

最新酒店服务员的年度总结(模板7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店服务员的年度总结篇一

一年的时间渐渐的过去了，我来到xxx酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了x月之久。自从去年x月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入xxx酒店这个大集体！

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力！我的工作总结如下：

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短x周的时间，我努力的跟着前辈的.脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，

有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的最好。

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的工作中，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

酒店服务员的年度总结篇二

这一年来的工作当中我觉得自己还是做的不不错的，作为一名服务员，我深刻的意识到了这一点，这方面而言，我的确须要更加努力的去做好自己分内的事情，做服务工作我感觉很快乐，每次得到顾客的微笑我都觉得这是认可，对我服务的认可，我感觉特别的好，一年的时间过去了，我的确还是在这个过程当中得到了很大的提高，我也肯定会更加努力的去做好自己的本职工作，对于这一年来的跟着我也总结一下。

通过自己的努力，我也看清晰了许多，的确这对我而言是一个特别大的提高，我会接着仔细的去规划好的，在这方面我有着特别明确的规划，我肯定会让自己做的更好，做这份工作服务质量是应当要落实好的，我始终都感觉在这个过程当中我比较努力，我清晰的意识到了这一点，在这一点上面我也在不断的提高自己的实力，我也能够在这方面有着特别明确的规划，我肯定会让自己做的更好的，做服务工作这是我要去维持下去的，这一年来我感觉在xx酒店这里，特别的充溢，我也仔细的把自己的工作做好了，我知道不管是在什么时候都应当要努力维持下去的，这是我应当要有的看法。

一年的时间过去了，我也希望能够得到更多的认可，做服务工作，我每天仔细的规划好自己，我渴望得到更多的熬炼，这一点是我应当要清晰的，希望能够够在以后的学习当中坚持去搞好这一点，我也会坚持去做好这些分内的事情，成为一名优秀的服务员，我这也是我始终都在努力的方向，虽然过去的一年当中也是出现了一些问题，在工作当中感受到了肯定的压力，可是我觉得化压力为动力这是有道理的，本着一个高质量服务的原则，我应当要对得起自己的这份工作，这也是我应当要去努力的方向，现在包括将来，这些都是应当要履行好的职责，我肯定会让自己接着维持下去，这也在

学习当中应当要有的看法，我感觉这样的方式是特别有意义的，坚持去做好服务工作，这是肯定是要去做好的。

当然我知道我在平常的工作当中，有一些做的不够好的地方，我也肯定会接着努力去规划好自己的工作，我也信任我能够获得更大的进步，在这方面努力完成的更好，现在我也感觉特别的有意义，希望能够学习到更好的服务技巧，成为更加优秀的服务人员。

酒店服务员的年度总结篇三

一路上欢声笑语，一路上所有的雨，雨送走20xx年，迎来了充满希望的20xx年，回顾这三个月我来到酒店，新奇和快乐在一起，感动和感激共存，一连三个月，虽然时间短，但是对我来说收获丰富。在这里的每一天，每一件事，每一个我接触的人，这个过程并不比我在学校度过的十年更有价值。学习的价值，感谢李校长给我这次难得的学习机会和细致的指导，感谢王经理对我的无微不至的关怀，感谢综合部的各位同事在生活中的合作与关怀。具体工作如下：

在此期间，我了解了酒店的方针、布局与建设、部门划分、工作分配、人员定位。综合部行使办公室职能，是联系领导和员工的重要部门。我很荣幸能成为一个小团队的一员，每天负责收取餐券，虽然微不足道，却能体现出我们酒店管理的严谨性和先进性。质量检验是任何企业的必须，也是一个重要的安全部门。服务行业的质量检查更为重要。无论是客房卫生还是餐饮人员的仪容仪表，都会影响酒店的经营和发展。我的一个进步，一个很大的收获，海报是我们酒店内部推广的窗口。通过出版报纸，我不仅提高了我的写作水平，也提高了我的语言表达能力。在评估期间，李先生得到了王先生的信任。在我的帮助下，我编写了两份评估材料，我深深地感到我的语言和技能被列了出来。缺乏思考。到前线服务是最值得的地方。虽然很辛苦，很紧张，但我学会了如何整理房间，如何打开床榻，如何摆放它。我受到了专家们的

