

# 服务员的个人工作总结模板（28 篇）

服务员的个人工作总结模板（精选 28 篇）

服务员的个人工作总结模板 篇 1

我工作在一个艺术氛围浓厚且有着中西结合的艺术空间 茶座咖啡座 商务多功能的艺术会馆。

来财智邦一年零两个月，感觉过得好快。记得刚来财智邦的时候还是一个社会经验不足且性格内向的女孩，现在已经不是那时候的我了，比以前学到的多了，懂得多了。在公司，接触到的首先是跟你一起工作的老板及同事，在工作中知道了咖啡豆的来源，判别咖啡豆的好坏，各种鸡尾酒的颜色及适合女士喝的鸡尾酒，茶道，讲解茶艺，见到了老板们说话的方式内涵及白领们工作的交流和高雅气质，知道了油画国画的区别见识到了知识渊博的大师和老板等等好多。

对于\_\_年，自己也有很多反思，对于自己的本职工作没有以前积极了，经常把自己生活中的情绪带到工作中，没有好的业绩这是败。新的一年新的开始，新的工作计划，做到把前厅的服务提升上去，要做到服务在客人开口之前，这是最佳的结果，客人是上帝，客人永远是对的，对于公司的画及画家的简介都要一一的了解，以便对客人更好更轻松的介绍，让客人了解这，对这产生兴趣，让客人离不开这产生依赖及好奇。能够跟客人沟通交流顺畅，把客户的关系建立起来。

在 20\_\_年，自己会尽最大的努力，不管在与客户交流，艺术品，隆鼎福高档大米，更重要是服务都要做出点成绩来，努力吧，希望财智邦的所有同事在新的一年里有好的成绩，一起加油吧

## 服务员的个人工作总结模板 篇 2

### 1、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。

### 2、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。

### 3、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。

4、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。

#### 5、细腻

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。

#### 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，形成自身的竞争优势，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！

### 服务员的个人工作总结模板 篇3

20\_\_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：

#### 1. 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。

## 2. 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)、20\_\_年传菜全年离职人数 23 人，20\_\_年传菜全年离职人数 4 人，20\_\_年是比较稳定的一年。

## 3. 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。

## 4. 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!

3)、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

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。

5. 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。

总之，20\_\_年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

服务员的个人工作总结模板 篇4

年底了，又一年过去了，不知不觉已经到了我实习结束的日子，这段时间很开心，做着自己想做的事。在这里除了在知识上多了几分见解，在思想上也不限制于在学校范围了。以下是我实习期间的总结：

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锦江人，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对酒店的各个部门都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。”

服务员的个人工作总结模板 篇5

20\_\_年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在经理的正确领导下，透过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终持续在90%以上，酒店业绩连创新高，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。我做为酒店的一名员工，透过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

### 一、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，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，经常受酒店及客房部经理的表扬。

### 二、遵规守纪，搞好服务

遵守酒店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，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，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。查房时，发现酒店物品有损失

时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

三、团结协作，不计得失

和酒店人员打成一片，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，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要留意眼，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，对同事虚寒问暖，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，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

#### 四、虚心学习，努力提高

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上用心主动。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。

#### 五、存在的不足和问题

1、有时工作热情不高，不太用心，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，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，努力提高自己的服务水平，团结同事，用心进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一齐团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

### 服务员的个人工作总结模板 篇6

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!

服务员的个人工作总结模板 篇7

回顾 20\_\_的工作我感触很深，有付出、有收获、也有不足，现将下半年“五不自”整改后自身的变化。

1、面对旅客投诉都能遵循不悲、不抗、不逃避的原则，遇到投诉服务态度和车辆倒客甩客等问题，及时与相关部门沟通，核实情况、制定解决办法，第一时间给旅客回复，满足旅客需求，让旅客满意。在工作中出现的错误，王科及时在科务会上给我指出，我也针对事情做了案例分析，找出原因并制定了整改措施。感谢领导给我及时指正。

2、预订车票要仔细、认真反复核对订票日期、时间、站点及订票张数。提醒旅客按规定时间到站内取票，当老年人电话咨询时，语速放慢，多提醒，多重复，让老人记住时间，做到了耐心、细致、热情、周到的为旅客服务。3、增强个人的服务意识，主动要求旅客监督，责任心加强主动服务受到旅客极大的信任，遇到中途漏乘现象及时联系车上，任何环节出现漏洞旅客都不会安全顺利的到达目的地，不管是驾乘人员还是车站服务人员都要对旅客负起应有的责任。

自身不足：对于网络方面的知识不愿意多动脑去学习。对新的事物接受的比较慢。不会给自己激励和鼓励，不愿去突破自己。科室活动不能积极参加，不能及时调整思路、调整工作方法。不善于调节自己的不良情绪，有时不好心态能影响到自己的情绪。



