

2023年服务员的总结复盘 服务员个人总结 (模板15篇)

教师总结是教师对自己教学工作的一种自我检查和评估。[军训总结范文] 在军训中，我克服了很多困难，学会了忍耐和坚持的精神，让我更加坚定了面对困难时应该向前奋进的信念。

服务员的总结复盘篇一

自从xx年xx月进入ktv工作，到20xx年x月，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，为为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

时间匆匆□20xx时光飞快流逝，我已经在"ktv"愉快的度过了x月。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，必须要有所谓的准备。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、重视就是要将每一位客人都视为“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ktv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"ktv"感受到不一般的快乐!

服务员的总结复盘篇二

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，较好的履行楼层服务员职责，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。

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，今年以来服务员一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着服务员必须每天参加工作，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，我们采取服务员每天跟

白班的方式，使服务员将能操的心都操到，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。

做为服务员，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、要求服务员复查。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。

一年来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，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。

服务员的总结复盘篇三

爸爸妈妈根据假期时间，给我布置了两个课题□a去街头要

饭□b自己去找地方当服务员。讲真的，我一个都不想去，但是我又干不过他俩，只能考虑ab了，a根本我不会去，多丢人啊！那只能选择b了。

我家楼下就存有一家面包店，我挑选这家店，因为经常卖面包。我鼓起勇气关上门，入了店。“你好，欢迎光临小朋友，你必须卖什么啊？”“其实我什么都不卖，就是我爸妈逼迫我去的。”我对店长姐姐说道：“你们缺人吗？我能够当服务员吗？我不要工资，因为学校布置了体验作业，所以恳请您照办我吧，使我顺利完成作业。”店长姐姐晓得了我的勃然大怒，说道：“那好吧。”（其实，这时候我爸爸妈妈偷偷在外面观测呢。）

店长姐姐同意让我试试，可我没有当过服务员，该怎么做呢？于是，我去找服务员姐姐问问该怎们做。其实，我很担心她不理我，出乎意料的是姐姐微笑着对我说：“客人来的时候，你要微笑向客人说欢迎光临，然后把盘子和夹子拿给顾客，并询问客人需要什么。”我明白了。

我该上时战场了，我鼓起勇气，东站在迎宾的边线，我的心一直砰砰冲，脑子里一片空白，一会去了客人我该怎们办！淡定！我必须淡定！我回忆起姐姐给我谈的话，又深深地喷了一口气，已经开始了我的工作。

这时，一个叔叔推门而入，我对叔叔说，欢迎光临，叔叔吃惊地看着我，我也迷茫地看着他，我心里很紧张，想：是不是我做错了什么？这时，我身后的姐姐说：“这个小朋友是来这里体验生活的，我们这里是可不请童工。”哈哈，大家都笑了！

叔叔明白了，并微笑着从我手中接过盘子，而且对我说道谢谢。我很高兴，一个，两个，三个……我招待了很多客人呢，而且，越来越熟识工作流程，非常紧绷的我，慢慢收紧下来，我领悟到一个道理——熟能生巧。如果自学上能这样重复练，

我想要学习成绩一定会提升!

直到爸爸去接我，我一共干了两个半小时，爸爸谢过店长姐姐，把我领回家。

亲爱的老师，您给我们布置的课堂教学作业，目的就是使我们碰触一下社会，使我们锻炼身体勇气，使我们明白：读万卷书，不如行万里路；行万里路，不如名师指路；名师指路，不如自己回去哉!

服务员的总结复盘篇四

xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年。xx餐厅在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，餐厅业绩连创新高，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。我做为餐厅的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

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，经常受到经理的表扬。

遵守餐厅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，做到打扫时一尘不染，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。

和餐厅人员打成一片，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，对同事嘘寒问暖，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。

虽然服务工作有七、八年了，但在餐厅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。

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，卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方，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，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提升自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一起团结协调作，共同努力，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

