

最新会服工作总结(精选10篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

会服工作总结篇一

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就2016年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

- 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，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，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。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的

工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、2016年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查，有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

五、对餐厅整体管理经营的策划

- 1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。
- 2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象，及时制止并严格执行相关处罚制度。
- 3、加强部门之间协调关系。
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。

会服工作总结篇二

一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年，党中央向全体党员发起了开展保持共产党员先进性教育活动的号召，我虽然不是一名党员，但作为一个决心加入党组织的积极分子，我主动学习胡锦涛等领导的讲话，学习马克思理论知识，不断增强政治素养，提高思想素质。另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上xxxx发展的脚步。

二、一年的工作情况

今年，我主要分(更多精彩文章来自本站)管前厅的日常管理工作、厨房、和安全生产工作。为了将工作做好，我尽量协调各项工作之间的关系，在工作中积极贯彻领导的方针，不断完

善自己的本职工作。

1、参与管理，献计献策。

近在咫尺的xxx开业，硬件设施、环境等方面为我单位带来了很大等冲击，春节过后消费的疲软也一直困扰着我们，为了打破僵局，需求发展，在x总的领导下，我积极参与配合进行市场调研，借鉴其他洗浴场所的优点，参与策划对经营策略的调整，终于走出了低谷，取得了良好的经营成果。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴中心是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系到企业的形象，决定着企业的经济效益。为了能最大限度的达到顾客的满意，我从四个方面严抓卫生和服务质量。

第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；

第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。

第四，加强培训，提高服务人员的素质。今年和人事部一起先后组织了三次培训，特别是十月，经过精心准备，为职工讲解了酒店服务知识，食品卫生知识等内容，增强了职工的服务技能。通过以上措施的实施，弥补了因人员流动所带来的服务问题，使服务质量和水平不断提高。

3、不放松厨房的管理，节约成本。

今年，虽然我的工作重点放在了前厅管理上，但对于职工餐和自主餐一直没有放松，并完成了集团公司交给的任务。自助餐一直是xxxx的招牌和亮点，也是和xxx的有利竞争点，在不提高成本的前提下，我们尽量在菜品的感官和质量上下工夫，不断变换菜品的口味和品种，吸引顾客，满足顾客的要求，确保了竞争力度。

5、与各部门协调配合，完成各项任务

xxxx是一个整体，只有各部门的相互协调配合才能促进各项工作的顺利完成。我主动配合其他部门的工作，在配套设施改造过程中，我身先士卒，带领员工积极加入到劳动中去，同其他同志一起完成了领导交给的任务；年初，我同领导签定了安全生产责任书，一年来，在我和人事部的共同努力下，确保了安全无事故，起到了为企业的正常经营保驾护航的作用。

三、今年工作中的不足和明年的计划

第一，在各楼层班组之间开展销售明星评比工作，促进服务员的促销积极性，提高商品和酒水的销售。

第二，对领班、服务员进行考核，奖勤罚懒，提高服务人员的积极性。

第三，开源节流，进一步降低自主餐和职工餐的成本。

展望2017年，我们的目标是让xxxx在市场的风浪中勇往直前，我想只要我们保持积极的工作热情，在x总的带领下，正确把握市场规律，我们的目标就一定能实现。

会服工作总结篇三

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将2015年度工作情况作总结汇报，并就2015年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

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一滴，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。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进,每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力

四、2015年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

会服工作总结篇四

由应届毕业生求职网小编辑收集整理的一篇关于宾馆酒店总台工作总结，给您提供帮助！

xx年已经过去，在这一年里□xx大酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。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大酒店在的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，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—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—个月的外语培训，为今年的星评复核打下—定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和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

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用（原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，—年可节约—笔较大的费用）；商务中心用过期报表来打印草稿纸；督促住宿的员工节约用水电；控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

