

ktv服务员工作总结(大全12篇)

通过工作总结，律师可以及时发现并弥补工作中的疏漏和不足，提升服务质量和口碑。小编为大家整理了一些精选的税务总结范文，希望能够帮助大家更好地写出一篇完美的总结。

ktv服务员工作总结篇一

自从x年x月进入xktv工作，算算已经有x年头了(或x月了)，工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下?”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做些什么，对哪些地方进行检查;顾客消费过程中又应注意些什么;如何满足顾客的要求;如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在xktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着xktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为xktv树立更好的形象，为每一位来xktv的顾客提供更优质的服务。

ktv服务员工作总结篇二

自从xx年xx月进入xxktv工作，算算已经有xx年头了(或xx月了)，工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做些什么，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在xxktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着xxktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为xxktv树立更好的形象，为每一位来xxktv的顾客提供更优质的服务。

ktv服务员工作总结篇三

年底了，各行各业都在进行年终总结，ktv服务行业也不例外，现将我的ktv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ktv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ktv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ktv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ktv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ktv世界”感受到不一般的快乐。

ktv服务员工作总结篇四

1、情况

这两个月我总共x盒,平均每盒x元。

2、通过这段时间的摸索与总结,确定了的方向,并在的过程中积累了一些有意的.经验。

建立健全了解工作制度。成立了工作小组,

4、对每个人员出勤的情况按“代表”一览表进行公布,

5、目标按期完成。

建立健全合同管理制度。

7、对每个人员工作情况和奖惩的完成情况进行统计,

8、目标达成情况的统计如下

9) 目标(2) 人员工作情况和奖金情况统计

10) 目标的完成情况统计如下

11) 核算情况统计如下

12、人员工作情况统计如下

13) 人员每天每次按时打卡上班时间统计,

14) 人员每日按时汇总

15) 人员每次按时汇总

- 16) 人员每次按时汇总
- 17) 业务人员每次按时汇总任务情况
- 18) 人员每月按时汇总
- 19) 人员每月按时汇总业绩和奖金情况。
- 20、人员的工作情况统计如下
- 21、人员的工作情况统计如下（包括：代表）
- 22、人员的工作情况统计如下（包括：代表）
- 23、人员每周按时汇总情况，
- 24、目标的完成情况统计如下（包括：代表和人员）
- 25、人员每月按时汇总各点完成的情况，
- 26、人员每月按时汇总情况，如无
包括：代表和人员）
- 27、目标的完成情况统计如下（包括：目标和人员）
- 28) 人员每月按时汇总各点完成的情况，
- 29) 业绩和工作业绩的统计如下（包括：业绩和工作业绩）
- 30) 人员每月按时汇总目标完成情况，
上报公司。
- 31) 每月按时汇总情况，

- 32) 人员的工作情况统计如下（包括：代表和人员）
- 33) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 34) 人员每月按时汇总业绩,
- 35) 人员每周按时汇总业绩,
- 36) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 37) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 38) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 39) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 40) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 41) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 42) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 43) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 44) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 45) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 46) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 47) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 48) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 49) 人员每月按时汇总各点完成情况,

- 50) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 51) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 52) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 53) 人员每月按时汇总目标完成情况,
- 54) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 55) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 56) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 57) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 58) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 59) 人员每月汇总各点完成情况,
- 60) 人员每月按时汇总各点完成情况,
- 61) 人员每月按时汇总各点完成情况,

ktv服务员工作总结篇五

回首，确实有很多值得我们去学习和思考了解的内容。在里在ktv经理和各位领导的正确领导下，在各部门管理人员的监督下，我获得认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并且在努力的前提下为ktv场所创造了很多效益。

我认为一个ktv场所的好坏首先要看的则是它的本质，有没有吸引力，只有你具有切实的设施，我们才能够更好的为客人提供更优质的服务，我们在并不是做一些表面的工作，而是

真正的能够把各项工作去做好让客人得到应有的服务□ktv作为娱乐场所其实质是让我们的客人来玩的能够开心愉快，因此我们需要更多的去想到如何让我们的客人能够玩的更开心更快乐更加的尽兴。