服务员的总结复盘篇五

作为服务员，我最大的感受就是服务员一定要懂菜、了解菜。很多同事觉得菜品是后厨厨师的事，其实，服务员懂菜对工作非常有利。

我经常主动了解菜品的情况，有时会去厨房学菜，所以我经常向客人介绍菜品口味、特点、配料以及功效，客人入席后，先向客人推荐特色菜，但最后要尊重客人的选择意见。

因为我能说出“道道”来，所以一般我推销菜品的成功率非常高，经常成为我们酒店的销售冠军。其实很简单，你一专业，客人就信你！

方式：

很多服务员过年过节、过生日给客人发短信，我的做法不同，我给重要的客人寄贺卡。例如，我非常留意记住客人的资料，过节时提前给他们寄贺卡，上面工工整整的写着祝福的字眼，如：“某某老总，在以往的日子里，感谢您对我们的支持，在新的一年里，祝您金体贵安、心想事成”等祝福语，一张贺卡值不了多少钱，却一下子拉近了酒店与顾客之间的距离。

服务员掌握客人(尤其是大客户)的生日资料，在客人生日前几天寄贺卡，并在差不多寄到的时间打电话问候，借此提前向客人预约用餐，客人也许因为工作繁忙，一时忘记了自己的生日，如果你是第一个祝他生日快乐的人，他会觉得异常亲切，也许他的生日庆宴就会摆在这家酒店。在得到客人的明确答复之后，在包房里贴上各种祝福语，并在客人入席后的第一时间奉送上早已备好的生日蛋糕，蛋糕上要有客人的名字和祝福语。

方式：

这个方法就是我们在顾客就餐的三个小时内，利用前半个小时“侦察敌情”，如：了解客人特别是主人的姓名、单位以及职务等情况，在后两个半小时内具体应用。

如何才能知道主要客人的姓名呢？要细心留意顾客之间的谈话内容，其他顾客在喊主要客人的姓名时，我们就可以听到了；

也可以客人在要求服务员敬酒的时候，事先问清客人的姓名。

“半小时”过后，在后面的“两个半小时”的时间内，就可以这样称呼：张总请喝酒……这是本店的特色菜，林先生，请先品尝——这样称呼顾客，会让顾客觉得非常受用。

方式：

如果察觉到客人喝醉酒了，就为客人上一杯醒酒茶，除了可以“间接”的提醒客人的朋友不要再为难他，客人如果觉察到，也会感动。这些，也是人性化服务的体现。

方式：

在客人入席点菜后，要快速先上一两碟小菜，最好是如“山楂片”“醋溜咸菜”等小吃，即让客人口不停食，又不耽误他们吃正餐。

员工与客人：

客人是上帝，因此，我会时刻仔细聆听客人讲过的每一句话，尤其是面对客人的投诉，要认真听取，切忌表现出不耐烦、不服气的表情或话语、行为等，更不能与客人发生争吵，酒店工作人员谨记：一旦酒店的任何一名工作人员与顾客发生争吵，则一定会迁怒顾客，从此以后，这位顾客不仅没有理由再来这家酒店消费，而且也可能向亲朋好友、同事等传播不利于酒店的信息，甚至夸大事情的真实度，这对酒店是相当不利的。

服务员要多体谅、理解上级，把与自己一同工作的服务员当成同甘共苦的“战友”看待，将心比心，多沟通、交流，促进理解，避免盲目猜疑、刁难、打小报告等不良行为，如果一家酒店的以上现象在服务员中间出现相当频繁，这家酒店就谈不上理念与管理正规，因为不良情绪带来的工作失误是

势必的。

方式：

我们酒店老板要求服务员行走要“稳、快、健”，不在有客人的地方闲谈、溜达，不高声、大声说话，多余的服务员不要随意出现在顾客面前。

这种感觉给客人非常正规、专业、信任的感觉。

工作中必须保持微笑。服务员在工作中，要有责任心、耐心、爱心，切忌带着情绪上岗。

在我们酒店，如果前厅经理、主管发现某一个服务员有情绪，可以先让另一名服务员替代其上岗服务。在向这名服务员问清事情的真相后，要及时沟通，分担她的困苦，在服务员的的情绪稳定后，方可安排其上岗。

我们酒店要求上级对每一位服务员不仅从工作、更要从生活上关心她们，给她们“家”的温暖，让她们觉得是在为家人服务。在服务员有情绪时，上级会这样告诉服务员：想发脾气可以找我，但是千万不要向我们的顾客！

