

火锅店日常工作总结(大全6篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

火锅店日常工作总结篇一

1、春节好，祝福到，看到短信笑一笑：愿你春节悠闲幸福围绕，前追安康后碰吉祥，东成开心西就美好。家庭和睦，生活阳光灿烂无烦恼！

2、一年有一春，春春在我心，一年有一夏，夏夏你发达，一年有一秋，秋秋你丰收，一年有一冬，冬冬你成功，年年有春节，节节你喜悦！

3、新春到，祝你一家和和睦睦，一年开开心心，一生快快乐乐，一世平平安安，天天精神百倍，月月喜气扬扬，年年财源广进。新年快乐！

4、天高地阔，人寿年丰！声声爆竹震动思念的神经，绚丽烟花照亮湿润的眼睛，团圆饺子饱含浓浓的温情，任何的祝福都显得太轻太轻，给您拜年了，新年好！

5、除夕，除去忧愁，除掉烦恼，迎接幸福，迎接美好，愿吉祥伴随你，好运青睐你，平安依赖你，健康眷恋你，快乐亲吻你，幸福拥抱你！

6、官运亨通，美梦连连！专业受饿的叫减肥，专业掐人的叫推拿，专业发呆的叫深沉，专业死皮赖脸的叫执着，专业坚持给你发短信的，这叫朋友！新年快乐！

7、万里春风，春回柳叶！闪烁夜空的繁星辉映团圆的幸福，响彻云霄的鞭炮唱响新春的希望，高挂门庭的灯笼照亮事业的辉煌，发自肺腑的笑声诉说除夕的欢乐！

8、除夕放烟花，合家笑哈哈。除夕燃爆竹，幸福乐无数。除夕包饺子，快乐一辈子。除夕守岁忙，平安万里扬。除夕祝福深，愿你笑纷纷！

9、新年到来，请遵守四项基本原则：将财神看守到底，将幸福紧握到底，将好运怀抱到底、将爱情进行到底！请严格遵守，直至**胜利！

10、转眼新年要到，没有华丽的词藻，只送上我真诚的祝福和简单的问好：神啊，希望保佑看短信的人平安到老，有我祝福的日子再无烦恼！

1、想要我的我给你，你想要我当然不会不给你，不可能你要我不给你，你说不要我偏给你！大家讲道理，我不爱你谁爱你！祝你新年快乐！

2、新年快乐，龙马精神！新年到到到，祝您好好好，福星照照照，前程妙妙妙，收入高高高，烦恼少少少，喜讯报报报，圆梦早早早，全家笑笑笑。好运就来到！

3、一元复始，万象更新！四季平安，五福临门！

4、新年到、新春到、有成绩、别骄傲、失败过、别死掉、齐努力、开大炮、好运气、天上掉、同分享、大家乐。天天好运道，日日福星照！

5、今朝除夕到，喜鹊来报道。新年新面貌，祝君身体好。财源滚滚来，生活似蜜枣。快乐常伴随，事业节节高。祝你除夕快乐，万事大吉！

6、一张车票，一个背包，风雪相伴，归途路迢迢，只因年来到；一壶烫烫的老烧，一桌香香的菜肴，幸福无限，团圆乐淘淘，回家就是好！

7、茶要浓的，细细品尝；酒要香的，痛快畅饮；爱要真的，轰烈无悔；朋友要知心的，互爱互助！嘿，拿手机的这个就很不错！新年快乐！

8、让幸福伴着除夕的钟声悄悄降临，永远环绕着你，没有最美的词句，没有多情的言语，没有精美的礼品，有的只是深深的祝福春节快乐！

9、新年到、新春到、有成绩、别骄傲、失败过、别死掉、齐努力、开大炮、好运气、天上掉、同分享、大家笑。天天好运气，日日福星照！

10 led屏春节祝福语。五谷丰登，迎春接福！

1、除夕，除病痛除烦恼除霉气；团圆，事业圆爱情圆健康圆；年饭，年好运年发财年快乐。欢欢喜喜除夕，开开心心团圆，香香喷喷年饭！

2、四时如意，万事遂心！天开淑景，人乐丰年！

3、茶要浓的，细细品尝；酒要香的，痛快畅饮；爱要真的，轰烈无悔；朋友要知心的，互爱互助！嘿，拿手机的这个就很不错！除夕快乐！

4、恭喜发财，财源亨通！你是我冬天里的棉袄，黑夜里的灯泡，饥饿中的面包，夏天里的雪糕。这个春节你不在我的身边，只有把思念编成短信，祝你新春快乐！

5、新年运程年月在我们身边流过，许多的人和事逐渐淡忘，而你却永远在我心上，因你让我的世界再不一样，祝福你有

一个不一样的新年!

6、短信来报道，祝福将你绕；春节过得好，节后也很妙；休息调整后，身轻忧愁抛；初春天仍凉，锻炼不能少；节后工作忙，切记健康保!

7、与快乐来次击掌，约好新年就要绽放；麦克风会为你鼓掌，欢笑会为你伴唱；新年的钟声即将敲响，你要释放炙热的光芒为快乐歌唱!

