

# 最新服务员年终总结个人(优秀7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。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 服务员年终总结个人篇一

20\_\_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，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。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。

一、我主要从以下四个方面做好本职工作的

### 1、尊重领导，听从指挥

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。

### 2、遵规守纪，搞好服务

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。

### 3、团结协作，不计得失

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，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，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，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

### 4、虚心学习，努力提高

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，行动上积极主动。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。

## 二、存在的不足和问题

1、有时工作热情不高，不太积极，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。文明礼貌用语用得少，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\_\_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，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协调作，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。

一路欢歌笑语，一路风雨走了20年，迎来了充满希望的20年。回想起来了酒店的三个月，新鲜感和喜悦并存，情感和感激并存。三个月，虽然时间不多，但收获对我来说是丰硕的。在这里的每一天，每一次经历，每一个遇到的人，这个过程的含金量都不亚于我的十几。因此，感谢李先生给我这次难得的学习机会和悉心指导，感谢王先生的悉心照顾，感谢总务部全体成员在工作中的配合和生活上的关心。具体工作总结如下：

## 一、工作方面

在这几天里，我了解了酒店的方针、布局和建设、部门划分、工作分配、人员定位等自然条件。综合部履行办公职能，是连接领导和员工的重要部门。我很荣幸成为这个小团体的一员。虽然每天收饭票很琐碎，但能体现出我们酒店管理的严格性和先进性。质量检验对任何企业和重要的安全部门都是必要的。作为服务业，质检是最重要的。无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的相貌和仪表，都影响了我们酒店的业务发展。我从一开始就只知道我现在有一双很有见地的眼睛，这对我来说是一种进步，一种很大的收获。黑板报是我们酒店内部宣传的窗口。出版报纸不仅提高了我的写作水平，也提高了我的语言表达能力。在评估过程中，承蒙李总经理的信任和王经理的帮助，我整理了两份评估材料。深感自己语言能力和逻辑思维的不足。一线服务是最有回报的地方。虽然我很努力，也很紧张，但是我学会了如何整理房间，如何开夜床，如何摆放才能漂亮。我了解了专家的喜好，并及

时反馈信息，以便更好地服务。12月8日，评估工作结束，恰巧东部三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这是我们毕业生最重要的事情。我们早就做好了准备，但是楼层服务员真的很忙。看到他们忘记吃饭睡觉加班我很感动。虽然我是学生，但我也是酒店员工，所以我没有参加招聘会。我说这些不是说我有何伟大。但我被这样一个团结、敬业、务实的群体所感动。奉献是无私的，所以温暖和激情是炽热的，所以闪耀。这就是企业的财富和成长资本！

## 二、学习体验

但是，事物的发展是有两面性的。作为一个新企业，在市场竞争的冲击下，会表现出弱势的一面，也会出现矛盾。只要我们找到解决问题的方法，我们就会通过上一段楼梯。竞争也是企业发展的最大动力。关键是掌握竞争回避竞争的技巧，增强创新意识，打破传统观念、管理理念和管理创新，逐步从以市场为导向向以人为本的管理机制靠拢，塑造具有良好特色的品牌企业。

多少意气风发，多少雄心壮志，多少年少轻狂，多少歌声笑语，都在昨天的日记中结束，但来年以今天为起点，新的目标，新的挑战，所以要有新的提升。新的一年，要继续努力，勤报告，勤学习，勤总结。最后，祝我们酒店一马当先，晴空万里，祝各位经理。

## 服务员年终总结个人篇二

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：

- 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年传菜全年离职人数x人，20xx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；

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题；

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。

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！

时间过得真快，转眼间20xx年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”□20xx年x月x日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了xx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

1。能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2。能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜？哪个客人对菜肴有什么特殊要求？哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3. 可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客户服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4. 能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5. 可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6. 做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7. 能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关知识，独立完成一档客情接待。

1. 不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2. 团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3. 与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

## **服务员年终总结个人篇三**

一年的时间转瞬间即逝，在公司的工作，使我真正从校园踏上了社会，在总机的工作中，给我带来了快乐的回忆，也带给我的人生经验增长，在这短暂的时间里让我学到了很多。让我真正地认识到人与人之间的交流，体会到工作中应该去掌握更多的技能，学会了怎样认真、独立地去对待自己的工作，懂得了掌握时间的观念，增长了社会活动能力和自

