

酒店特色服务总结

酒店特色服务总结（精选 16 篇）

总结是指社会团体、企业单位和个人对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析，得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们好好写一份总结吧。但是总结有什么要求呢？以下是小编为大家整理的酒店特色服务总结，希望对大家有所帮助。

酒店特色服务总结 篇 1

1、沟通能力提高

作为一名服务中心的工作人员，虽然与客人的接触是通过声音，但是却是最直接的。往往我们的一句话就可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名服务中心工作人员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人难免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自己的心态。

2、突发事件应变能力提高

在服务中心工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名服务中心的工作人员，每天都要接听不同客人的电话，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对工作人员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装

懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高

作为一名服务中心的工作人员，作为一名酒店的员工，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好服务的意识。要时刻提醒自己的职责所在。

酒店特色服务总结 篇2

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱当然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞忽然昏厥，假如等医务人员到来，客人一辈子命估计会有惊险。服务人员这时假如没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与别能”的技术性咨询题。所以，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力：

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。客人可以感觉到的最重要的两个方面算是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和气可亲，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能够缓和语气，如“您、请、抱歉、如果、能够”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即依照别同的场合和客人别同身份等具体事情进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一具重要组成部分———躯体语言。依照相关学者的研究，躯体语言在内容的表达中起着特别重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用躯体语言，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同意和中意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一具人际交往大量集中发生的场所，每一具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，同时会基

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。客人这一感觉的获得将会为经营的持续兴盛和企业品牌的宣传、传播起到别可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观看能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人说得特别明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点普通来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、别需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下预备就餐时，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，带着不少行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在思考的潜在服务需求。

可以善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得确信的服务本事。这就需要服务员具有敏锐的观看能力，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。观看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、稳妥地送到。

四、经历能力

在服务过程中，客人常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、点心的价格或都市交通、旅游等方面的咨询题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积存成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人可以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，本身也是一种可以征得客人观赏的服务。

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。即客人会有一些委托服务员办理的'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具或长或短的时刻差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时刻中准确地予以提供。假如发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘

而得别到满脚的事情，对酒店的形象会产生不行的妨碍。

五、应变能力

服务中突发性事件是屡见别鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永久是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，能够作适当的让步。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。在普通事情下，客人的情绪算是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先思考到的是错误是别是在自己一方。

六、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要办法，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。

尽管酒店各服务部门设有特意的人员进行营销，但他们的要紧职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。惟独全员都关怀酒店的营销，处处感觉一种市场意识，才干抓住每一具时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员别能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一具通盘的了解，并善于观看、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的事情下，使产品得到充分的知悉和销售。

酒店特色服务总结 篇3

十月刚刚过去，回想这一具多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。但是经过这一具多月的工作，有收获有成长。作为一名基层的治理者，需要学习的地点还有不少。领班别仅仅是想象中的检查房间而已，需要做的还有不少。

1、客房卫生

楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是操纵客房产品质量的最后环节，直接妨碍。对客人的服务质量。经过这一具多月来的工作实践，都是掌握了客房卫生的检查标准，也可以独立的去把控好一

具房间的整体质量。但是依然有一些别脚的地点，在主管和部门的检查中依然存在别达标的事情。经过分析要紧依然对房间卫生的全局把控别到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地点，缺少整体的把控。卫生质量的标准依然别够高，检查中依然有忽略的地点。只是经过这段时刻的卫生检查，认识到领班的检查不过一具监督补台的工作，更重要的依然职员对房间卫生的清理。所以在接下来的工作我将会加强对职员打扫房间的关注，提高职员的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

2、治理方面

有人说，领班是夹在缝里做人，这话一点也别为过，上要对主管负责，下要对职员负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要经过更多的实践和亲身记忆才干协调好的。在这一具多月时刻里，在这方面都是还做的'还很少，还有不少的路要走，这方面将是我未来工作中最需要学习的地点，别仅仅是经过书本，还要经过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的别脚。