整改措施：首先对于自己在网络方面欠缺的部分不会和不懂的，及时找年轻的同事学习，大家都愿意帮助我，对自己要有信心。要时常给自己鼓励和激励，随时调整思路、调整好心态，及时清理垃圾情绪，让自己随时保持好的精神状态下工作。把服务工作做好了照样能受到旅客的尊重和好的回报，

科室亮点：

(1) 15年春运期间车站开展了优质服务活动爱心接力，各个部门沟通好，有需要帮助的旅客从一进售票厅，我们服务台的工作人员给需要帮助的旅客贴上一个爱心标示，从服务台到安检、检票口都有服务人员接应，需要特别的关注和热心服务。

(2) 邮寄儿童：在20\_\_年暑假期间我们科室推出了邮寄儿童的活动，给没有时间护送孩子的家长提供了方便，受到广大旅客的好评。

(3) 我们科室主动推出利用业余时间，到旅客下客区帮助旅客中转咨询和为旅客推行李的服务，受到广大旅客的欢迎。

科室变化及科室负责人的变化：科室姐妹们的主动服务意识增强，大家都在默默的奉献着自己的力量在忙碌中度过了一年。科室的沟通很顺畅，遇到问题都能积极合作把问题解决好，科室领导严格的管理和及时的监督，得到了大家的认可，都能服从领导的安排，科室员工的奉献意识和团队意识都增强了，大家配合的都很和谐很默契。

王科对自己制定的计划能坚持下来，修正了自己的表达能力见到了成效，加强与其它科室的沟通，并能及时解决问题，能以身作则，并严格考核各项规章制度，并坚持监督每个小组所制定的计划和实施情况。范班长目前改变的一切为旅客着想，主动为旅客服务，尽心协助科长做好本科室的工作。

自己在今后工作中要努力认真的做好本职工作，要从细节上做好，做好本职工作的同时，随时查找自己的不足，并积极改正，尽自己能力权限满足旅客的需求，站在旅客的角度分析问题。及时调整自己保持一种健康阳光的心态工作，学会感恩懂得用一颗感恩的心对待生活、对待工作、对待旅客，要热爱生活，珍惜工作，善待旅客，提高对旅客的服务质量，增强旅客的满意度和忠诚度，真心实意的为旅客服务，当遇到旅客投诉时要保持平稳的心态听旅客叙述并帮助旅客解决好，旅客寻找丢失的物品时，要热心的帮助旅客寻找，遇到特殊天气时要耐心的给旅客解释和安慰旅客，让我们用阳光的心态做好服务，将热量全部释放到服务和工作中去，相信

总站的服务会越来越好，我们目标是一致的，全心全意为旅客服务，  
打造良好的服务品牌。

今年酒店客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，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，为酒店增加收入做出了我们的贡献。以下是我的个人工作总结。

## 一、努力提高对客服务质量

为了体现从事客房人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本酒店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。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

## 二、努力做好前台接待

前台工作要求掌握的信息量大，虽然在前台工作的不长时间，但是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，可谓受益匪浅。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦

示有亮度，工作过程有速度的"三度"要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

### 三、切实提高本人实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作，我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。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。

### 服务员的个人工作总结模板 篇 8

#### 一、\_\_年我完成了以下工作：

##### 1. 加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自5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。

##### 2. 学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，在\_\_年7月份开张以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，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。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加强学习，应用的力度。

3. 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，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，公司所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间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，可谓受益非浅。

4. 为加大客房出售质量，严格执行《三净卫生制度》。

公司主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行三净三度二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等三净，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的三度要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5. 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，从今年7月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，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。第1步从床铺开始做床单被的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，第3部擦拭室内家具，最后拖地；第二部分。一人负责专门清理卫生间。先清洗防垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，第3擦拭水龙头，面盆，壁等最后拖地；。如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。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。



6. 努力学习文化知识，提高本人文化素质。往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7. 开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

8、细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸。我们对公司现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒兑水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽

9、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。

10、确保查退房及时、准确。保证查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给公司带来经济上的损失。我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

二、在\_\_年里，由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题

1，容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立：顾客就是上帝的意识

2. 交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三、工作上的不足之处及体会。

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对公司，或是对本人。它们是

(一)公司方面

1. 请即打扫牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;而我们在不断敲门后客人又会反感。

2. 公司效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。

## (二)个人方面.

1、由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生

2. 由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有，很不协调，工作多有不便。

四、在\_\_年里，我总共参加工作八个月，合计 245 天，因病因事请假 5 天，出勤率 99%，共前后上白班个，夜班个，累计出售客房 78234 间，接待了人次。在\_\_年即将到来的日子里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