方式：服务员一定要有“宽容心态”。

服务员有时与客人发生矛盾，也许难以分清谁对谁非，大多数时候甚至是客人在酒后无理取闹，但是由于我们所从事的是服务行业，向客人发脾气的确不是一件明智的事情，因此，服务员一定要肚量宽大，懂得宽容别人，哪怕是你从心里把他们当成小孩子看，只要你不说出来，也不会有人知道。

服务员也许会同上级产生矛盾，但是，由于眼光、职位的定位，上级的决定所代表的往往是部门甚至整个酒店的利益，一般情况下，个人总是要服从整体的，因此，服务员一定要

针对不同事情、不同情况区分“对与错”的界限。

服务员在工作和生活中一定要注重与同事之间的“友情至上”原则，因为，你的工作需要同事的支持、帮助。每个人都有自己的小错误、小缺点，如果你能够最大限度的宽容，你得到的帮助、支持也就越大。

服务员的总结复盘篇六

家政服务与居民日常生活密切相关，大力发展家政服务业，对于增加就业、改善民生、扩大内需、调整产业结构具有重要作用。家政服务员培训使准备从事家政服务的人初步掌握家政服务基本进论知识和服务本领，为大力发展家政服务业奠定基础。我公司是丽江市选择确定的家政服务员培训工程的承办企业□20xx年培训家政服务员20xx人的任务已完成。为了及时吸取工作的经验教训，以便在今后进一步提高培训质量，现将20xx年家政服务员培训工作总结如下。

农村人力资源开发和农民职业技能的培训是一项长期的工作，家政服务培训工程是农民职业技能培训的一个重要内容。为了更好地做好20xx年家政服务员培训工作，提高农民从事家政服务的能力，拓宽就业渠道，我公司在认真总结上年培训工作的基础上，提前筹划，认真准备，确保20xx年家政服务员培训任务按时按质按量完成。

首先，我公司于20xx年1月18日做出了预计培训家政服务员20xx人左右的培训工作计划。计划在全县范围内开办家政服务员培训班17期，每期培训60人，预计培训家政服务员20xx人；每期集中培训11天，理论知识24学时，专业技能56学时，自学70学时，保证总课时150学时，力争培训合格率达到100%，让参训学员满意。

其次，我公司职业技术培训学校加强了师资队伍的建设。在

师资队伍的数量上，主动与教育、卫生、农业、畜牧等部门及饮食、住宿服务行业联系，选聘专业技术人员和行家里手为培训学校的兼职教师。每一项内容都有备用教师，确保教学工作按计划进行。在培训任务下达前，培训学校每月组织教职工集中学习两次，认真学习与家政服务员培训工作的文件、家政服务员培训大纲和培训教材，保证教师能够明了培训目的、内容和要求，按大纲要求进行教学，保证培训质量。

再者，我公司全体员工带着预计的培训任务，从年初开始就将家政服务培训的宣传贯穿在公司的各项工作中，让有意参加培训的农民都知道公司开展家政服务培训的计划和安排，提前接受学员报名，为正式开展培训工作做好生源准备。

由于计划得早、准备充分，接受培训任务后培训工作比较顺利，不但能保证培训任务按时完成，而且培训质量有了进一步提高。

10月初，我公司接到云南省商务厅、财政部、总工会下达的培训家政服务员1000人的培训任务后，立即进行具体的扫尾并组织实施培训工作。培训工作具体由我公司阳光职业技术培训学校组织实施，其它各部门全力配合。培训学校依据前期宣传动员和学员报名情况做出了培训实施计划，并将培训工作进行分解，责任到人。具体组班培训由刘川和刘峻负责，培训班的审批和督查由马天智负责，培训情况的跟踪收集由金雪燕负责，培训资料的验收整理由杨宗美负责，培训资料的印制及经费筹集等由高红梅负责，培训质量由培训教师负责。培训后就业由劳务中心张燕负责，公司各部门在车辆和人员上积极配合培训学校的培训工作，保证培训工作按计划顺利开展。

在培训工作实施过程中，我公司立足实际，注重实效，扎实地做了以下工作。

第一、坚持就近就便的原则，将培训班办在农民家门口。根据报名情况，选择学员相对集中的村寨，举办培训班。这样做虽然增加了接送教师的麻烦和培训成本，但极大的方便了参训农民，有利于提高学员的参训率，保证培训质量。

