

最新服务员年度总结个人(汇总13篇)

军训总结可以促使我们思考自己在军事训练中的优点和不足。以下是一些写军训总结的范文，供大家参考和借鉴，希望对大家有所帮助。

服务员年度总结个人篇一

来到xx酒店有两个多星期了，这段时间的工作并不算太轻松，酒店的人流量是比较多的，而我作为大堂的服务员，要做的事情很多。整个大厅有几十张桌子，然而服务员却只有四名，平均下来每个人要管理十多张桌子。而且不像包厢的服务员，中午或是晚上，每一次餐点只有一桌客人。而大厅的散客非常的多，往往前一分钟刚刚才收拾完餐具，摆好台，下一桌客人又坐过来了。最忙碌的时候，一个中午十多桌客人，实际上却是有二十多桌，根本忙不过来。

比较庆幸的是，这样的日子暂且还只有一次。平常的时候，客人也不是一起来的，散客最主要就是时间是错开的，这也让我们有足够的时间去处理问题。先帮这一桌客人点单，然后倒茶，在等餐的时候就给另一位顾客处理事情，若是中途碰到有客人走了，就申请收餐人员把碗碟都收拾走，然后拆下旧的桌布，换上新的桌布，并摆好碗筷杯子。这一切要在三分钟之内完成，超过时间就要被罚，第一天的上班的时候，我因为不熟练而被大堂经理骂了好几次，但看在我是新员工的份上，给了我三天的时间，让我去练习。而这之后，我再也没有超时的现象了。

做酒店的服务员其实平常也没少受委屈，有些时候客人喝多了酒无理取闹，但我们也只能默默的忍受，而不敢有丝毫的不满。前几天的时候，我遇到了一个客人，因为聚会喝多了酒，在座位上大喊大叫，引起了很多客人的不满。我上前去劝阻，说希望这位客人能够稍微克制一下行为，不要因此而

干扰到其他客人的进餐。谁知道那客人不但不听劝，反而怪我这样让他失了面子，要投诉我，甚至把酒水倒在了我身上，弄的我一身的酒味。还好他的同伴制止了他，并结账带走了他，没有让他继续下去。事后酒醒之后，那位客人还特意上门给我道歉了，这让我很是意外。我也是在和他沟通才了解到，那天他因为工作问题而心情不好，喝酒有些上头，才做出了这样的行为。

原本我还有些介意的，但听他解释后，我还是原谅了他。在社会上，做哪一行都不容易，都会有不顺心的时候，不论是我这样的小小的服务员，还是公司的大总裁，都会有失意难过的时候，但只要重新振作起来，我想没有什么事情是过不去的。

服务员年度总结个人篇二

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗？”

也许你会说：“我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！”

在这里我要大声的说：“你错了！在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心！”

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质

量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的'一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

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。

荣誉只是对以前工作的肯定,是我努力做好本质工作的动力,下一步工作又是一个起点,新目标、新挑战,就应该有新的起色,在下一步工作中,我会以优秀员工的条件严格要求自己,勤汇报、勤学习、勤总结,为酒店的发展贡献自己的一份力量!

服务员年度总结个人篇三

了解和认识酒店行业的基本状况,掌握从事酒店工作所需的一些具体操作技能。掌握实习部门各岗位的工作资料、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下务必的基础。

二、实习时间

20xx年7月5号20xx年1月5号

三、实习单位概况

上海浦西洲际酒店的业主方是上海宝矿集团旗下耀达房地产开发有限职责公司。上海浦西洲际酒店由洲际集团管理的,是闸北区引进的第一家豪华酒店品牌,浦西洲际酒店填补了北上海豪华酒店的空白。酒店于20xx年9月28号正式开业,被评为当年洲际集团内部的最佳新酒店。酒店位于上海火车站旁,多条地铁线经过,交通可谓是四通八达。

四、实习岗位

酒店咖啡厅服务员(酒吧服务、用餐区服务、自助餐台服务)

五、实习过程和资料

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要资料是洲际酒店的基本概况以及企业文化。透过培训我们懂得了洲际的历史与未来的愿景，懂得了洲际是一家什么样的酒店，以及想成为一家什么样的酒店。培训结束之后就是直接去部门报到，我所报到的部门是餐饮部的咖啡厅。第一天空上班经理给我分配了岗位是餐厅酒吧。第一次工作的感觉到很新奇。