8、新春大吉，福禄双行，平安健康，吉祥如意，快乐幸福，欢乐无穷，运旺财旺，好运如潮，新年发达，心想事成，新年快乐，万事顺心!

9、月满一轮，花迎春光!我愿你抱着平安，拥着健康，揣着幸福，携着快乐，搂着温馨，带着甜蜜，牵着财运，拽着吉祥，祝你春节快乐，天天开心，日日顺心!

10、新年到，新衣新帽新气象，愿君新年行大运，福寿安康万年长，吉祥如意万事顺，喜气临门福满多，开心快乐过大年，欢欢喜喜庆团圆!

1、无边春舍，有福人家!零时的钟声响彻天涯，新年的列车准时出发。它驮去一个难忘的岁月，迎来了又一度火红的年华。祝你春节快乐!恭喜发财，财源广进!

2、总想对你倾诉最真的话语，总想为你低吟最美的歌谣，总想与你继续最纯的情意，总想给你发送最暖的问候。春节到了，愿你开心快乐!

3、人在春台，一门瑞气!朋友不单是谈笑风声，还会分担烦恼，不能与你常见面，但对这友情始终不变。没有经常联络你，而是将你藏在心里，祝你新年节快乐!

4、寒潮来了要加衣，物价涨了要省钱，新年来了送祝福，初一来了要拜年。祝你新年新气象，快乐没商量，工作不用忙，精彩生活长又长！

5、三羊开泰，财源广进！门凝瑞霭，户发春光！

6、八方来财，九九同心！金玉满堂，喜气洋洋！

7、吉星高照，吉祥如意！万事如意，大吉大利！

8、新春到，新春到，吉祥话要趁早。发个短信逗你笑，顺便能把情意表，愿快乐将你围绕，愿吉星把你罩，愿烦恼把你抛，祝新年快乐！

9、新的一年开启新的希望，新的空白承载新的梦想。拂去岁月之尘，让欢笑和泪水爱与哀愁在心中凝成一颗厚重的晶莹琥珀。祝新年快乐！

10、万事顺意，六蓄兴旺！一年最美除夕夜，温馨温暖家里坐，合家团圆乐融融，笑看春晚包饺子，红包压岁老少喜，彩灯映照全家福。祝除夕快乐，新年吉祥！

1、除夕之夜，鞭炮齐鸣，欢歌笑语，恭贺新禧，愿君好运，万事如意，新春快乐，吉祥平安，新年幸福，健康顺心，心想事成，万事大吉！

2、百福骈臻，人登寿域！一帆风顺，吉星高照！

3、福星高照，恭贺新春！财源广进，合家欢乐！

4、荣华富贵，金玉满堂！子时的钟声已经敲响，新年的列车准时徜徉，飞转的车轮承载着幸福，鸣亮的汽笛把祝福弘扬，送你一个崭新岁月，迎接一年火红骄阳！

5、新的一年，愿您抱着平安，拥着健康，揣着幸福，携着快

乐，搂着温馨，带着甜蜜，带着财运，拽着吉祥，迈入新年，快乐度过每一天！

6、春节祝福语。大年三十，欢声不断；电话打搅，多有不便；短信拜年，了我心愿；祝你全家，身体康健；生活幸福，来年多赚；提早拜年，免得占线！

火锅店日常工作总结篇二

虽然火锅店第二季度的经营状况并不理想却也让我始终认真对待这份工作，无论是淡旺季的区分还是人流量的问题都是我在工作中需要思考的，而且作为服务员的自己更多地则是需要在工作中表现出相应的服务水平，所以我始终在服务工作中鞭策自己并为了火锅店的经营而努力，现如今应当对第二季度的火锅店服务工作加以总结从而分析自身的不足。

通过当前季度的绩效可以得知自己在宣传方面做得是不到位的，虽然其中也有火锅行业处于淡季的缘故却也要从自身寻找原因，至少若是我能够在工作中加强宣传力度的话便能够是火锅店的效益有所改善，只不过我在平时的服务工作中仅仅满足于当天任务的完成从而没有在乎这方面的事务，等到第二季度的绩效表出现以后才发觉自己其实在服务工作中存在不少做得不到位的地方，而且这种从平时的人流量都能够观察出来的事情自然要早些发现才行，而且由于缺乏有效的宣传手段导致有时的工作效果并不够理想。

能够做好本职服务工作并为每个进入火锅店的客户带来不错的体验，我在平时的服务工作中便注重地面的打扫和餐桌的清洁，在我看来服务员工作的质量既是火锅店经营的基础来时体现出良好口碑的表现，须知对于客户来说即便是餐桌上的些许油污都有可能导致他们难以产生食欲，作为服务员应当能够体谅客户的心情并在平时的时候加强服务工作的力度，尤其是在客户数量较多的时候不能够因为忙碌便对服务工作敷衍了事，至少我在第二季度的服务工作中能够尽到作为服