第二、做好开班动员讲话。每期培训开班，培训学校领导都亲自到场做开班动员讲话。通过动员讲话，让学员明确参加培训的目的，端正学习态度，明了培训的纪律、内容、程序和要求，勾通了教师与学员的关系，从而提高了学员参训的自觉性和积极性，保证了培训工作顺利进行。

第三，强化教学过程的管理。培训是教与学的共同过程，关键在

教师，作用在学员，管理是保障。教师在培训实施前就根据学校的要求认真研究教材内容和大纲要求，并结合实际做好备课工作。接受教学任务后，与学校订立了教学责任协议。在教学过程中，坚持实用性原则，立足于解决学员应知就会的问题；坚持时效性原则，理论与实践相结合，重在服务能力的培养；坚持灵活性原则，在自学基础上重点解决学员提出的疑难问题，重点突出实作示范的教学；坚持规范性原则，认真执行教学大纲，严格学员考勤制度，学校领导巡回到各培训班进行监督和指导。培训过程既有相关表册的文字记录，又有现场教学的影像资料。

第四、严格考试考核。考核是培训工作最后一个重要环节，只有通过严格的考核，才能检验出培训工作的质量，反映培训工作存在的问题。同时，严格考试考核也是促进教学管理和提高培训质量的有效措施。理论考试实行单人单桌，每场二人监考，考试过程严格执行考场纪律。实作技能考核分组进行，按学员实际操作能力评定成绩。邀请县商务局领导亲临考场检查指导，并请县劳动保障部门进行培训过程监督。

第五、引导帮助就业。培训的目的在于提高农民素质，而

且是拓宽农民的就业渠道，增加农民收入。在培训的过程中，有意的向参训农民提供安全的务工信息，传授劳动法规和外出务工常识，引导、鼓励他们外出务工。初次外出务工农民，我公司劳务中心还组织并亲自送他们外出务工。劳务输出与培训工作的紧密结合，让参训农民顺利地实现外出务工的愿望，通过外出务工在大旱之年增加了经济收入。同时，也促进了农民报名参加培训的积极性，为来年的培训工作打下了基础。

通过一年的努力，在前期宣传准备的基础上，我公司自年初到11月底，分别在全县各乡镇举办家政服务培训班16期，培训家政服务员1020人。参训人员通过严格的考核，最高成绩87分，最低成绩60分，培训合格率达到98%。参训合格学员都获得“家政服务工程”岗前培训合格证书，并按就业意向签订了外出就业的劳务合同。

家政服务员培训是一项改善民生、增加就业、扩大内需的既紧迫又长期的工作，家政服务员培训工作必须切实抓紧抓好。回顾总结20xx年家政服务员培训工作，成绩是主要的，经验值得吸取。今年的家政服务员培训工作，之所以能按时保质保量的完成省商务厅下达的1000人的培训任务，主要经验是我公司对国家实施家政服务工程有较深的认识体会，对承担家政服务员培训工作任务并保证按时完成有充足的信心。因此，提前做出了筹划，并按预计在上年开展培训工作的基础上拟定了改进措施，扎实地做好了今年开展培训的前期准备工作，致使任务一到便能迅速调整计划，及时有效地组织实施具体的培训工作。我公司全体教职工团结和谐，不怕艰苦，工作扎实，也是顺利完成培训任务的重要原因。这些成功的做法和经验，我们将在今后的工作中加以运用和发挥，并根据新的任务和要求及时改进，保证今后工作任务的圆满完成。

在家政服务员培训工作中，仍然有一些问题，需要在今后的的工作中注意加强和改进。首先，在我县农民中仍然存在家政服务是伺候别人，低人一等的思想。在男性农民中还有家政

服务是女人的事，与男人无关的思想。这些思想对家政工程的实施有很大的障碍。在今后的宣传工作中，应注意有针对性的多做一些开导工作，让广大农民提高对社会和服务的认识，确立正确的就业观，消除心理障碍，鼓励他们积极地报名参加培训。其次，是全社会对农村劳动力资源的开发重视不够，尚未形成齐抓共管的态势。我公司在工作中不同程度地受到冷遇或漠视，工作开展甚感艰难。在今后的工作中，要加强与相关部门的勾通和协调，特别是要加强与乡村干部的勾通联系，在向农民宣传的同时，也要注意向相关部门和领导干部进行宣传，提高他们的认识，得到他们的理解和支持，注意充分发挥村委会、村民小组干部作用。再者，是始终不移地抓好师资队伍的建设，拓宽师资来源，注重师资储备，严格培训过程管理，将培训质量的提高作为培训计划的宗旨和培训实施的目的。