来贵场所的时间虽然不是很长但是在这里我们也学到了很多的东西，作为一名普通的服务员，我能够在这里展示自己的能力我感到很荣幸，非常感谢各位领导的关心和照顾，在我们这个普通的岗位上，我也有了很深的感悟。

在工作中我能够用真诚的微笑为客人服务，精通各方面必要的服务技巧为客人提供更优质的服务。

在我的能力得到了很大的提高，，马上就要结束，马上迎来，在新的一年里我们将会更努力更好的去为客人提供服务。

ktv服务员工作总结篇六

自从年初进入ktv工作，算算已经有将近一年的时间了。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。以下是我今年的工作总结。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是最好的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的微笑，久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做些什么，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为ktv树立更好的形象，为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

ktv服务员工作总结篇七

工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。那么你知道ktv服务员工作总结开头怎么写吗？本文是小编为大家整理的ktv服务员工作总结，仅供参考。

20xx年是公司实施“立足新化，拓展湖南”发展战略的重要一年，在董事会和总经理室的正确领导下，广大员工发扬“团结，敬业，开拓，求实”的企业精神，拓展渠道，培养务实团队，齐心协力，奋勇拼搏，促使公司保持了较好、较快的发展，各项工作基本完成了年初既定的目标。

1、本地及周边ktv行情

2、本地消费人示增长情况

(1) 第一季度销售额度以达到预期目标150w□二、三、四季度开始呈现什么情况。

(2) 皇家品牌正抢占二、三级地区市场，经济相对落后但潜力巨大的周边地区已成为公司拓展、争夺热土，从20xx年第三季度后来势凶猛。

(3) 皇家品牌以优质的服务，顶级的设备，人性化的管理优势突出、稳固，本地ktv业龙头老大的位置。

(4) 本地ktv业由于面临着本公司的巨大压力已纷纷升级软硬件配置，降低消费，以求生存。

打响本地第一枪，抢占市场先机

1、抢市场、保增长。已成为本地最好最大最有口碑的娱乐场所。

2、找资源，打基础。本着以客为先的原则发展每一个可用资源成为我们的客户。

规范管理流程，强化内部管控

2、组建监督部门，强化内部管理

3、注重培训教育，提高业务技能

推进文化建设，提升企业品牌

1、开展有益活动，增强企业凝聚力。为了弘扬先进，激励员工□20xx年先后组织员工参加野外活动及其它公益活动，得到本公司员工的一致好评及其它公司员工羡慕，还独家赞助了“皇家壹号杯”mtv大奖赛，更是成为了本地老百姓茶余饭到的热门话题。

3、注重舆论监督，完善内部管理。聘请了1名督察，参与对公司产口质量、安全、卫生、服务意识、现场管理的实时监督。促进门店管理工作的进一步改进和提高。

4、着手理管层储备，加强梯队建设□20xx年招聘dj部长以上管理人员____人，实际录用____人。公司内部选拔和竞聘____人，实际聘用____名。

过去的20xx年虽然取得上述四个方面工作的提高，但也存在十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们需要认真反思、总结、改进。