酒吧主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每一天都是一种逃避的心态来应对工作，职责感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮忙客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每一天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

六、实习经历与收获

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五星级酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及超多社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会务必要去五星级酒店工作。然后进入校园学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然明白自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从校园里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所

有。每一天都想着，我从明天开始务必好好学习，每一天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每一天都在想自己为什么改变不了这种状态。此刻想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己透过努力就会比别人优秀。

就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是校园做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。之后这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的情绪比上坟的情绪还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都能够明白这会是怎样一个印象。在一次餐厅的盘点上，由于我做事的方法和态度让我犯了一个错误。这个错误在经理眼中是不可原谅了。也是这个错误让经理对我基本上是彻底的失望了，我的工作岗位也因为这一次从酒吧服务员转到了自助餐。我记得经理在这次事情之后也对我讲了他对我的看法或者是经验之谈吧，他说：一个人在别人眼中的看法是从你所说出来的话和你所做出来的事而得出来的，我觉得你说话过于自信，这跟你的潜力很不相符。期望你以后说话之前先想一下自己的潜力，要说出和自己潜力相符的话。

幸运的是我从酒吧服务员转到自助餐服务员，是一个个性严厉的员工来教我。我是不能在他面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被他骂，心里会有点不好受。由于前车之鉴，我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎样做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从他身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的东西我做到见贤思齐，坏的东西自身比较一下，有着改之无则加勉。随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上能够做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得

感谢部门所有的人，感谢他们使ricky变得成熟，是ricky变得比刚来的那个ricky更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来应对工作中别人对我的. 指责。

服务员年度总结个人篇四

每个应届毕业生在学校毕业前都需要进行毕业实习，以下是由中国人才网提供一篇实习心得范文，提供给应届毕业生写心得时参考所用□/shixi/

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊!

服务员年度总结个人篇五

爱岗敬业我无怨无悔我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗？”也许你会说：“我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！”在这里我要大声的说：“你错了！在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心！”

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展。

我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务。

12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也

是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

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。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！

服务员年度总结个人篇六

在xx酒店经过xx天的培训，我有很多收获，也学到了很多东
西，现就这天来的培训做一个总结：

一、语言能力

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。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。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。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、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部—身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。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

每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，酒店是一个人际交往大量集中发生的场所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，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继续兴旺和企业品牌的宣传、传达起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提供的服务有三种。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；前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。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。

四、记忆能力

客人经常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的活字典”指南针”使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，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操持的事宜。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自愿延时或干脆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。

五、应变能力

服务员应当秉承“客人永远是对的宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的处置此类事件时。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供认错误，给客人以即时的道歉和补偿。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错误是不是自己一方。

六、营销能力

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除

了要依照工作顺序完成自己的本职工作外。向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

这次的培训是非常珍贵的，为期十天我对自己工作看法更加不一样的了，我非常的清楚自己工作的一些弊端，这次酒店开展的一系列培训让我豁然开朗，自己工作的一些问题也得到了解答，短短的培训让今后的工作更加清晰，我对自己的要求也高了，这次的培训让我知道了自己在一些地方还需要加强，作为我们酒店的门面，前台一职我自己觉得自己做的还不错，但是通过这次的培训我又是看到了更加先进的一面，一些工作的技巧也让我自叹不如没尽管在我们酒店担任前台不短了，我非常看好自己的能力，在这里也工作了那么长的一段时间，我知道是我自己高看自己了。

培训的内容就是正对我们每个人的一些问题，主要是针对我们的一系列业务水平，我觉得自己作为前台懂的东西不少了，不管是自己的工作流程，还是礼仪礼节上都自认为懂的不少，但是这次的培训让我看到了新天地，自己掌握的东西实在是 不多，自己业务水平也只能说一般般，酒店前台的工作是一门学问如果说自己仅仅是想要应付日常的工作那不需要深入，但是我觉得在这个职位上面就应该全面的发展自己，不断的吸取一些新的知识，我自己掌握的一些前台业务知识，对于日常的工作确实够用了，但是我自己事前也没有意识到原来酒店前台工作不是那么简单的，我需要知道的东西很多，对自己的正确的评判，能力上也不能够夸大自己。