实践证明，家政服务工程是国家一项实在的惠民工程，家政服务员培训让农民又学到了一技之长，多了一条就业之路，家政服务工作已逐渐被广大农民所接受。在今后的培训工作中，我们将加强研究，不断改进，更好地做好家政服务员的培训工作，让国家的这一项惠民工程真正落到实处。

服务员的总结复盘篇七

回首20xx年，确实有很多值得我们去学习和思考了解的内容。在20xx年里在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20xx年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和我感到很荣幸，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20xx年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20xx年我的能力得到了很大的提高20xx马上就要结束，马上迎来20xx年，在新的一年里我们将会更努力更好的去为客人提供服务。

服务员的总结复盘篇八

新的一年即将来临，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！

服务员的总结复盘篇九

xxx酒店位于汽车站对面，地处十字路口，地理位置十分优越，人流量大。因大营镇是裘皮生产基地，有很多的南方客人，所以酒店老板选择了以南方菜为主。旨在充分利用南方客人对家乡特色的归属、认同和北方人对南方菜肴的猎取心理来扩大销售。同时酒店以店内经营为主，同时还开展了外卖经营。

1、实践地点的选取：

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习

到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍：本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

阶段二（实战练习）继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感——酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

阶段三（工作娴熟期）：工作娴熟期通过前面几个阶段的练

习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作；开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事“挑刺”，在争辩中分享劳动的快乐。

小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。

阶段四（重用期）：经过自己的努力，受到老板和同事的关注，开始涉及老板的其他业务。在这个阶段里，我开始对一些菜的做法和餐饮的基本原则感兴趣，向厨师长请教一些特色菜的做法。帮助老板设计菜谱的版面。并多次替老板外出办事，解决一些基本生活小事（如修电灯等），大部分时间都在外奔波，出没于商尝网吧、写字楼甚至ktv送外卖。

小结：在此期间很容易出现得意忘形的现象，这就需要抑制自己的兴奋情绪，以平和的心态与同行相处。

（一）实习收获

1、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为饭店树立良好的品牌和形象。通过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高经过了近两个月的实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：眼到，口到，神到，一项都不能少。

对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；对于有些不能办到的不合理要求，要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

（二）实习体会

1、实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个大学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不会在酒店做服务员，但这种关心他人，奉献社会的意识将保存并实施在今后的工作之中。

2、实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习与未来的就业实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

服务员的总结复盘篇十

根据酒店给营业部门制定了新的销售指标和任务，对前厅部来说是一个重要年，为能配合销售部完成任务，特总结如下：

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化

的不足；

4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。新的一年即将开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

一年来，前厅部的工作在酒店各部门领导的关心和支持帮助下，取得了一定的成绩和效益，当然离酒店的领导的标准要求还差甚远，还有许多需要完善和有待提高的地方，在此这一年来工作向领导做一总结。

是酒店不平凡的一年，从酒店改制以来前厅部积极配合营销部接待了各种不同类型的会议，最为显著的如荆河街道的会议接待，会议的成功接待得到了荆河街道领导的一致认可，付出总有回报员工的辛勤汗水终究换来了成功的结果，然而从会议接待中我们虽然取得了一定的接待经验，但是还存有一定的不足，服务的被动性，一切的工作没有想在客人之前去完成，也看出了我们的不足。鉴于此情况在今后的工作接待中我们将总结过去丰富的经验，取长补短，将今后的接待工作做的更好更规范，并打造出自己的品牌。一年之季在于春，一日之计在于晨，根据酒店行业发展的变化，在住房的淡季配合房务部，推出了一些优惠活动。除了在价格上的优惠外，还给客人免费赠送水果，其前提是在价格150元以上的住客，其次满100元房价住8次以上的客人，在下次入住时将免费赠送一天，前提是同一个的证件，目的是拉更多的回头客，让客人再次光临，这些优惠活动，得到了客人的一致认可，同时也使酒店得到了一定的经济效益，做到了人气的有增无减。