### 服务员的个人工作总结模板 篇 9

在冤家的引见下我离开了，失掉要来北京学习的音讯，我很快乐，很爱护保重这样的时机，我学习了五年的酒店办理，都没有怎样理论过，我想一切从头开场，这正是一个很好的时机，于是我怀着热情的心离开了北京学习，刚开场是学习锦江文明和实际课程，我很承受锦江的文明，我也很乐意成为一名\_\_人。

在十天实际课程终了之后我刻不容缓的怀着忐忑的心境来离开了\_店，来的第一周我被分到了客房，自以为可以享乐的我曾经做好的充沛的预备，离开客房，次要和客房大姐学习的就是房间的打扫和铺床任务，虽然曾经做了充沛的预备，但第一天还是累的只叫苦，甚至疑心本人能不克不及坚持上去。

在客房大姐的鼓舞下我在心里暗下决计，鼓舞本人必然要坚持，六天的客房学习中，我学会了清扫一个房间的流程，酒店内最根本的做床，卫生间打扫以及复杂的客房效劳办法，使我对酒店出售的根本商品有了初步的理解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅效劳员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列根本的餐厅效劳办法。并对餐厅的效劳流程有了进一步的.理解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个任务，但我很忐忑，我不晓得我能否胜任这份任务，不外令我感到快乐的是，酒店的员工大都都是那样的热情敌对，他们并没有由于我们是实习生而对我们冷漠僵硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的浅笑，一句再普通不外的“辛劳了”都会让人打动，总台是一个酒店的门面，是主人对酒店构成第一印象的中央。

总台的效劳根本涵盖了酒店所可以提供的一切的效劳工程，因而需求前台效劳人员对酒店的各个部门都有足够的理解才干为本人提供称心周到的效劳。在学习中，我对酒店主人如何注销入住和退房等的一些根本的前台日常操作有了深化的理解并进展了实践操作。

实习的日子就这样一天天完毕了，这些日子我的确学到了不少东西，除了学习到一些根本的技巧和效劳知识之外，更学习到了做人，如何处置好本人的利益和酒店的利益、如何处置好同事之间的人际关系、如何调整本人的心态，更让我理解到的是作为一个效劳员应该具有激烈的效劳认识。在一次与某部门经理聊地利，该经理提到了效劳认识，我十分赞同他的观念：“效劳认识不单是要求效劳员有着向主人提供优质效劳的观念和愿望，同时应该对本人的同事也具有异样的认识。”

#### 服务员的个人工作总结模板 篇 10

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了 20\_年，迎来了充满期望的 20\_年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时光虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在那里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

工作方面在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，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群众中的一员，每一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，无论是客房的卫生状况，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，我从最初只明白看到此刻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，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我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但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，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还是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，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！

服务员的个人工作总结模板 篇 11



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酒店，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对酒店的各个部门都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。”

## 服务员的个人工作总结模板 篇 12

餐厅是我们\_\_市区一家营业不久的新餐厅，我来到餐厅工作也有一段时间了，我是餐厅的一名服务员，在餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

### 一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是一名服务员的基本技能，餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

## 二、工作的收获

在餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要成为一名优秀的餐厅服务员。

## 7、餐厅服务员年度工作总结报告服务员总结

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，这对提高酒店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。

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，特别酒店业尤为激烈。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，使酒店立于不败之地！

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。让顾客在本酒店酒店感受到不一般的快乐。

### 服务员的个人工作总结模板 篇 13

新年的钟声业已敲响，20\_\_年的帷幕已经拉开，在这辞旧迎新的日子里，回顾20\_\_年所做的工作，并对20\_\_年工作经行规划显得尤为重要。



在 20\_\_年，我们延续了长期以来一贯坚持的工作方针方法。在副校长“四个意识”的指引下，坚持“宾客至上，服务第一”的思想原则，“主动、热情、礼貌、诚恳、周到”的企业精神，致力于服务社会、服务教育科研事业、服务华师全校师生、服务发展大局、服务住店宾客的宗旨，我们顺利的完成了各项工作，取得了一定成绩。并成功的接待了\_\_省高考阅卷、高等师资培训、全国教育硕士专业学位《学科教学数学》教学研讨会、外国文学教学改革与教材建设学术研讨会、第三届中国发展大会、20\_\_届高校毕业研究生双向选择大会、社会工作研究高级学术研讨民盟\_\_区工委\_届\_次参政议政工作会议、华硕经销商大会、全省英语口语考试考务会等一大批重要会议和以万计的客人。

此间我虚心学习、耐心做事，认真的完成领导指定的任务。遵守各项宾馆规章制度、做好本职工作、履行岗位职责，工作上取得了一定成绩。面对住店宾客做到主动、热情、礼貌、周到、耐心的服务。在做房方面我严格执行“三“净”“三度”“二查”：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等三净。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

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/846234114134011001>