3、沟通方面

由于之前在五号楼工作，与八号楼的职员接触别多，对他们别是特别了解。如今来到八号楼要和他们一起工作，必须和大伙儿互相了解，建立良好的工作氛围，所以这一具月来我加强与大伙儿的沟通，对每个职员都有了一定的了解。但是由于八号楼职员多，且年龄跨度大，性格迥异，难度依然比较大的，我也在试着寻觅和每个人沟通的办法。让自己尽快的融入到那个大班组。

4、与客沟通

做了领班后，与往常做接待时与客沟通的办法与心态要别一样，别再是仅仅与客沟通，然后交给领班，如今要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的别满和疑咨询，同时还要在职员面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一具月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询咨询客人的住店感觉到解决向客人索赔咨询题、投诉咨询题。开始觉得很难，别知如何开口，渐渐的放下心去感觉与客人沟通的欢乐。

领班的工作繁琐复杂，经过这一具月来的实践，感受的确别那么

容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，渐渐也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大伙儿都能认可我的工作。

酒店特色服务总结 篇 4

客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它为客人提供的服务很多，所要求的标准也各不相同，要管理好客房，需要把握好管理的“度”。通过自己几天来的切身体会和经验，浅谈自己对客房服务管理的心得。本人认为做好以下几个方面的工作对客房管理很有帮助：

一、管理靠控制、效果见细节

回顾客房的各项工作能否正常运转，结果能否达到标准的要求，最重要的还是工作过程的控制与管理。因为工作过程控制的合理与准确，管理是否到位，决定了服务工作结果是否符合标准，能否让客人满意。谈到服务工作过程的控制与管理的重要性，我深有感触，对客人来讲，客房最基本的、也是最关键的是卫生情况是否干净。宾馆都会根据自身客房的情况制定了清洁的标准、要求和流程，并对员工进行相应的培训。但在平时的工作中，部分员工清扫房间时，会有意无意地缩减规定的流程，降低清洁的要求，这就需要客房的管理者在工作巡查时，不仅要检查的结果，更要检查清扫的过程是否符合相关的要求、流程，是否达到清洁工的标准，发现缩减流程、降低清洁要求的，立即让员工按标准返工。因此客房服务工作过程的控制和管理的好坏对客房工作的成果影响很大，在接下来的工作中我将会加强对员工打扫房间的关注，提高员工的卫生标准，把好房间卫生的这一道关。

二、待客如家人、服务现爱心

在上面我提到客房主要是为住店客人提供住宿休息的部门、场所，它不仅为客人提供的星级标准服务，还要让客人有在家一样的感觉，这样要求我们不仅要有专业服务知识和技能，更要我们对待客人象亲人，服务过程要有爱心。以后的工作中我将会以最佳的方式处理客人的不满和疑问，多和客人沟通，及时了解客人的意见和建议，想在客人前面，做到客人心里，并且还要在员工面前起到带头作用，努力维

护好酒店的形象和利益。

三、个性化服务、添温馨稳客源

随着社会的发展，宾馆酒店行业的竞争也越来越激烈，为了不被淘汰，宾馆不能只关注标准化的服务，需要拓展个性化服务，确立自身的服务特色和特点，以区别与同行，由此吸引顾客来消费。

四、团队合作、主动配合

客房的各项工作完成情况如何除了部门管理人员的努力奋斗，还需要宾馆其他部门的配合。化被动为主动，同其他部门积极联系沟通，了解他们的工作情况与进度，从而调整客房的一些工作的开展，使客房的各项工作开展得更加顺利。通过主动和销售前台部门联系，了解客房预订及抵达情况，合理安排不同房类的客房清洗工作。

五、节约创收，杜绝浪费。

客房的一次性用品消耗很多，本着节约就是创利的思想，我认为应当号召全体员工从我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，加强节约节能意识。每天回收客用一次性的矿泉水饮料瓶，牙刷，梳子纸盒等能创收的物品；对能再次使用的物品进行二次回收利用；收拾房间时关闭不需要的一切开关、照明灯、空调，节约用电。努力为酒店节约不必要的开支。