前厅部即是酒店的销售窗口，在房价的推销上尤其是让接待员掌握一定的销售技巧，怎么才能把我们的服务出品销售出去，这就要我们的接待员在推销上掌握一定的技巧，在价位上按照从高到低的顺序进行，但往往我们在此方面还很欠缺，

意识淡薄，没有意识到工作的重要性，客人来了只是机械性的去介绍，出售，这是远远不够的，甚至在软件服务上也不是很灵活很主动，为此让接待员学会去推销是工作的重中之重，让他们把酒店最好的出品推销给客人，而又让客人乐于接受，这是一个技巧，在今后的工作中作为重点进行执行。

服务员的总结复盘篇十一

没有知没有觉我曾经正在挪动公司任务快三年了，正在任务中我深入的体味到业务厅是挪动公司的窗心。正在挪动公司业务厅前台任务，打仗客户多，必要调和的工作多，除一般的支费、打点营业等任务中，正在欢迎用户、展开营业、调和闭系、化解冲突、征询、受理赞扬等也阐扬侧重要感化。

那些年去，我正在各圆面皆有了很年夜的前进。正在打点营业息争问客户成绩圆面堆集了良多履历，可以或许实时精确的为客户带给对劲的办事。任务中严酷请求自我，继续很强的职责心，谨严的任务立场战杰出的心态。不竭增强营业进修，尽力提升营业程度战调和潜力。任务中，热忱办事，做到以诚相待、以心换心；靠一面一滴的详尽任务博得客户相信。

正在任务中，我本着对“客户办事对劲100”的办事理念，热忱的、朴拙的欢迎每位客户，让客户欢快而去，对劲而回，让他们真实的、实其实正在的享用我们劣量、下效的办事。跟着通讯业日新月异的成长，市场竞争也愈来愈剧烈，一些客户频仍地销号、换卡。我看正在眼里，慢正在内心，要大白我们的每张卡皆是有本钱的呀，并且，掉来一个客户便掉来一笔支进，掉来一份信赖。为了尽量的保住用户，我耐烦的讲授我们中国挪动的品牌劣势、收集劣势、诺言劣势，专心的倾销新营业。有一些客户正在我耐烦、详尽的诠释下，保存了本号码，对劲的走了。但有一些客户底子没有听您的诠释，对您大呼年夜叫，谦心净话，我委曲的泪火正在眼睛里挨转，但我忍住了，没有让眼泪失落上去。我念，我委曲

一面女没有算甚么，只需我们公司的好处没有受侵害，用户宣泄一下又何妨呢。每天循环往复的任务，如许的工作常常会产生，但我初末服膺我们企业的办事主旨：“逃供客户对劲办事”，我用至心、朴拙取客户筑起了心取心之间的桥梁。

自离开挪动公司那天起，我便给自我拟定了一个方针，那便是：只需干，便要干好，尽力做出最劣同的成就，我信赖自我的潜力，我也自傲，颠末尽力，我念我必需能胜利。

正在任务中，借存正在一些不敷的地方必要提升。今后借要增强进修，争夺更年夜的前进，为公司做出更年夜的进献。我们有抱负，以是我们高傲；我们有斗争，以是我们欢愉；我们有收成，以是我们幸运。新的期间给了我们新的机缘战挑衅，我们更便应捉住机缘，分秒必争，正在任务中以“从宽、从细、从实”的尺度请求自我，不竭进修营业手艺战迷信常识，提升小我综开教养，为挪动公司的光辉而尽力。尽力发展为新时期优异职工。成就仅代表曩昔，不竭的前进才代表将来，姐妹们，让我们配合尽力，做出应有的进献，取企业同成长，同前进，配合绝写挪动公司的光辉战光辉！

服务员的总结复盘篇十二

湖北好姐妹家政服务有限公司，从20__年开始实行员工制和中介式双重家政服务经营模式。公司现有管理人员18人，教师5人，固定员工600人，中介式服务员近20__人，固定客户600多家。公司下设四个服务网点：即襄城为民家政服务社；好姐妹家政红光社区服务站；松鹤路为民家政服务中心；长虹路好姐妹家政培训学校。近年来，在服务市民，解决城乡下岗、失业人员和农村剩余劳动力就业方面付出了很大的努力，也取得了一定的收获，受到了社会各界、政府各有关部门和新闻媒体的关注。