（一）门店运营基础差，公司经营核心竞争力较弱。

1、门店缺乏责任性，基础工作执行力差。

（1）点单乱：

（2）点单乱：

（3）陈列乱：有库存没出样、易盗商品不陈列、促销商品乱堆放没气势、季节变化排面不调整，已经成了许多门店的通病。

2、管理人员缺乏责任感，管理意识淡薄。

（1）在思想上：面对销售滑坡、经营上不去，亏损严重的实际情况，个别管理人员自以认压力少、缺乏危机感和职业素养。

（2）在行动上：面对竞争和困难，束手无策、手段单一，等靠要依赖性强，主动出击、想方设法的少。

（3）商品质量缺乏把关，投诉处罚损失严重。

(4) 促销手优较少，效果也非常一般。

(5) 总办办事效率低，缺乏有效的管理手段与处事责任。

1、没时时跟进现场，并根据实际情况做出调整。

2 很多合理化建议未能得到审批与实施

发展思路：以“立足新化，拓展湖南”为目标

基本思路：块状发展，打实基础；创新思路，整改挖潜；规范管理，重抓业绩。

经营目标：让本部所有员工订房业绩较之上一年度增长50%~100%以上。

发展目标：块状布点，区域垄断，达到拓展湖南中心思想。

为完成20xx年的经营目标和发展目标，我们应从以下五个方面务实展开工作：

1、坚持一个中心。一切工作必须以有利于经营、有利于管理、有利于提高企业效益为中心而展开。

2、打造优秀团队。努力建设一支专业、务实、和谐、有责任感的年轻的ktv专业管理团队。

3、营造一种氛围。努力营造一种既重过程更重结果，既紧张又快乐，既有压力又能进步的积极向上的工作氛围。

1、制定运营标准，加大检查力度，实实在在提高本部质量。

2、拓展思路，大胆整改。对达不到本部最低要求的员工做为处理。

1、调整促销模式，加大宣传现有促销手段，增加更多活动项目，让客人感觉永远不out

2、打造门店经营亮点，让本地均知道本公司特色

1、建立新的可操作性强的门店经营考核责任制。

2、成立新品审核制度及质检部门，防止“病从口入”，加强管理。

3、调整或完善软件应用功能，增加不足歌曲满足客人个性化需求。

完善规范化、手册化的企业流程和制度。包括：采购、运营、人事、培训、信息、财务、维修、物资、物流等流程和制度。

20xx年的工作计划已经明确，虽然发展、经营、管理的任务和压力仍相当艰巨，但我们坚信：只要在董事会的正确领导下，紧紧依靠团队大力量，始终坚持尽心尽责不打折、创新求变不落伍，自信自强不自大，踏实工作不务虚，时刻珍惜今天，紧紧把握明天，在新的一年里，我们的工作一定能虎虎有生气，我们的目标一定能顺利实现。

祝各位同事在新的一年里取得良好的成绩，祝大家心想事成万事如意。

ktv服务员工作总结篇八

自从20xx年年初进入ktv工作，算算已经有将近一年的时间了。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。以下是我今年的工作总结。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要

多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是最好的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的微笑，久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做些什么，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为ktv树立更好的形象，为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

ktv服务员工作总结篇九

一年来，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的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

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。

ktv服务员工作总结篇十

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着——是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑在ktv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，必须上好培训课，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，必须要有所事前的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。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。这是因为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，这是因为他们自信；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ktv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ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，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ktv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。

文档为doc格式

ktv服务员工作总结篇十一

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着——是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑

在ktv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，必须上好培训课，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，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。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。这是因为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，这是因为他们自信；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ktv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ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须

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ktv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“__x”感受到不一般的快乐！

ktv服务员工作总结篇十二

又是一年快过，在领导和各位同事的关心、支持和帮助下，我在工作中认认真履行岗职责，对工作精益求精，时刻保持谦虚谨慎的态度，以认真学习，扎实工作为准则，认真完成的各项工作任务，现将工作情况总结如下：

一、在思想上时刻保持学无止境的态度，牢记餐饮服务工作人员宗旨，树立全心全意为顾客服务的宗旨，从思想认识上有了新的提高。

二、在工作上认真学习业务知识，理论和实践相结合，本着对工作积极、认真、负责的态度，不断改进工作方法，总结经验，充分发挥岗位职能，认真学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾摆放；包厢上菜搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题；服务中注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同问题等等。在日积月累的学习中，一天改正一点，提高一点，每天都是进步。

餐厅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餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人优质的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，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、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如您、请、抱歉、假如、可以等等，并且我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具，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。在运用语言表达时，需要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。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要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。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。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。对于服务中发生的突发性事件是屡见不鲜的，在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承顾客是上帝，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。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，当状况发生时，服务员首先考虑的不是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

回顾xxxx年的工作，酒店为我们员工开展了很多活动，唱歌比赛，户外活动，让我们员工与员工，领导与员工之间有了更深一层的了解，而我在思想上，工作上，交流上等各方面都取得了进步，做一名服务员固然很辛苦，但是认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。在今后的工作中我一定再接再厉，扬长避短，在实践中磨炼自己，成为一名优秀的服务员。在最后我祝xxxx大酒店越办越红火，分店越开越多。