欢迎。专家喜欢及时反馈信息，以便更好的服务。12月8日，在评估工作即将结束之际，东部三省大学生供求会议在哈尔滨召开。这对我们的毕业生来说是最重要的。我很久以前就准备好了，但是楼层服务员实在太忙了。看到他们弃床而食，加班加点，我很感动。虽然我是学生，但我也是酒店的员工。这就是我没有参加招聘会的原因。不是说我有多伟大，而是被这样一个团结、敬业、务实的集体所感动。奉献是无私的，那么热情，那么灿烂。这是企业的财富和资本！

国际饭店作为事业单位的. 经营场所，有其独特的优势。从管理体系到开发规模，成为行业的领跑者。员工的整体素质也在大学的特定氛围中熏陶出来。领导者可以有长远的眼光，在考虑员工利益的同时开发外部市场，并且能够了解全局和全局。虽然这是一家新公司，但也是一家充满活力和创造力的公司。总有一天，我会看到希望。

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。

多少的精神，多少的傲慢，多少的年少轻狂，多少的欢声笑语，都在昨天的日记中结束了，但明年将以今天为起点开始。新的目标和新的挑战应该有一个新的开始。在新的一年里，继续努力，报告，学习，总结。最后，祝我们的酒店在晴朗的天空中，骏马驰骋，祝各位经理在工作的征途上，在人生的跑道上，好运连连，祝各位同仁在新的一年里，继续谱写人生新的辉煌！

一、20xx年度客房完成的营业总额是xx万，月均完成xx万，客房的出租率为xx%各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下

达的营业指标还有一定的距离。

1、前台是酒店对外的窗口，为加强对前台的规范化管理，本年度重点对前台工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与销售、电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对ok房进行检查；对客史情况进行了收集整理，建立了完整的客史档案。

2、为了给客人创造一个卫生舒适的环境，楼层严格按照酒店卫生标准，每走一客进行布草更换，杯具、卫生间坚持消毒；在设备设施的维护与保养方面，对客房墙面进行了全面清洗，保持地面的光亮；采取节约成本的措施，如把报损布草缝补好进行利用等。

3、酒店于十月底对咖啡厅进行改造，开发安化擂茶特色经营项目，经过前期人员培训、物品采购、宣传推广等系列准备工作，于十月二十八号正式对外营业，从两个月的市场推广情况来看，客人逐渐接受安化擂茶，营业额稳步上升。

4、九月份酒店把pa部划分由客房部管理，对pa人员进行了调整、业务培训，明确了岗位职责，提高了工作积极性、责任心，酒店的卫生情况焕发出新的面貌，较以前有了较明显的进步。本年度在酒店领导指导下，部门所有人员共同努力，把“做好每天每一件事、接待好每天每一位客人”的服务理念深入各项工作，默契合作，追求完美，取得了喜人的成绩，如员工拾金不昧的精神多次受到客人表扬、热情周到的服务态度得到了客人一致好评等。

但工作中还存在一些不足，如服务意识、工作中处理问题的灵活性等方面还有待加强，还需要在以后的工作中不断改进，自我完善。

酒店服务员的年度总结篇四

我的第一家工作单位就是大酒店，在这里真的是我人生的一个重要转折点，对于这里我是生疏的，在这里我没挚友，只有唯一的几位亲人。时常觉得孤独，可是到了这个大家庭里我却倍感暖和不再孤寂，因为有领导的关怀和同事的友爱。我很荣幸得到了酒店领导的赏识担当了客房部主管工作，我深知这是领导给我的机会也是我在这片漂亮的土地上扎根生存的机会，我很珍惜也很在意这份工作，所以我时刻提示自己要努力、要勤奋，团结大家围围着酒店发展策略方针努力进取。

无论是一个部门或是一个小集体组建初期都要先创出她的神和魂，那就是一种精神，也就是所谓的“团队精神”和“组织的凝合力”，先以这些为基层在带领大家步步根据酒店的各项规章制度去履行，那么这个团队，这个部门肯定会勇往直前，战无不胜。客房部是靠双手实操的劳动部门，每一位员工都是部门重要的骨干，没有她们仅凭一个人一己之力是什么事也做不成的。