这次的培训也讲到了礼仪礼节，不管是中式的礼仪，还是西式的我自己本身都有一定的了解，但是礼仪理解是博大精深的，这是很难得的一个机会，这次的培训我看到的不仅仅是博大精深的礼仪礼节，还有一些我们平时工作需要用到的礼仪，这是我不知道的，我不知道原来还可以这样跟顾客打招呼，我们酒店提倡一个以服务为中心的高质量体验，这次的培训正对我们前厅人员的礼仪培训非常的重视，次的培训我

感受到了很多，我感受到恶劣不一样的酒店制度，这让我在接下来的前台工作中抱有更多的信心。

培训的时间不长，我们每一个人在这次培训都有所收获，每天中午的时间在培训，虽然这个点都是大家休息的时间，但是大家都会准时的到达培训场地，我们只为成为更加优秀的酒店成员，这里的一切都是值得我去学习的，这次的培训是一个很好的机会今后我会更加的用心，用自己在这次培训学到的知识，深入的知识，在酒店前台工作中更加用心。

服务员年度总结个人篇七

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。

服务员年度总结个人篇八

这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在酒店的主要工作总结如下。

一、端正态度，爱岗敬业

通过这一年的锻炼，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。

对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

二、虚心学习，不懂就问

在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

三、服从安排，任劳任怨

平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任

务，期间被评为当月的优秀员工。

服务员年度总结个人篇九

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。

服务员年度总结个人篇十

从这次餐饮服务员的工作，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的要素。

当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信

能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的工作给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

随着市场法规和规则的进一步建立和健全，在激烈竞争中的中国餐饮市场将遵循国际规则，市场将会得到进一步规划和净化。中国现有的万家餐饮企业和近5000亿的营业额将会不断增加，中国餐饮市场潜力巨大。今后餐饮业将继续保持较快的发展势头，行业规模不断扩大。同时，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现在创新能力、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达到915元，餐饮业市场运行将

继续以17%左右的速度高速增长，全年零售额可望达到12100亿元，并呈现四大发展趋势。

一是餐饮消费将保持旺盛的发展势头。目前，我国人均餐饮消费刚刚达到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提供广阔的发展空间。

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。餐饮业将积极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。

所有企业的发展离不开人才的培养。好乐星长期以来注重团队的建设，组建了一支具有开阔的视野、强烈的事业心的高效学习型团队，使好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！

好乐星有一个强烈的使命是“让更多的人健康快乐起来”，“让世界充满爱”，我将为这一使命奋斗终身！“一切皆有可能！”我们期待梦想的实现经过两年多的运作，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，公司以文明规范活动为突破口，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。

服务员年度总结个人篇十一

20__年即将过去，回顾一年来的工作，在各级领导的正确领导下，特别是在公司和各部门的大力支持下，通过我项目部全体职工的努力，较为圆满地完成了本年度的各项经济技术指标，现就20__年度的工作向各位领导总结汇报如下。

我是于20__年2月初调来__项目部工作的，当时正值春节期间，面临经营亏损，人员不足和设备损坏严重等困难，带领项目部。一是对设备进行维修、对轨道进行调整、对不合格的巷道进行整改。二是建立健全各项规章制度，项目部管理逐步走向正轨。三是组织职工进场，对已进场的职工组织学习和培训。3月初召开了职工动员大会，勉励职工齐心协力，发扬马万水精神，并对20__年度的工作做了安排。

本年度我项目部共设：项目经理部1个12人。掘进队6个108人。运输队1个30人。机修工段1个32人(包含4#风井运转人员)。后勤服务8人。共190人。

10个月来在项目部全体职工的努力下，全年完成了掘进工程量__及少量的支护，产值1561万。直接工劳动生产效率每人年达480m³□单台梭车年排渣量达到10360m³□掘进水沟约1900m□克服了7.29洪水等种种影响。

