

# 2023年上半年服务员工作总结(模板8篇)

卫生工作总结是医务人员不可或缺的一项重要工作，它能够提高卫生工作的整体水平和质量。党日活动范文中的经验和做法，对于我们的党建工作有很大的启发作用。

## 上半年服务员工作总结篇一

转眼间入职公司工作已半年多了，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，现将度工作情况作总结汇报，并就的工作打算作简要概述。

- 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。

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。

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。

2019年上半年是我实现自我挑战的半年，在这半年中，我有收获，也有不足。在下半年，我将努力改正过去半年工作中的不足，把接下来的工作做好。

## 上半年服务员工作总结篇二

### 一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，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、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。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。，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当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。

## 二、交际能力

## 三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员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。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。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。

## 四、记忆能力

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。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。

□

## 上半年服务员工作总结篇三

年底了，各行各业都在进行年终总结，餐厅服务行业也不例外，现将我的餐厅服务员工作总结如下：

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在餐厅日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时间、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，处于一种随时能够为他们服务的状态，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，对穿戴方面都个性随便，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，并及时带给服务，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，让客人觉得住在餐厅就像回到家里一样。

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、并透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。

此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性餐厅业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使餐厅立于不败之地！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、工作用心，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理解和喜欢。

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，但是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在那里工作而幸福！我为这个群众工作而自豪。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，期望领导能多加督促，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“银都餐厅世界”感受到不一般的快乐。

## 上半年服务员工作总结篇四

xx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：

## 一、培训方面：

- 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。

## 二、管理方面：

- 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。

## 三、作为我本人，负责传菜工作。

- 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。

## 四、在操作方面的几点。

- 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！

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。

五、本班组在本年度做的不到位。

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。

## 上半年服务员工作总结篇五

市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表此刻创新潜力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

新华社北京3月29日商务部29日发布的数据分析显示□20xx年我国人均餐饮消费支出预计将到达915元，餐饮业市场运行将继续以17%左右的速度高速增长，全年零售额可望到达12100亿元，并呈现四大发展趋势。

一是餐饮消费将持续旺盛的发展势头。目前，我国人均餐饮消费刚刚到达100美元，与美国1600美元、法国1050美元相比

仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济带给广阔的发展空间。

二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。近年来，商务交易、会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多元化和现代化发展趋势。

三是经营方式改变将激活餐饮业市场。连锁经营、网络营销、集中采购、统一配送等现代经营方式将不断在餐饮行业得到有效运用。一些地方特色的家常菜馆、小吃街、美食广场、中西式快餐遍地开花，生意兴隆。

四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。餐饮业将用心调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、节约型消费。

乐星的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们好乐星团队立下了要让好乐星走出东营，走出山东，走向中国，走向世界的宏伟目标！

经过两年多的运作，好乐星已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以礼貌规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

时光匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活——是我的一贯准则，我期望在那里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，务必掌握七大要素：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时光、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、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我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”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，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，这对提高好乐星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，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，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，对穿戴方面都个性随便，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，并及时带给服务，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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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、并透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。此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们务必运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使好乐星立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。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、工作用心，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，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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理解和喜欢。

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服务人员是微不足道的，有些人认为这个职业是低下而不为人尊重的，但是我要说的是：条条道路通罗马，为服务别人而快乐，我为能在那里工作而幸福！我能为这个

群众工作而自豪。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光和欢乐，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，期望领导能多加督促，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。让顾客在好乐星感受到不一般的快乐！

## 上半年服务员工作总结篇六

过去的半年，是不平凡的半年。从去年开始筹备到今年x月x日的试营业，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去半年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在下半年里努力再创佳绩。

第一科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

### (一)经营创收

20\_\_年(x-x月)经营收入x万元，其它业务收入x万元，总收入达x万元(其中：餐饮部为x万元，房务部为x万元，半年客房平均出租率为%，年均房价x元。营业成本x万元，毛利额x万元，综合毛利率为，营业费用为x万元，营业税金为x万元，管理费用为x万元，财务费用为x万元，营业外支出x万元，利润总额亏损x万元。

## (二)管理制度创利

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

## (三)安全创稳定

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，半年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

第二品牌管理，酒店主抓八大工作

### (一)以对外协调为主，建立良好社会关系

酒店自20\_\_年x月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派

出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

## (二) 以财务管理为目标，抓好每一项工作

### 1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

### 2、会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

## 上半年服务员工作总结篇七

\_\_年的十一月和十二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：

### 一、业务水平的提高

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。

## 二、努力提高服务质量

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。

## 三、明年的工作展望

\_\_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。

## 上半年服务员工作总结篇八

在朋友的介绍下我来到了\_\_\_\_，得到要来北京学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了北京学习，刚开始是学习锦江文化和理论课程，我很接受锦江的文化，我也很乐意成为一名\_\_人。

在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了\_\_\_\_店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来。

在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。

总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，

因此需要前台服务人员酒店的各个部门有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

□