在一个团队中假如有成果那么是大家同心协力共创的辛勤成果，假如出现了问题那就是我及我这样的基层负责人做的。不够好没能够让我的员工真正学到、学会她们应当驾驭的学问并能娴熟的运用到工作中。因为在基础的工作就是要每时每刻都要和大家在一起，熟知每位员工的一切工作状况。了解她们每个人的特长和短处，尽量的在工作中发掘呈现她们的特长，避其短板，这样才能有效的、合理的、运用劳动资源。

将工作尽可能的做到周全。在一次例会上，我被提升为部门副经理，说实话当时听到有点懵，我没有想到会提拔我，因为我始终在基层，平常和领导没什么太多接触，可是酒店的领导尽然能看到我的工作并赐予了我充分的确定，这充分表明酒店领导对每一位员工的重视和关注。有这样的领导做标榜，有这样的平台让我成长，我没有任何理由不努力仔细

的去工作，不扎根在大酒店！

我坚信无论在任何单位或集体中不遵守规则，那么你别的事情做得再好也是一个不合格的员工。所以在来到酒店客房部的起先我就遵循着这句话严格要求自己，也以同样的标准要求部门每一位同事，大家一起向酒店的各项规章制度看齐。在这一年中我部门建立了，班组班前、班后会，规范了服务用语、建立了各服务间客用布草配备比例标准及交接班的交接手续，建立了服务间清理规范流程及责任到人、各项卫生清洁专项安排、对员工每周或月的服务技能培训、新员工入职的培训教材及实操培训、排班定岗的责任制、节能降耗的措施等等，这些部门制度在实践工作中还是起到了很重要的规范作用。

1、过于注意工作的进度对工作内容的全面性考虑不足

在工作中我太急于工作的胜利度，有时疏于全局细微环节的布署。接下来的工作中，我先将自己的急性子尽量稳住，做事前细致分析、周密支配，最主要的是要有大局意识。本着对本职工作仔细的看法和责任心，把工作做好做精做细。

2、同事与同事之间、部门与部门之间的沟通不够

全部的事情在大家或者彼此间都能够有正确的、有效的沟通，一切困难都会迎刃而解的，一个人的力气是渺小的，集体的力气是无限的。在工作中肯定要多向领导学习请教，多和其他部门学习沟通，学习他们的特长补其自己的短处，为以后能更好的工作奠定基础。

3、对各种大小事务抓的精细程度还不够

在领导交予的事务和部门发生的事务中只是完成了基础工作，没有创新和精细的工作内容，为此我肯定要改掉马虎的毛病。不但能有效的完成工作更要将酒店的宗旨“温馨微小，追求

卓越”的精神理念运用到实际的工作当中。我最终的目标是我自己以及我的同事们都能达到精品服务的标准。

4、对培训、布置、支配过的事检查力度不够

在工作和对员工的培训中前期的支配工作还牵强算是较稳定，但是后期跟进力度不够不能将事情支配过了就视为已经完成，任何事肯定要持之以恒，有始有终。并且我深深的体会到全部重要接待或会议肯定要自己亲力亲为，即使支配的在稳妥也不如自己亲眼看到亲自做的比较放心。

总之，我将以公司的经营理念为标准，将自己的学问背景和酒店的详细环境相互融合，不断充溢自己，提高自身综合实力，为酒店、为部门的旺盛而努力。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、将来从来都是因为它的不确定性而让我们充溢激情，我好像已经看到了我们部门变得强大的光芒，我将留取精华、摒弃糟粕、不纯为了完成任务而工作，要以创建业绩和精品服务来提升自身价值。我将以更饱满的热忱投入到各项工作中去，与酒店全体员工共同学习、共建和谐、共创辉煌，为酒店辉煌的明天而尽我绵薄之力。

酒店服务员的年度总结篇五

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。

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。

酒店服务员的年度总结篇六

转眼间20xx年过去了，我们迎来了新的一年钟声的响起。现

在，我把这一年的工作做个汇报。

回顾20xx年上半年我在一楼咖啡厅工作，主要协助咖啡厅班组长，做好宴会预定及收集自助餐顾客意见表，并在平常工作中指导员工服务中的一些细节。咖啡厅班组岗位虽是微不足道，但它间接的服务和直接服务，直接影响到酒店的服务质量及口碑。因此我在管理上和工作中也有着一定的压力和困难，但是在全体员工的帮助和支持下，使我的工作能够顺利完成。