学能力等等，在这次的实习中让我受益匪浅！

总机工作的起步是我们的领班华姐，是她耐心地辅导我们去熟悉和去掌握自己工作面对的流程，她不仅教会了我们总机工作的流程，也教会我们熟悉关于酒店的一些知识，也是她教会了我们如何去看待这个复杂的社会，很感激她一开始到结束的耐心教导！

在总机的工作中，他们的严谨、认真的工作作风给我留下了很深刻的印象，使我从他们的身上学到了很多自己缺少的东西。

在过去的工作中，我发现要能自如地做好一项工作，就必须正视自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成自己的每一份工作，而不要用一种抱怨的心态面对。

总结自己在总机的工作职责：

(1)、坚守岗位，忠于职守，树立全心全意为宾客服务的思想，礼貌回答，平等待客，耐心细致，讲究效率。

(2)、按工作程序迅速、准确地转接每一个来电，保证通讯工作畅通，对客人check in和check out时及时开关每一个电话权限，并做好各项记录。

(3)、对客人的询问要热情，礼貌，迅速地应答，为客人提供咨询，转接和叫醒等服务。

(4)、熟悉酒店内部组织机构，熟悉本店内主要负责人和各部门经理的姓名，分机号和声音。

(5)、不能向外泄露酒店高级行政的人员和他们的私人电话。



(6)、爱护总机房内的设备，保证设备整洁，维护其正常工作。

(7)、正确操作总机的各项功能和注意事项。

(8)、自觉遵守酒店各项规章制度的员工守则，不得利用工作之便与客人们关系、交朋友。

(9)、完成上级领导的其他工作安排。

(10)、与同事做好交接班。

最后，我还是感谢帮助过我的同事们，感谢一年以来有你们的陪伴，谢谢有你们！

这是在总机一年以来的总结，总机的生活让我历历在目。在这充满挑战的道路中，更应用积极的'心态和清晰创造性的思路去面对现实，因为我们都是勇于进取的人。

希望积累到的经验能在以后的道路上更好的发挥！

希望自己有一个完美的开始，打造属于自己人完美人生！

## 服务员年终总结个人篇四

20xx年的xx月和xx月是不平凡的两个月，这两个月里我在财智邦从事前厅服务工作。这两个月来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这两个月里，我的工作总结如下：

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事

循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

服务质量和会馆发展成正比的关系。会馆的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。会馆的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

20xx年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作；加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的营销员。

## 服务员年终总结个人篇五

我是xx家政的一名家政工作服务员，从事家政服务工作已经2年多，现年31岁；最初接触这个行业是因为在合川本地工作，能够照顾到家里，经过了解后报名家政服务专业培训班，经过专业的家政培训，发觉家政工作并非我想象得那么简单，为此我更加努力学习，合格后取得了从业资格证。

工作以来一直勤勤勉勉、尽心尽责、认真仔细，与雇主相处融洽，把雇主家当做自己家，用心做好雇主交代的每一件事；同时摆正自己的心态，不故意低人一等或张扬跋扈，把雇主当家人一样相处，注意自己的言行举止，不能把自己的生活习惯带入雇主家里；并且严格要求自己，保护雇主的隐私，对雇主家里的内部事务都能尽量回避；虽然工作中偶有小疏漏，但事无大小都能主动向雇主坦诚，事后能做到及时补救，得到雇主的谅解；在工作中我一直秉着认真做事，诚心做人的态度，力求把家政工作做到。

比如家政由于缺乏资金，场地给需要进一步改善、自己的师资力量需要进一步培养等问题需要解决。今后我们将继续深入发动，走进乡镇、走进社区、走进家庭，为更多的妇女剩余劳动力和用工家庭搭建起平台，我们相信，随着社会的不断进步和家政服务的不断发展，xx家政xx还会不断完善自我，为xx的发展贡献自己的一份力量！在从事家政服务工作2年多的时间里，严格遵守职业道德，自觉自律、遵纪守法、诚信为本，无一次雇主投诉及法律处罚纪律，获得了雇主及公司的认可。感谢公司的推荐，并在今后的服务工作中，我将再接再厉，以优质的服务回报于公司和社会。

在即将过去的20xx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！

## 服务员年终总结个人篇六

20xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为一名前台服务员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予以指导建议。我来工作已有几个月了，工作中学会了很多

东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名服务员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说“no””对常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

客人走进后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛！

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情

况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

## 服务员年终总结个人篇七

在即将过去的20xx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！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。