庆阳光这几年，我参与了较多的业务知识培训，学习足疗按摩专业知识，提高了足疗按摩技术，对客户热心服务，使我具备了基本的职业素质，成为一个较为合格的足疗按摩技师。一年来，我认真工作，坚持自学，提高了业务水平。具体总结如下：

## 一、全心全意为客人服好务是我们的天职

顾客是我们的业务经营活动的对象，客户来到这里理应受尊重；顾客应得到全心全意的服务，他们是企业的命根子，是我们的衣食父母，失去顾客，我们就只有关门。

所以，我在工作中时刻关注客人，随时了解客人的感受和需要，让客人来到我店，有一种宾至如归的感觉，对高矮胖瘦一视同仁，对无论什么种族，什么性别和性情的客人，都应给予同等的服务。在服务中要尽可能地记住客人的姓名，以客人的姓氏称呼他们，并尽量记住客人的爱好，这会使得他们觉得自己重要。

对一些刁钻的客人能做到以德报怨。我们虽然尽力工作，但就像吃饭一样，每一个人的口味可能不一样，要求不一样，感受不一样，理解不一样，观点不一样，但是我尽力、细心工作，耐心的维持友善和诚恳地侍奉顾客，不让客人感到难堪，因为顾客都希望有一个舒适、宁静、卫生良好的环境。

在与客人谈话时，留心听说，经常保持微笑，在保持温和态度的同时，在任何情况下都能保持稳重，能留心他人说的话，而且应对得体，又不能做过度的闲谈。

## 二、面对顾客，花开花落，宠辱不惊，能保持自制力

在日常服务过程中，由于心理受到各种社会因素的影响，都会遇到不顺心的事，甚至会在表情、动作、语言中表现出来。但客人是花钱来享受的，是我们的“皇帝”，而非“受气

筒”，所以我们要善于做好自我调节，不要把情绪发泄到客人身上，发泄到工作中，这些都极容易让宾客发现你的不满。再者，如果面部表情生硬麻木无表情，以至对客人的询问不理睬，会引起客人的误会，客人会认为你不情愿为他服务，在服务工作中，我经常反问自己在服务中是否做到面带微笑，控制自己不把不愉快带给客人，控制好自己情绪，礼貌地为客人服务。

在客人对我们的工作不满或有情绪时，往往会对我们提出批评，这种批评可能会在不同场合，以不同方式提出来。客人在私下场合以委婉的方式向我们提出时，我们感到容易接受，但客人在公开场合对我们疾言厉声，我们往往会感到难堪。遇到这种情况，我首先应表示歉意，并马上改正，如属客人一时误会，则要在适当的时机，向客人做耐心细致的解释，争取客人的理解；如属客人故意刁难，我们要以礼相待、谦虚待客，如仍未解决，则向上级反映，由上级解决。

当宾客不礼貌时，我采取高度的克制，沉着大度，以妙语、豁达应对愚昧，以文雅应对无礼，使他对自己的行为感到过意不去，做到不以牙还牙，不与客人争吵或谩骂，做到有礼、有利、有节，较好的维护了我们的形象。

### 三、团结同志，正确认识，提升个人素养

人有私欲是正常的，但必须在合情、合理、合法的范围内追求。在服务岗位上，我们足疗按摩师接触的人多，社会上各个层次的无所不有，也经常会见某些所谓的“大款”一掷千金，与自己的工作报酬形成了强烈的反差，对此，我经常提醒自己，保持清醒的头脑，不过分地追求私欲。

在与同事、上级交往中，我基本能保持以礼相待，以诚相待。在遇有矛盾或争议时，我都能冷静地对待。因工作与上级发生争议，如上级正确，坚决服从，如上级不正确，即使有意见和情绪也不能在同事或宾客面前顶撞上级。如与同事因工

作、性格、言语等发生争执，也能做到以理服人，得理让人，不蛮不讲理、争吵、谩骂，甚至打架斗殴，造成严重后果。

在日常工作和生活中，特别是在服务中，讲究礼貌是一种纪律要求，对此，我严格遵守严格执行，以礼貌规范和纪律条例来规范自己的行为，不做违反纪律的事，不利用工作之便让亲友消费。

总之，一年来我以愉快的心情，善意的微笑，不断学习业务知识，提高技术水平，热心为客户服务，遵章守纪，较好的完成了本职工作任务。

今后要继续发扬成绩，克服缺点，不断提高自己的业务知识和技术水平，更高的为客户服务，树立良好形象。