# 九年级期试成绩分析报告 期试成绩分析 报告(优质5篇)

工作学习中一定要善始善终,只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析,从中找出经验和教训,引出规律性认识,以指导今后工作和实践活动。写总结的时候需要注意什么呢?有哪些格式需要注意呢?以下是小编精心整理的总结范文,供大家参考借鉴,希望可以帮助到有需要的朋友。

## 餐厅员工全年工作总结 餐厅收银员工作总结篇一

对于这份工作,我能认认真真,踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色,这个角色不单单是收钱这么简单,其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验,曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事,但是我都必须克服,不能带有负面的情绪,因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人,不同的客人有不同的脾气,针对不同的顾客我们应提供不同的服务,因为这一行业不变的宗旨是:"顾客至上"。面对顾客,脸上始终要面带微笑,提供礼貌的服务,要让顾客体会到亲切感,即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情,如果我们仍然以笑脸相迎,那么再无理的客人也没有理由发脾气,所谓"相逢一笑,百事消",这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员,在别人看来是那么微不 足道,可是从中却教会人很多道理,提高我们自身的素质。 不断地学习,不断地提高自己的道德修养,不断提高自己的 服务技巧。"只有学习才能不断磨砺一个人的品行,提高道德修养,提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员,只要不断的向前走,才能走我们自己想要的一片天!

1、急客人之所急,想客人之所想。

(每天都会接触到不同类型的客户,针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变:客户是上帝!)

#### 2、对顾客笑脸

(以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使 在结账服务工作遇到不愉快的事情,仍能以笑脸相迎,相信 再无理的顾客也没道理发脾气。)

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

(当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时,就应该咨询清楚后再作决定,因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题,关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的,而你确实在尽力帮助他。许多客人在前台要求多开发票,我们就委绝婉拒,绝不可为附和客人而违背原则。)

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误,保证客人及时结账令客人满意。

(前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门,所以通常会在结账时向我们投诉种种服务,而这些问题并非由收银人员引起,这时,最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人,"事不关己,高高挂起"的作风最不可取。不能弥补过失,反而让客人怀疑我们的管理,从而加深客户的不信任程度,所以应沉着冷静发挥中介功能,由收银向其他个人或者部门讲明情况,请求帮助,问题解决之后,应再次征求客人意见,

这时客人往往被你的热情帮助感化,从而改变最初的不良印象,甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。)

5、不断学习,不断提高自己的道德修养,不断提高自己的服 务技巧。

相信我,我可以把它做的更好,谢谢领导的赏识,我热爱这份工作,我要把它做得最好!各位同事,让为我们一起并肩作战吧。加油。

## 餐厅员工全年工作总结 餐厅收银员工作总结篇二

20xx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忙,透过自身的不懈努力,在工作上取得了必须的成果,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、悲哀的,有成功的、开心的,但是那不重要了,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,有时候我真的怀凝我,我一向在想我是哪错了,为什么会这样?我也是一次次为自我打气,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,命运就掌握在自我手中,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、托盘要领,房间送餐流程。
- 二、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 三、宾馆相关制度培训与督导。

- 四、出菜途径相关安全意识。
- 五、对本班组进行学习酱料制作。
- 一、上级是下级的模范,我一向坚持以身作则,所以我的班组十分团结。
- 二、我对任何人都一样,公平、公正、公开做事。
- 三、以人为本,人与人的性格多方面的管理方式。
- 四、20xx年传菜全年离职人数23人[]20xx年传菜全年离职人数4人[]20xx年是比较稳定的一年。
- 一、负责厅面的酱料运转。
- 二、传菜出菜相应输出与控制。
- 三、传菜人手的协调。
- 一、人手不足, 忙时导致菜肴造型变形, 体现不了本公司的精华。
- 二、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、不明白为他人换位思考,做这天的我真难啊!
- 三、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

四、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改善、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。

五、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

- 一、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。
- 二、有时没按相关标准操作。
- 三、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[]20xx年又是以这天作为一个起点,新目标、新挑战,在新的一年中继续努力工作,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!

## 餐厅员工全年工作总结 餐厅收银员工作总结篇三

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,不耍小聪明,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,经常受餐厅及客房部经理的表扬。

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,发现餐厅物品有损失时,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。

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,自我的工作完成后,能及时帮忙其他同事,不怕 苦不怕累,随叫随到,不耍细心眼,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。

虽然做服务员工作有七、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,行动上进取主动。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,使自我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,不太进取,有拖拉的现象。
- 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xx经理的正确领导下,我将认真做好本职工作,努力提高自我服务水平,团结同事,做到会听话,会服务,会学习,和餐厅全体员工一齐团结协调作,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。

## 餐厅员工全年工作总结 餐厅收银员工作总结篇四

在工作中,虽然我只扮演一个普通收银员的角色,但我的工作不仅仅是收钱这么简单,还有一系列复杂的手续。在这一年的工作中,我发现无论是繁重、忙碌还是清闲,我们都应该能够自由地做好一份工作,应该以积极的心态去完成每一份工作,而不是因为工作量的比例而抱怨,因为抱怨是没有用的。我们更应该做的不是把事情想得太坏,而是每天保持一个良好的心态去面对球队。因为快乐的心态会让我们觉得