会服工作总结篇五

光阴似箭，岁月如梭，转眼间xx年即将过去了。回顾我在xx公司这一年来的工作，可以说是受益非浅。为了更好地做好今后的各项工作，现我就—年来的工作总结如下几方面：

拥有一支过硬的队伍是做好工作的重要保证。今年以来，由于人员变动比较大，而且公司领导对保安人员的综合业务水平要有进一步的提高，所以我非常重视队员综合素质的提高，凡新队员进来时，我都要带他熟悉整个小区的各种硬件设施

及各个岗位应该注意的事项。同时还督促他们积极参加部门领导讲授消防方面的知识培训和消防实操技能培训及军事训练，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，业务水平不断得到提高。

由于我们的队员不同的地方，不同的岗位，每个人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚xx出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

在工作方法上，我根据不同队员，不同情况，灵活机动地在班前班后会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。对工作中出现的问题和差错，我们做到了：不隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为戒，强化精神，改进工作，由此收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我班的队伍出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

在日常工作中我坚持做到了以下几点：

- 1、随时掌握队员的思想动态和工作情况，尊重队员，相互关心。
- 2、走动管理，随时督促，检查队员在岗期间的仪容、仪表、礼仪、礼貌及值班工作质量。
- 3、坚持每天主持班前班后会，检查队员仪容、仪表和通讯装备，明确当天的工作重点和任务要求及注意事项；下班时讲评当天的工作情况，及时纠正工作中存在的问题，做好工作

记录。

4、按既定的工作规范和路线，日夜进行重点区域安全巡逻，及时发现可疑迹象和安全隐患及漏洞，并及时向上级领导汇报。

5、妥善处理当班时发生的事情，并做好交接班记录。

6、积极并按时完成上级领导交办的其它任务。

总之，一年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做好！

会服工作总结篇六

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有

很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。

下半年新起点，过去的成绩已成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

会服工作总结篇七

一月来，在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行行李员职责，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。

- 1、协助部门经理做好客房部的日常工作。
- 2、做好考勤、签到工作。

- 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。
- 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。
- 5、做好楼层的`安全、防火、卫生工作。
- 6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。
- 7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。
- 8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩，但是还有许多差距，应该向更高的标准看齐，努力做好本职工作

会服工作总结篇八

一年来，全镇广大干部职工认真贯彻市经济工作会议和全镇工作经济会议精神，继续推进“工业立镇、商贸活镇”战略。积极对外招商，拓展会展市场，同时鼓励本镇企业“走出去”参加布展。现将我镇xx年会展工作情况和xx年工作思路总结如下：

一、xx年度会展工作总结

一是加强组织领导，形成工作合力。会展工作是一项具有蓬勃发展潜力的新型工作，同时这项工作又涉及各个职能办公室，为此我镇于年初就把会展工作纳入重要议事日程，并系统列入镇年度目标考核内容，成立了镇会展工作领导小组和会展办公室，配备了联络员，进一步加强了领导，明确了分工、落实了工作职责，形成了线上工作分头抓，中心工作共同抓的局面，确保工作顺利展开。

二是理清工作思路，制定会展计划。镇会展工作领导小组在认真分析我镇会展经济发展现状，在年初，召开了会展工作会议，经仔细研究，并结合任务要求，研究制定了切实可行的会展工作计划，以办好一节（杨梅节）、配合好二会、组织好三展为工作目标，细化职能，使会展工作有章可循。

三是加大宣传力度，营造良好氛围。为进一步做大做强会展产业，提高知名度，镇专门召开专项工作会议，研究部署会展工作。通过召开企业老总座谈会、各类会展推介活动等形式宣传办展环境，充分利用广播、有线电视、宣传窗、黑板报等手段加大会展工作宣传力度。例如在杨梅节期间，我镇各主要道口均设置醒目宣传标语、标牌，极大地展示了马渚镇特有的西山白杨梅文化。

四是找准自身定位，积极配合参展。我镇积极响应市委、市的号召，根据会展办的总体安排部署，充分挖掘自身潜力，不断鼓励辖区内符合要求的企业参展。其中，积极配合市组织的“二展”，今年我们共有二家企业参加会展，共有126平方米的展览面积，取得了较好的效果，得到上级一致的好评。组织好本地企业参加二期广交会□xx年，全镇共有48家次企业参加广交会，有用展出摊位60只。积极组织参加了第十二届浙洽会和市洽会。同时积极组织参加第10届中国国际日用消费品博览会。同时，积极配合市级的各种会展工作，有宁波汽车零部件展，中小企业对接会□xx中韩设计对接会□xx年小家电设计大赛等等。

