

2023年辖区安全生产工作总结 服务员工作总结(实用10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇一

“以身作则”是作为一个店长最根本的基础！作为一名店长，上代表着公司的形象，下是店内所有员工的核心。无论对内对外，一个以身作则的店长对店面的稳定运营起着巨大的作用。

一个以身作则的店长，对内能为店内树立良好的工作作风并且获得员工对公司的信任，从根本上提高员工整体的主观能动性！店长需要从自身工作中准确的向员工表明和传达公司的企业文化与发展方向，从而更好的达到由上而下贯彻、执行、完成公司下达店面的工作任务。一名普通的网管、收银、服务员、厨师等工作人员，从他们进店面试到正式进入工作岗位的过程中，会我们从身上感受到店面的整体印象，这个印象决定了他们以后的工作态度。所以，一个以身作则的店长，对内来说，店内所有员工的稳定性与整个店面运营的良好发展是至关重要的！

一个以身作则的店长，对外会让前来消费顾客感受到店面的精神面貌。稳定可靠的店长给顾客带来的信任感是我们提升上座率的关键！并且一个以身作则的店长，在处理外部关系上也发挥着巨大的作用。日常工作中大部分时间需要面对各个职能部门的领导，这时展现出来的公司形象与店面面貌，对店面的稳定发展与周边区域的良好形象树立同样是绝对不可或缺的！

在我们的店面管理中，并非管好员工才是正确的，一个合格的店长应该做到的是如何解决店面的实际问题、如何提高上座率、营业额（如何开展各种优惠活动）。管理我个人认为即“管事理人”，如果我们天天考虑怎么去管理员工的话那是无异于浪费工作时间与精力。在我们解决了店内真正的实际问题，制定合理的规章制度之后，同时也要给予员工充分的休息放松空间。在日常的店内工作生活中，作为一个店长，在关注店面业绩的同时对员工的生活也需要倾注关爱，从天气变化到伙食安排，不仅仅是表面的问寒问暖，要做到像真正的家长一样，特别是在对待员工生活的细微之处，仅仅一点点的改动都会使员工体会到我们的良苦用心；员工整体收入方面，可以利用店面周边的特殊环境，在不违犯公司制度并且保障店面营业额的同时，为大家增加一些额外收入与福利（比如利用网吧买废品的活动资金组织员工聚餐、奖励优秀员工等）！在我们满足了员工的群体需求之后，员工的工作积极性问题也就随之而解决。

作为一个团队管理者仅仅掌握管理技能是不够的，还需要掌握一定的专业知识与技能呢。所以在工作之余，我们要进行专业知识的学习。

目前，无论是网吧内部的网络结构、服务器架设、各种数据命令的备份与操作等技术问题；还是每日开销票据、每日的交接班结算、店内资金管控等帐务管理问题；还有每个员工的出勤、工作效率、店貌卫生、员工流动等内部管理问题，网吧行业与10年前相比已相差甚远。除此之外，还有很多其他很复杂的相关工作，仅仅依靠店长是完成不了的，我们需要的是了解每一个工作岗位的详细情况，掌握身边的人力物力资源，对人力工作合理分配利用！把每一个员工安排在合适的工作岗位，然后对他们的工作进行正面的绩效考核与评价，不断的促进员工熟练掌握工作环节与提升专业技能，充分发挥岗位职能，这样我们才能够发挥他们最大的工作效能！

一个坚实有力的工作团队，是店面营业额的稳定保障。如何

建设团队首先要从内部人员入手，由于目前的国情，网吧行业的从业人员的素质普遍较低，但是员工选材很依然非常重要，优良的员工是打造一个优秀团队的基础！

面照片表明工作环境，在联系方式上一定要留店面电话联系
人xxx店长，切勿写自己的手机号码与qq号码，我们不是私人老板的小业主经营模式，必须给予应聘者正规企业的精神面貌！

面试期间，我们首先通过谈话了解应聘人员的学历、工作经历与工作技能，在交谈中我们可以观察到对方的精神面貌与基本礼貌，然后从这些情况的搜集使我们可以对应聘人员有了一个基本的了解，可以决定是否进行下一步的试用。员工的试用期间，从我们主观的正面观察到从主管与老员工的侧面了解我们才能决定是否对新员工进行录用。

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇二

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台岗位职责》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3) 为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4) 开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。牙膏、洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用。客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20度。空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关。从而也提高了员工的节能意识。

(5) 对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级***的好评。

(6) 努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7) 为切实提高员工服务水平和业务能力，7月份，配合质监

部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

(8)做好会议接待服务工作会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇三

进入餐饮企业，开始做服务员实习，服务员的实习很累。他一天要站七八个小时，忙的时候没时间休息。刚开始没有工作经验的人真的很难，但是坚持了两个月，我也在工作中慢慢成长。

每个帖子都有一个主题，要学的东西也很多。实习之初，餐厅的服务员对服务业应该注意和要求什么一无所知。他由熟悉大堂各个区域和工作操作的培训师带领，即使是最基础的清洁也对步骤和方法非常讲究。扫地拖地就是这种情况，特别是清洁台面，准备干净的消毒水的时候。