工作很累很无聊。

在工作中,我努力学习自己的商业知识。在领班的培训指导下,我很快熟悉了餐厅的基本情况和收银员的岗位流程,从理论知识到实际操作,从前台到接待、客服,一点一点的学习积累。不一会儿,我就掌握了收银员应该具备的所有业务技能。

我在工作中犯了错误。是主管和领班一次次给我鼓励,让我对工作更有热情。米勒兰先生曾经说过:年轻人自然需要鼓励。是的,就是这种鼓励让我勇于克服困难,在工作中不断进步。从此,在领导眼里,我不再那么脆弱,反而变得很坚强。因为我强烈的责任感和工作热情,得到了上级领导的肯定,让我来xx社实习。刚开始的时候不习惯,感觉各方面都不如餐厅。然而,经过一段时间的努力,我终于觉得这是一句令人钦佩的话。经过一段时间的努力,领导对我的评价很高,让我接了前台接待的重任。那一刻,我很开心,承受了所有的磨难。累是值得的,同时也觉得压力很大。领导这么看重我,这是他们的信任。我认为我应该努力工作,做好本职工作,这对我来说是一个新的挑战。

对于餐饮等服务行业来说,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能打动客户,还能为他们再次光临奠定基础。而且可以让客户感到荣幸,为企业树立良好的品牌和形象。从xx中可以看出,餐厅领导非常重视服务质量的提高,甚至对于我们的实习生来说,上岗前都要经过严格的礼仪培训。对老员工进行后续培训和指导,不断提高其专业素质和水平。部门经理和主管经常对我们说:你的一举一动都代表着我们的店铺,你的形象就是我们店铺的形象。客人永远不会错,只有我们会错。只有真诚的服务才会带来客人的微笑。

餐厅充满了服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、扶贫文化等。这里所有的工作人员都是主人,所有的客人来到

餐厅都会或多或少的对餐厅和餐厅的人产生依赖。除了在接受服务的过程中接受文化或知识,他们还在遇到困难时寻求餐厅人员的帮助。所以,我们可以说,餐厅是一个充满文化和知识的地方。所以在这里工作的人,一定要多一些知识,多一些文化,多一些涵养。客人正在品尝一道菜,女服务员用甜美的声音介绍关于这道菜的知识,包括它的起源、传播、特点、新思想等。,这不仅增加了品尝菜肴的乐趣,也让客人获得了一些新的知识和信息,这让他们感到很高兴你来自另一个层面。

餐厅的每个角落都有礼貌的服务人员,规范的操作,专业的微笑,礼貌的举止,让客人永远受到礼仪文化的影响。社会中的个体总是受到周围人的影响。所谓的礼仪文化,不仅提高了酒店人的素质,还对客人产生了有益的影响,提升了整个社会的素质和涵养。当客人到达一家新酒店时,他们迫不及待地想了解当地的地域文化、习俗和景观特征。餐厅应该很熟悉这个。餐厅只是一个单一的建筑。只有在地域背景下,他们才能有丰富的背景和文化背景。对于外宾来说,他们才能有丰富的背景和文化背景。对于外宾来说,他们才能有丰富的背景和文化背景。对于外宾来说,他们对能有丰富的背景和文化背景。对于外宾来说,他们对能多的便利的功能。比如介绍当地的旅游资源,比如给当地的商务办事处指路。这样,餐厅才真正成为当地与外界交流的窗口。还有一种叫克服困难的文化。即提供知识帮助客人解决难题的能力。金钥匙文化是典型的,令人满意和惊喜的,完成不可能完成的任务。

收银员是餐厅的重要岗位,需要很强的责任心和良好的沟通能力,对我来说压力很大。面对困难和压力,我没有退缩,而是面对困难。在前台收银岗位上干了一年,现在可以说我能胜任这份工作,相信以后在其他类似的工作中也会做的更好。

### 餐厅员工全年工作总结 餐厅收银员工作总结篇五

- 1。能够很快适应岗位工作,而且可以融洽的和同事相处,完成相应的客情接待,学习能力强。
- 2。能够与客人交流,请客人填写"宾客意见反馈表",帮助我们提高服务质量,服务水平。例如:认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。
- 3。可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。
- 4。能够正确认识并对待自己的错误,在犯错时敢于认错,知错就改。
- 5。可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。
- 6。做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。
- 7。能够很好的带领新人,让她们可以尽快掌握相关服务知识,独立完成一档客情接待。
- 1。不够胆大,灵活。遇到突发事件不会灵活变通,只会一味的寻求别人的帮助。
- 2。团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时,不会默契的去和同事合作,只会自己一个人单干。
- 3。与宾客沟通不够大方,说话不够利落。
- 以上不足之处,在新的一年里,我一定会努力改进,争取将

自己的工作做得更好。