20__年，湖北省首次举行巾帼家政服务员技能比赛。9月15日，我们公司在襄樊市“木兰花”巾帼家政服务员技能大赛中，

取得了两名冠军、三名亚军的好成绩。烹饪冠军张杏仙、母婴护理冠军黄汉菊、烹饪亚军杜传英受到襄樊晚报__的专访。从20__年开始，我们就对家政服务员进行了全面的职业技能培训，家政服务员都取得了培训结业证和职业技能资格证书，员工素质和实操技能得到了全面提升。

一、积极开发服务市场，寻求就业岗位。

我们根据家政服务市场的需求和家政服务员的个人特长，围绕下岗失业人员和农村剩余劳动力就业和再就业的实际情况，对他们进行免费提供就业咨询、职业技能培训和岗位介绍。积极扩大就业范围，寻求就业岗位。为了解决目前客服求大于供的状况，前不久，我们又与樊城区红光社区举办了第__届家政服务培训班，参加培训人员有40多人。给参加培训的人员讲授了法律常识、职业道德、礼节礼义、家庭烹饪、家居保洁、母婴护理等理论知识和实操技能，收到了良好的效果。

为了扩大宣传范围，增加客户数量，我们与十多个物业管理公司签订了合作协议。在四十多个小区装钉了便民服务“温馨提示”牌，与小区实行资源共享，合作双赢，以方便业主与我们取得联系，并能请到称心如意的家政服务员。小区与家政公司对服务员实行双重管理，即规范了家政服务员持证上岗，又有利于小区的安全有序管理；即提升了家政公司的声誉，又体现了小区对业主热心周到的服务；即增加了家政公司的客户数量，又满足和方便了小区业主的用人需求。这一举措受到了上级领导的肯定和好评。

二、添置高档家用设备，对家政员实行模拟培训

前些年，由于培训场地和师资力量不足，难以对家政服务人员实行全方位、综合性培训，特别是难以为高端家庭提供合格的家政服务员。现在，我们公司有了自己的师资力量。今年五月，公司在长虹路租用了180平米的模拟高端家庭居室作

为家政服务员培训教室，投资了七万多元的教学设备，其中有大屏幕液晶彩色电视机、高级摄像机、笔记本电脑、电冰箱、洗衣机、洗地机、吸尘器等。设置了烹饪实操间(有齐全的灶具、抽油烟机、电冰箱、电磁炉、微波炉)，保洁实操间(有厕所、洗浴器、洗衣机、洗地机、吸水器)，家庭办公实操间(有电脑、打印机、传真机、电视机、影碟机、电话机、照相机、摄像机、饮水机)。对参加培训的人员进行模拟高端家庭实际技能培训，使他们能熟练掌握各类家用电器和办公设备的使用及操作。使知识培训与技能培训，教学培训与实操培训紧密结合，切实提高从业人员基本素质，不断提高服务技能、服务质量和水平。

三、制订切实可行的培训计划和管理制度

公司制订了办学章程与发展规划，教学管理制度，教师管理制度，学员管理制度，财务管理制度，设备管理制度等。按照《家政服务员国家职业标准》，通过培训使学员能达到《标准》所要求的初、中、高级家政服务员水平。从理论知识到操作技能进行全面系统的培训与指导。我们制订了教学培训大纲，对培养目标、培训时间、课程设置、教学要求及内容、教学中应注意的问题等都作了具体要求。在培训中，根据市场需求变化、用户需要和从业人员个人特点实施培训，把提高职业理论知识和操作技能作为核心内容，并强化职业道德教育。通过课堂授课、看影碟和经验交流，使理论知识与实际操作相结合，提高学员素质，达到家政服务上岗水平。

为了把公司做大做强，我们今年又设置了保洁分公司，开发了外墙清洗、新居开荒、地板翻新、单位保洁托管等项目，还计划在年内开办单身俱乐部或老年服务部。争取再扩大两个服务网点。公司20__年已经成立了工会组织，成立公司_支部的请示报告也已报请樊城区红光社区_委待批。