面对客户，微笑服务，耐心等待。当顾客推开餐厅的门走进来时，首先应该是“欢迎和告别”。如果他们觉得带食物不方便，我们应该帮助他们把食物带到吃饭的地方。高峰期要注意边吃边回收，也就是说当顾客吃完要坐下休息的时候，要把那些餐具拿走，这样可以方便顾客之间的交流，增加餐厅餐具和桌子的周转率，防止一大群顾客突然离开，造成大堂的托盘遍地开花。

针对客户的.用餐要求，如辣椒酱、开水、纸巾、多一双筷子和勺子等。如果看到带孩子吃饭的顾客，要主动帮忙带个bb凳，方便顾客吃得更好。如果客户发现产品中有异物或温度不够，应妥善处理。如果有异物，他应该直接在客户面前更

换并丢弃原来的，然后向经理报告。如果温度不够，可以帮助客户升温。处理好可以让顾客享受到用餐过程，更好的促进餐厅的运营。所以一定不要生客户的气，即使有怨气也一定不要生客户的气。如果顾客吃得好，我们的员工在工作中就会有更多不必要的麻烦。顾客对饭菜满意，员工工作轻松愉快。

通过在连续工作中积累经验，熟悉之后就可以轻松处理与客户的摩擦。通过一定的岗位考核表后，对功夫的管理文化行业有了一定的接触。我也利用上传课学到的管理技巧，和身边的同事搞好关系。等我熟悉了大堂的服务，就要去柜台学习了。因为不熟悉菜单，所以在做助理的过程中吃了不少苦头。手脚不灵便，产品翻车，内心紧张，怕犯错就越犯错。遇到问题会想逃避，不敢前进。所以克服内心的恐惧，迈出自信的一步是非常重要的。

做好服务员不容易，做好收银员更难。做协助的时候要记住客户点的饭和一些附加要求，但也不要下单，按照协助五步的标准操作。客户选择取出时，要帮收银员写账单；妇科多的时候，要招呼客户排队点菜、取餐；顾客到柜台寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等，也要同时问候；当一些产品需要等待的时候，你要心里清楚，时刻提醒收银员。总之，助理要全方位倾听，反应要比大脑快。我在学出纳的时候很紧张，很害怕。一开始我觉得那台机器好难懂好难修。当顾客来点菜的时候，我的心突然慌了，手很乱，说话好像结结巴巴的，脑子转不过来。在完全熟悉了收银机的关键操作，并且也熟悉了收银机的七个步骤之后，我就不再害怕袖手旁观这个收银员了。面对客户的要求，我能处理好。

经过五步训练，我被提升为培训师，角色也发生了变化。我的职责更多的是培养新员工，所以有更多的东西需要学习和掌握。下班后我需要呆在餐馆里，做培训师应该做的作业。不明白的话，我会问培训经理，或者问其他高级班组长或者行政助理，他们是我的老师。

在餐厅服务员的实习中，我学到了很多课堂上学不到的耐心和坚持，从未想过放弃；人际处理也要注意语气和用词。要上升到管理层面，虽然是最底层，但是要做好一个管理者应该做好的事情。除了树立好榜样，还要在员工中树立自己的威信，正确处理员工之间和员工之间的小摩擦。

所以，迈出第一步很难，但很重要。无论职业和工作性质如何，都是如此。

首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇四

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。

热爱你的工作：当你热爱自我的工作，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一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自我的企业和自我在激烈的竞争中获胜，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有自信心：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，相信自我是最优秀的’。

职责：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，给客人带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。

平常心应对工作中的不公平：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潜力，今后如何能挑起大梁。

团队：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。

这次的兼职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。每一天创新一点点，是在走向领先；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天进步一点点是在走向成功。

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇五

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着——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。

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。

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”感受到一般的快乐！

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇六

我叫□20xx年6月21号入职，担任客服专员一职，截止目前已

有两个多月。在这两个多月以来，非常感谢领导对我的关心和指导，以及各位同事的帮助；使我深深感受到物业大家庭的温暖。完善系统的入职培训，使我不仅了解公司的发展历程、规章制度，也使我能够快速转变角色，熟悉工作内容和要求，更使我能够成为公司的一员而骄傲；实操训练及每周的内部培训，使我快速的掌握技能要求，也更加注重细节性服务。在我看来，这是短暂的两个多月，短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的**员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、端端茶递递水罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。通过公司领导对我们工作的总结，我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

当然，我在工作中仍然存在很多不足，在以后工作中仍然需要多留意、多学习、多思考；和其他客服人员一起，共同把事情做好。

客服专员：

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇七

过的很快，到公司快三个月了。这是我一生中宝贵的经历。在此期间，各级领导对我的工作给予了很大的帮助，对我的生活给予了极大的关心，这让我充分感受到了领导海传：“我觉得自己是个伟人。不经历风雨怎么能看到彩虹”英雄主义。虽然我尊重xx但我也为我有机会成为xx的一部分而自豪。这三个月来，在领导和同事的关心和指导下，通过自己的努力，各方面都取得了一定的进展。现将我的工作汇报如下。