6月份部门岗位互换，我被分配到吧台工作，其工作主要是：

- 1、负责吧台内的日常管理及吧员的排班工作
- 2、负责吧台酒水的供应和酒水质量的检查。
- 3、每月底负责与财务做好酒水盘点及报表审核，确保无误。

由于岗位的调换，本人在工作中经验的不足，曾经在工作当中有过很多的困惑，也遇到过很多的挫折，但在领导和同事的帮助下，以及通过自身的努力和对工作的执着，使自己的工作有了一定的提高，但在工作中仍然还有一些不足，但我会在今后的的工作中勤奋好学、不断努力做好本职工作。现将本人在工作中存在的问题述说一下：

- 1、由于人员不足，冬季民间宴席较多时，吧员要协助前厅盯台，造成人员短缺，给工作带来不便（例1楼早餐没有吧员上班，有时咖啡厅人员忙于应付客人进吧台拿烟，偶尔会漏开单）。
- 2、仓库太小，吧台酒水品种较多，又有一些是单位领导寄存的酒水，使原本就小的仓库变得更加拥挤。
- 3、年关到了，各员工工作心态未调整好，导致工作难以开展，

在工作上也常常出错。

4、客人寄存酒水服务员没有做到口头交接及书面交接，导致服务质量下降。

现将20xx年的工作想法说一下：

1、面对部门人员缺少，积极配合前厅管理人员完成大型接待。

2、鼓动员工，积极配合班组长完成部门经理下达的任务，让每位员工都觉得自己在工作中的重要性。

3、建议部门经理在班前班后会，以圆桌式的开会形式，让每位员工都有发言的机会。

4、针对仓库的拥挤情况，做好完善的解决方案，如客人寄存酒水导致仓库拥挤分为三点解决：

（1）客人寄存酒水做好寄存卡的交接

（2）在寄存卡上注明存放时间

（3）对寄存卡上的酒水寄存时间快到期时，应主动打电话和客人联系。

5、再次建议酒店实行考勤打卡制

最后衷心的感谢酒店领导对本人栽培与支持。在新的一年里我将认真工作提高自身素质和管理能力，使自己的工作水平能够更上一个台阶。最后祝酒店明天会更加辉煌。

酒店服务员的年度总结篇七

一年。说长不长，说短也不短。本人来到酒店做客服的日子，已经过去了小一年了。回望本人刚进酒店时的学生气，再来

看看自己现在的成熟面貌，这是本人在酒店做客服的成长，是看不见的成长已经通过时间的作用，转化成了看得见的成长了。我为自己这一年的成长感到兴奋，在兴奋的同时，本人也想仔细对过去一年的工作做一下总结，这样才可以更好地相识过去，更好地走向将来。

此项工作是作为酒店客服最基本的工作，实时监控每间分店的房态，如发觉不明缘由等异样需刚好向上级部门反馈，并在最短的时间内确定缘由通知修理人员上门服务；每天对各类房间的运用状态进行统计，刚好汇报上级部门审核。

耐性接受客户打来的投诉电话以及上门来访，具体记录好投诉的信息，一项一项跟进客户投诉的回复，为客户解答他们的询问。对全部客户的投诉看法，不管是网络上的看法，还是客户来电或者上门的'看法，特殊是已经上升到了投诉看法的客户看法，进行具体的分门别类的收集与整理，以便在酒店工作能够参照这些看法来一点一点进步。

酒店客服的工作是须要极其细致的，在客户住店后会有客户反馈看法，在住店前也会有客户订单方面的录入与管理工。本店实行的是到店开房、电话订房以及第三方网络订房的三种订房方式，作为酒店客服，须要将这些订单具体的录入到系统里面。特殊是第三方的网络订房，那浩大的数量也是每一位酒店客服必需要面对和处理的，本人上一年就将这些一一进行了录入和管理，以保证酒店的服务工作能够更好精彩。

本人作为酒店客服的这一年里，也须要整理出具一份精确的客户看法分析报告，以保证能够为酒店的运营服务工作供应足够的数。据支持。本人会在每个月月份时候，整理出这样一份客户看法分析报告交给酒店营销部去了解，这项工作本人做得很好，也在肯定程度上为酒店带来更多的客户供应了帮助。