我们有决心和信心，在襄樊市商务局的正确领导下，努力完成“家政服务工程”规定的各项任务，继续在探索中前进，在

前进中总结，在总结中推陈出新。决不辜负各级领导对家政服务行业的殷切希望，把阳光带给千家万户。为家政服务业发展增添光彩。为促进就业、服务民生，推动和谐社会发展做出新的更大贡献。

服务员的总结复盘篇十三

各行各业都在进行工作总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店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、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应当是不受时间、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，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，对穿戴方面都异常随便，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，并及时供给服务，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，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。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、并经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，异常酒店业尤为激烈。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，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在欢乐迪也一样。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、工作进取，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。

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“银都酒店世

界”感受到不一般的欢乐。

服务员的总结复盘篇十四

不知不觉我已经在移动公司工作快三年了，在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这些年来，我在各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

在工作中，我本着对“客户服务满意100”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。

为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们中国移动的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。

我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追

求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。

努力成长为新时代优秀职工。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌！

我叫，是市服务公司的一名家政服务员，年的时候有幸加入了这个团队，在这一年的时光里，大家庭，陪我走过了一段平凡而又充实的道路，不仅让我在工作能力，为人处理上有了不一样的体会，甚至上我对于我自己的人生价值观都有了更深的一层了解和体会，马上年即将过去了，在新的一年来临之际，对过去一年的工作做一个简单的工作总结。

年中专毕业后，我没有找到合适的工作，看着身边的同学都一个一个的找到了合适的工作，而我还在要干什么，要在那里干而纠结，一次特别偶然的的机会，我接触到了家政服务，并且有机会参加了家政服务工程的培训，从培训过程中我知道了什么是家政服务员，如何做好家政服务工作，以及家政服务员的发展前景等；慢慢曾经世俗的观念早已随着时代的发展、社会的`进步、雇主的需求随所埋没，并以优异的成绩培训合格，取得了家政服务职业资格证书。

在一年的工作时间内，我严格要求自己，并努力做到用一颗爱心、诚心、平常心来善待雇主家里的每一个人，每一件事。工作期间，我尽量抽出时间来参加公司的家政服务提升培训，不断地累积经验，总结教训，掌握各项技能，竭尽所能为雇主提供最好的服务。在关系到雇主的家庭内部问题时，做到尽量不参与，并且保护好雇主的隐私情况，关心老人，照顾小孩，真诚的对待雇主家里的每一位成员；要做一个好的家政服务员，首先要调整好自己的心态，不仅要工作质量、服务态度，更重要的是文化修养，自身素质的提高，才能为雇主提供有头脑、有技能、有爱心的家政服务。

在这一年多的工作中，我早已经从刚开始比较害羞，而到现在的从容应对，还记得刚开始的时候，自己虽然干了家政服务，可是并没有喜欢上这个行业，也许还是自尊心在作怪，总是感觉自己现在干的就是保姆的活，经过慢慢的接触培训以及和身边的同事聊天，自己的眼界开阔了很多，凭劳动赚钱，有什么可害羞的，经过思想的转变之后，我干的越来越起劲了，不知不觉的一年过去了。

在去年工作这一年的时间里，我通过自身的努力不断提高，从未收到过一起家政服务质量上的投诉与法律法规上的行政处罚，并得到了雇主与公司高度好评及认可；在这次的评选上能得到公司的推荐，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名公司优秀的家政服务员。

服务员的总结复盘篇十五

这一事情每天都要重复好多遍，但是每一次都有不同的收获这就是一点点的进步。工作中善于发现问题总结解决问题的服务技巧知识。

只有通过各的协调才能够让场所正常运转。所有服务员的换班及值班时一个非常重要的环节。做到让服务员既做好ktv中

的工作又不误自己的事宜。这是作为一名ktv服务员工作中非常重要的一点。

在工作期间发现问题积极的找出合理的解决办法，作为一名基层服务员要积极做好自己本职工作，同时与其他部门的`协调工作也是非常重要的。在自己的工作总结中发现最近工作的不足之处，日后加以改正可以让自己不断的。

虽然ktv中有专门负责卫生的部门，但是清洁卫生这项工作对于ktv服务员来讲也是每天必须要做的事情。清洁卫生也是讲究技巧的，所以在平常的工作总结中找到自己的服务技巧。