

最新服务沟通工作总结报告(通用5篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

服务沟通工作总结报告篇一

20xx年,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,我能够严格要求自己,较好的履行一名督导的职责,较好的完成工作任务,总结起来收获很多。

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平。

作为一名督导，首先，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。这对我一个刚从学校毕业的学生来说，更是有太多的东西让我去学习，随着公司规模不断的扩大，对我们督导的工作提出了新的要求，通过学习，我总能提前学习好各方面的能力，为下面的员工做好指导。

二、员工管理，要做好了员工的管理，指导工作，督志虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，半年下来，我们从这些烦琐的工作中也能总结出一个属于自己的管理方法。

1、现场行为规范，从整体来说我觉得控制得不是太好，其中仪容仪表这一块的话由于不是由公司发的工装，这就导致员工有机会找借口，而我还没有一个自己的办法去控制这一情

况的出现，我要从以后的工作中吸取教训来应对和管理员工的现场行为规范。

2、现场环境一楼是公司的门面，平时的人流量也是比较大的，卫生做得还不错，但是我觉得我自己在有些应该急的情况下我还不能完全的想到所有的办法来应对，同时我想对保洁的管理我也做得不到位。

3、体外循环本来在这一个环节已经比别人落后了，也因为这一次我害得一楼所有管理人员都受了处份，但同时我也通过这一次“学费”，让我从中学会了很多东西。我相信我通过这件事之后会对这些事更加的警惕。

4、商品管理这一环节，在经理我带领下，控制得很有错，总经理总是要求我们不停的对他们的产品进行检查，当然通过这些检查也从中发些不少问题并能及时的反映出来，把这些问题扼杀在萌芽状态。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个督导，能够在营业员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，不失时机的向领导请示汇报。

通过20xx年的总结，我有几点感触同时也是20xx年的一个计划：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个员工，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

其二是要学会与部门、领导、员工之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿现场部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，要他们的相互配合，从中发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。

其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们基层管理人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

服务沟通工作总结报告篇二

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。

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！

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。

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活——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。在好乐星日常经营过程中，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，这对提高好乐星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。

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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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，特别餐饮业尤为激烈。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，使好乐星立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。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，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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服务人员是微不足道的，有些人认为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，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。让顾客在好乐星感受到不一般的快乐！

服务沟通工作总结报告篇三

回顾x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、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。

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□x年传菜全年离职人数23人□x年传菜全年离职人数4人□x年是比较稳定的一年。

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。

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、这是须及时解决的最大问题。

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。

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。

x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！

服务沟通工作总结报告篇四

从这次餐饮服务员的经历，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，明白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；明白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，要做就做一个有梦想、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__工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

当你热爱自我的工作，你就会欢乐地、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一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

为了自我的企业和自我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，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是秀的。

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，对自我的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人供给优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

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。没有必须的挫折承受本事，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，十分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__给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天提高一点点：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。每一天创新一点点，是在走向；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天提高一点点是在走向成功。

服务沟通工作总结报告篇五

1□20xx年上半年共完成经营指标3380639万，完成毛利润1740803、95万，其中接待会议98个，收入为80937万，团队共77个，收入1159603万，承办婚宴35个，收入546629万，与同期相比20xx个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省公路系统办公室主任门户网站建设会议、省厅交通

运输系统办公室工作会议和全国干线公路养护管理大检查三大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，职责到人，确保万无一失，厨房由厨师长□x负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由李燕负责，会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同的努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

2、团队接待

相对往年同期相比今年接待团队餐比较少，下半年餐饮部力争把团队餐菜单做一下调整，争取能够提高团队餐的接待率。

3、婚宴接待

上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这问题还需要上级领导的指导。

4、协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，仅有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，电站、疾控中心□x学院等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的仅有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

1、餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制

止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的团体。

餐饮部一致坚持”人走灯灭，灯灭水止”的工作作风，另外部门要求在加工期间寻求增值空间，加强边角料的利用，要求厨师在盛盘后的菜品与客人用餐人数成比例，要合理，资料共享平台。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

餐饮部意识到了“仅有不断培训，才能不断提高”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

经过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

四月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有了很大的提高，工作进取性有了很大的提高。

20xx年餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，职责到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，所以吧台员必须有较高的素质，结合实际情景部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每一天发生的账目准确无误的做好记录，

发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每一天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚可是夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

- 1、今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。
- 2、六月份餐饮部进取参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，从中提高了安全意识。
- 3、内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。
- 4、灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。
- 5、部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。