二、xx年会展工作思路

一是加大引导，不断调动企业参展的积极性□xx年我镇将定期召开规模企业负责人座谈会，深入研究会展工作，逐步提高企业参展的意识，促使企业深刻理解展会是市场与企业互相了解的重要途径和发展手段，通过产品的展示能吸引客户，拓展和建立市场，展会也是企业走持续发展的重要平台。此外，积极组织好塑博会、小家电博览会、宁波汽车零件展等

参展活动。

二是积极调研，以展会助推产品产业转型升级。深入调研马渚镇各行业及块状经济的发展动态，把握发展趋势。同时密切关注国内外知名展览机构在新兴产业领域开办新展的动向，从而做好双向互通工作，引导企业与之对接，自愿配对，积极参展，实现马渚企业在产品产业转型升级的新突破。

三是整合资源，进一步挖掘会展潜力。进一步整合展览资源，充分利用现有的工作资源。同时更加重视系统外展览工作资源的整合，进一步加强与市会展办和其他展览机构的交流与合作。高度重视专业队伍建设，以为人本，探索建立展览业务人才的培养与发展机制。

文档为doc格式

会服工作总结篇九

xx年，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。现将主要工作总结如下：

今年客房最重要的工作是前装修工作，自xx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。

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。

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通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

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最大隐患。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。

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。

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。

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觉。

这些天来，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xx人次，出售客房间，经济收入为xx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xx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。

会服工作总结篇十

即将过去的x年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，我站在新旧交替的时间站台，回首过去，展望未来，不禁思绪万千。过去的一年里，在集团的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了长足的发展。

一，加强业务培训，提高自身素质

在前台主管，领班以及同事的热心帮助下，我的业务技能有了明显的提高。前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和管理水平。而前台又是这个门面最核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和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，让客人喜出望外。

二，“开源节流，控制成本”从小事做起，从我做起

“开源节流，增收节支”是每个企业不矢的追求。在部门领导的带领下，我们积极响应酒店的号召，开展节约节支活动，控制好成本。为节约费用，我们利用回收废旧的欢迎卡做为酒店内部人员使用，当hse房入住，当sales要带客人参观房间，我们都利用这些废旧的欢迎卡来装钥匙以减少欢迎卡的使用量，给酒店节约费用。打印过的报表纸我们就用来打草稿，各种报表在尽可能的情况下都采用双面打印。通过这些控制，为酒店创收做出前台应有的贡献，也尽自己的一点微

薄之力。

三，加强自身的销售意识和销售技巧，提高住房率

在部门领导的培训帮助下，我学到一些销售上的小技巧。怎样向客人报房价，什么样的客人报何种房型的房价？如何向有预定的客人推荐更好的房型？等等。在这里我要感谢我们的部门领导毫无保留的把这些销售知识传授给我们。在增长我自身知识的同时，我也积极地为推进散客房销售做出我自己的一份努力。只要到前台的客人，我都想尽办法让客人住下来，哪怕是ug□以此争取更高的入住率。

四，注意各部门之间的协调工作，和同事友好相处

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生些不愉快的小事。前台作为整个酒店的枢纽，它同餐饮，销售，客房等部门都有着密切的工作关系。所以在日常的工作生活中，我时刻注意自己的一言一行，主动和各部门同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样，我们的酒店，我们的集团才能取得长足的发展。

在这一年里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，因为害怕做错而不敢大胆去做。
2. 遇到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理问题。
3. 在大型会议团队的接待中不能很好的控制好房间。

新的一年即将开始，我将在饭店领导的带领下，踏踏实实，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成

各项工作，努力提高自身的综合素质，提高服务质量，改正那些不足之处，做一位优秀的前台接待。争取在集团这个优秀的平台上取得更好的发展，为集团的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。