在以后的工作中，我会努力将工作推上一个新的台阶，使管理更加合理，更加完善，我会协助各位领导做好客房的日常工作，发现问题及时处理，有疑难及时上报，对所管区域卫生严格把关，合理安排计划卫生，以身作则，监督服务人员做好服务，切实履行我的职责，认真完成上级交代的各项工作任务，进一步提高服务品质，优化服务流程，制造新的服务亮点，为我们树立新的品牌形象。

以上是我对客房管理的几点心得，望各位领导批评指正。

酒店特色服务总结 篇5

现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎样去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡

与非凡的工作和职业。我是 x 餐厅的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。以下是今年的工作总结。

一、懂得微笑，善于微笑

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

二、勤能补拙是良训，一分辛苦一分才

仅有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让 x 更完美！

三、待客之道，周到是基础

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去供给服务，并且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，供给超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。坚持较强的心理素质。能够坚持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的主角太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自我内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自我的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于 x 就好比一滴水之于一盆水，一滴水能够瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为 x 我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自我非凡，让 x 明天因为有我而骄傲！

酒店特色服务总结 篇6

酒店是一个客流量很多的地方，我是一名 xx 酒店的服务员，我很喜欢服务工作，之前在各种场所做过服务员，在饭店，在 ktv 这些地方，但是我从来没有在酒店做过服务员，今年 x 月份我就决定我要来这里尝试一下，我找了很多酒店，我觉得 xx 酒店这里很好，规模也很大，很适合我在这里起步，对没有接触过酒店服务工作的我，这将会是一段深刻的经历，很荣幸在这里工作，也很感激，回想起来是一段自身全面发展的经历，在 xx 酒店这里工作已经有 x 个月的时间，我觉得在这里我看到了更多的服务者要具备的技巧，很是丰收，在 xx 酒店工作了也有一段时间，服务工作是很累的，但是在累的同时，也领悟了一点心得。

在酒店这方面的服务经验，我是基本为零，但是我觉得自己也要来试试，探索一直不会停下，我觉得很多时候我们需要不断的去接触，什么呢，就是未知的东西，这样来开阔自己的视野在 xx 酒店工作的我就深深地发现了其中的，乐趣，一名服务者就是要在工作中让顾客满意，一名优秀的服务者经常能收到顾客的夸赞，在工作中也能得到上级的表扬，这是一名服务者最开心的事情，我觉得在工作中能够得到认可，能够得到肯定，就算再累也是值得的，在 xx 酒店这几个月我就是这样过来的，工作很累平时不会有很多休息的时间，xx 酒店是一个大酒店，平时惠顾的客人很多，我们的工作量大，就是在这样的状态下我们每天都要保持一个服务者的态度，保持很好的服务态度去对待每一位客人。

我觉得在酒店做服务员，做到长期保持一个好的心态，这是非常可贵的，虽然理论上来说作为一名服务员本就应该这样，但是真正做好一名服务员的，能够做到这样的是很少的，我觉得这样真的很好，在工作中我时常能够体会到这点，我觉得往往我们容易在日常总忽略的东西，有的是很重要的，比如一个小小的微笑，一声轻微的问候，这些东西作为一名服务员，就常会说，经常会在服务客人是用到，但是在细节方面很多的同行确实不能够用对地方，有时候，我们一个小小的微笑确实能够让客人感受到酒店的服务做的很好，日常的工作上

也不重要，要说没必要吧，但是它或许也会让客人对我们的服务另眼相看。

所以在工作中我们严格要求自己是没错的，善于注重细节，一些别人注意不到的东西，或是一个表情，或是一个举动等等，往往会有我们意想不到的收获。

篇 7

自大四下学期来酒店工作，从一名客房服务员做到前台服务员，经历了半年的时间我学到了很多在书本上没有的知识。现做一份酒店服务员半年工作总结：

1、切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，通过学习实践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

2、严格执行空房一日一过制度。空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫生干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

3、学习、规范岗位的服务用语，提高对客服务质量。我在同事中、在负责本公司客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。

4、扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。前台工作要求掌握的信息量大。我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/136054204134011010>