7月份在杭州的高级人才交流会上认识了杜总。我得到的第一个信息是介绍新工厂的专辑。当时只觉得企业很大。和杜总谈过之后，觉得老板很平易近人。其他方面不太了解，尤其是化纤行业。通过三个月的亲身经历，对化纤行业和公司有了一定的了解。公司的理念被杜总通俗地解读为五种发型，真的很合适。我非常赞同这个想法。令人钦佩的是，公司的发展没有忘记回报社会的壮举。公司以人为本，尊重人才的理念贯彻在实际工作中，这是大发发展壮大的重要原因。十一年实现跨越式发展并不容易。争当天下第一是一个很大的志向，也是聚集人才的核心动力。现在xx在涤纶短纤维行业占有重要地位，未来会更加辉煌。

爱岗敬业的职业道德是每项工作顺利开展并最终获得成功的保证。在这三个月里，我能够遵守公司的规章制度，认真做好自己的工作，三个月来从不迟到早退，热情、积极、认真地完成每一项任务，认真履行职责，在日常生活中团结同事，不断提高团队合作精神。一本《细节决定成败》让我充满自

豪。拥有一个积极豁达的心态，一个好习惯，一个计划，按时完成，是如此重要，最终决定一个人的成败。这本书让我对我的生活有了更好的了解。我渴望有所突破，我会在以后的工作生活中时刻提醒自己，让自己以后的生活越来越精彩。

根据目前的工作分工，我的主要任务是（1）负责公司的培训；（2）负责工伤保险；（3）办公室写作和临时工作。通过以上工作的完成，我意识到一个称职的管理者应该具备良好的语言表达能力、流畅的文字表达能力、较强的组织领导能力、灵活的问题解决能力、有效的外部联系能力、大型活动的策划和准备能力。在原公司，我只负责很多工作，大部分工作都是下属做的。现在自己做了，发现看似简单的工作很多，其实里面有很多技巧。

虽然到现在已经快三个月了，但是生产过程还没有很好的了解，到生产现场的时间还短，人员的熟悉程度还不够，分工的系统规划和长远规划还没有形成。对公司和工作有了更好的了解，也希望领导以后多分配工作。我觉得多做点工作更能体现我的人生价值。“勤奋是好事，但浪费在乐趣上。在以后的工作中，我会通过多看、多问、多学、多练，不断学习业务知识，提高业务技能。学无止境，时代发展日新月异，各学科知识日新月异。我会不懈努力学习各种知识，并用它来指导实践。在今后的工作中，我们要努力做好领导的参谋助手，做好自己的创造性工作，为发展贡献自己的力量。

公司正处于企业转型时期，这是一个非常关键的时期。这期间要重点管理。企业管理的好坏将决定企业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，加大培训力度，特别是管理干部要转变旧观念，从实干型向管理型转变。领导干部定期参加外部培训，可以开阔视野，学习管理理论。其次，公司应完善管理制度，明确岗位权限，建立激励机制，完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，激励员工，加强管理。第三，要抓好接班人的培养。成立十一年后，那些年创业的成熟人士逐渐变成了老年人，这也是客观规律。从现在开始，

我们要做好对老同志的传承和帮助，把他们的好做法传下去，永远留在里面。第四，既要引进人才，又要用好人才，特别是要挖掘公司现有的人才，充分发挥各类人才的作用。

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇八

我国餐饮服务人员在其卫生方面还存在一些问题，加强餐饮服务人员的卫生管理是非常必要的。今天本站小编为大家精心挑选了关于餐饮服务服务员工作总结的文章，希望能够很好的帮助到大家。

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子 为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工

作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

一、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。

二、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、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。

三、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。

四、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

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。

五、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□20xx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。

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但仍需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。

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。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

几方面的服务能力。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，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

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，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；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，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。观察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、妥帖地送到。

四、记忆能力

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延时或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。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，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承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，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的是错误是不是在自己一方。

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇九

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

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！

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“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

辖区安全生产工作总结 服务员工作总结篇十

一、活动过程

上午8:30服务队报名的志愿者在老食堂门口集合，大家列前往晚霞社会养老服务中心。约9点多抵达的我们在工作人员的要求下，开始热火朝天的清理起养老院道路两旁绿化带内的落叶和杂草，虽然有女生对爬虫比较敏感，但大家都很认真完成任务，无人抱怨。大概在10点我们结束第一项工作，分小组到老人的居所同老人谈心，倾听他们留在心里的话，并热情的邀请老人们到中央场地观看节目。10:30时我们在老人面前表演了乐器、唱歌等节目。11点多时我们的节目都结束了，大家虽然不舍，但是时间不允许，只能和老人道别。

二、活动评估

参加者很多是刚加入青协的新成员，有些还是第一次和老人们近距离接触，但是大家的工作积极性都很高，热情高涨的完成任务。不足之处在于：1、上午集合所花费时间过长。2、离开时队伍散漫，没有保持绝对安静。

3、这次活动有利于新加入青协的同学更好的了解志愿者的工作。锻炼和教育了我队志愿者。让我们在成长为一颗树时吸收必要的养分。