完成了4#风井的安装收尾工程和一年的运转工作。

工程合格率达到100%，优良率达到合同要求，顺利地与兄弟单位贯通了542、554水平及中央双轨巷等工程。

全年发生重伤1起，轻伤2起。

实现效益约120余万元，抑制了亏损。续接了下年度工程。

成本比同期下降12%，职工收入比上年度提高了12%15%。

工程款收入率达105%(未包括质保金)。

由于站位的不同，施工任务的压力及合同单价低，20__年的亏损等原因，导致我与公司在协调配合方面发生了一些争执，在此表示歉意。在今后的工作中要注意方式方法，加强沟通，增进理解以大局为重，为我公司的发展和20__年的各项工作而努力奋斗。

服务员年度总结个人篇十二

为期半个月的餐厅服务员培训班结束了。为了今后更好地进行培训班的管理组织工作，现将此次培训班的组织管理工作作一小结，以便今后更好地为培训班的工作管理积累经验，现将工作总结如下：

通过向社会发放宣传单页，让更多的人和社会了解餐厅服务员的现有状况和举办餐厅服务员培训班的重要性，通过培训是提高松阳餐厅服务员队伍业务素质和基本技能的基本途径。让更多的餐厅服务员执证上岗，为松阳餐厅服务员队伍健康、有序的发展奠定基础，执证上岗是未来的趋势，因此通过形式多样的宣传渠道进行宣传发动。

1、由西屏中心成技校向所属各乡镇成技校下放餐厅服务员培训班通知。

2、由西屏成技校各教师向社会发放餐厅服务员培训班通知。因此，通过多种渠道进行宣传，招生宣传到位，此培训班共招生74名学员。

通过前期的宣传发动工作，于5月底确定了培训班的学员名单，于6月2日顺利进行了开班典礼。农业局和教育局的领导都到会发言，并向学员提出了殷切希望，学员代表曾春晓也向在座的各位领导表示了态，表示各位学员一定不会辜负领导、老师的厚望，好好学习餐厅服务员基础知识和技能，争取以优异的成绩来回报领导和社会。

培训班共培训15天，理论考试和实践考试各半天完成，培训班组织管理成绩显著，74位学员，参加考证74名，考证合格74名，合格率为100%。

1、学校领导会同班主任在开班典礼后及时研究成立了班委会，由班委会监督管理培训班学员的学习情况。由班主任亲自抓好学员的出勤签到工作，严肃学员出勤，健全严格的请假制度，把出勤与考核、评先进学员挂钩，充分使学员认识到学习的重要性，因此每天培训学员的出勤率都达到98、6%以上。

2、及时与任课教师加强横向联系，及时发放各种培训资料，鼓励学员认真学习，掌握餐厅服务员基本知识和基本技能，及时组织学员加强培训内容的学习和复习。

3、积极鼓励学员每天参加培训，正确处理好工学矛盾。学校研究给学员每天中午发放快餐券，为学员解决了培训期间的就餐困难。

4、班主任经常给学员灌输安全教育，绷紧安全一根弦，教育学员注意上学和放学途中的安全，把安全工作放在重中之重的位置，到培训结束没有发生过安全事故，全体学员都高高兴兴地参加培训，开开心心地回家团聚。

5、班主任经常与学员座谈，加强学员的思想工作，交流彼此的心得，贴近学员，急学员之所急，想学员之所想，让学员安心地参加培训学习。

1、及时让学生填写学员基本情况，及时上交身份证复印件和照片。

2、及时做好学员登记表和档案表，并及时与学员本人进行核对，确保资料正确性、完整性。

3、认真填好职业技能学员名册（电子表格）和职业技能鉴定登记表，及时上交劳动局，以便考证之用。

4、积极收集各种学习资料，与学员进行纵向交流，使每位学员都有学习和复习资料，为学员复习迎考作好充分准备。

总之，培训班工作千头万绪，需要班主任不断总结经验。最根本的在于学员正确处理工学矛盾，认真安心地参加培训，那么成绩肯定是喜人的。今后，只有不断学习，不断完善培训班管理工作，想学员所想，急学员所急，为松阳的餐饮服务业工作培训增砖添瓦。那么松阳的餐饮服务业工作才会走向新的一片蓝天。

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。20xx年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好！我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢

迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法；我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

服务员年度总结个人篇十三

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：

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□

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□ ktv服务员工作总结由本站提供！

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。

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”。

主要表现于服务中的善于观察，揣摩客人心理，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。

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。

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。

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“快乐迪”感受到不一般的快乐！