务员的职责所在从而得到店长的认可。

善于加强对服务工作的反思以便于利用闲暇时间改善自身的服务质量，在我看来也许是对待服务工作的定位比较模糊的缘故导致许多事情比较繁琐，再加上店面规模并不大导致有时我也会兼任其他的些许职务，但是不管怎样火锅店效益的提升是全体员工都能够从中获益的事情，只不过目前的状况是欠缺对工作的积极性以及竞争性从而显得有些怠惰，而且有时我对服务员工作以外的事情显得不那么认真从而没能将其做好。

相对于第二季度的表现而言我更加注重服务工作中做得不好的地方，这既是在下一季度需要改善的问题也是需要引起自身反思的，至少总是安于现状的话想要获得业绩的提升其实是比较困难的事情，所以我在总结经验以后会牢记教训并做好下一季度的服务工作。

火锅店日常工作总结篇三

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

1. 员工的整体接待服务水平有所提高：
2. 海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐渐销售，1000多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩颗，直到11月才调拨给了xx店200颗鲍鱼□xx店100颗，，在此表示对这两家门店的`感谢，谢谢支持。

同时，希望x区x域的每家门店能及时将真实的库存数告诉xx□

每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3. 管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：
在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4. 人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5. 客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6. 沟通方面：

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7. 团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

火锅店日常工作总结篇四

1. 加强了全城的日常管理工作，特别是抓好了基础工作的管理。
2. 树立了员工对公司的忠诚度，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想。
3. 加强各部门之间的团队协作力，创造最良好无间的工作环境，发挥员工最大的工作热情。
4. 认真贯彻执行公司各项规章制度，执行部门工作机制，工作责任化，服务细节化。
5. 坚持了新新娘集团晨会流程，每天召开清晨“快乐会议”，让员工每天都有一个良好的心情，最佳的状态，完全投入到每天的工作当中去。
6. 加强微信，微博平台及微相册的推广。
7. 外展点的的选址与设立。

火锅店日常工作总结篇五

回顾以往让我发现自己已经在火锅店工作一年多的时间了，这段时间里我作为火锅店的员工能够认真遵从领导的指示并做好服务接待工作，而且在客户用餐过程中也能够提供良好的服务从而获得对方的好感，这样的话也能够为火锅店的发展积累更多的客户资源，现对我在这一年来完成的火锅店工作进行简要总结。

重视宣传工作的展开从而让更多的顾客前来火锅店用餐，我明白餐饮行业的竞争压力很大从而需要严格要求自己才行，因此我在对附近的市场进行分析以后积极开展了宣传方面的

工作，主要是趁着火锅店打折期间通过发传单的方式来让顾客了解这方面的信息，虽然销售方式比较老套却能够通过这项工作的完成起到不错的宣传效果，能够通过传单的发放提升火锅店的知名度自然是再好不过的事情，而且这方面的努力也能体现出我对工作的重视自然要认真对待。

认真做好店内的清扫工作并营造干净卫生的用餐环境，食材的安全性以及用餐环境的干净整洁是大多数顾客重视的问题，所以我能够积极做好店内的清扫工作并让前来用餐的顾客感受到这里的干净整洁，另外我也有按照领导的部署做好餐具的清洁以及消毒方面的工作，毕竟火锅店产生的餐饮垃圾也要及时进行处理且存在着油污比较多的问题，而我能够按照垃圾分类的原则将其处理掉从而确保店内不会产生异味，在清洗餐具的过程中能够进行反复擦拭从而确保能够清洗干净，对我来说重视这项工作的完成也能够让自己在职场中积累不少的经验。

虽然能够认真完成火锅店的工作却在效率方面还有待提升，看似能够处理好店内的各项工作却存在着效率不高的问题，尤其是顾客数量较多的时候常常会出现忙不过来的状况，无论是桌面没有收拾好还是没有重视顾客点单的问题都是不太好的，所幸的是有着同事的配合导致我在工作中的犯错情况少了很多，但我依旧需要正视工作中的问题并争取将其完成得更好些才行，面对能力的不足也让我明白自己在职场中还存在着不少上升空间，但需要自己积极对待商场的工作才能够拥有取得成就的契机。

在认真对待火锅店工作的情况下能够感觉到时间过得很快，至少我在这一年的工作中积累了不少经验且能够熟练运用工作技巧，但面对明年的规划让我明白自己需要积极改正工作中存在的不足，总之会牢记领导的教诲并认真做好火锅店内的每项工作。

对于火锅店的经营而言保洁工作的完成往往具备着十分重要

的意义，而我在今年的保洁工作中维护了火锅店的干净整洁从而营造出良好的环境，尽管顾客较多的时候处理得没有想象中那般仔细却也通过自身的努力有所收获，但是考虑到后续的职业发展自然需要对现有的火锅店保洁工作进行突破才行，针对这项目标自然需要对已经完成的保洁工作进行总结才能够为火锅店创造出良好的环境。

参与到火锅店后厨区域的碗筷清洗与洗菜之类的工作中去，由于我所在的火锅店经营状况较为不错的缘故往往需要提前准备好相应的餐具才行，这也意味着后厨的清洗需要保证快速与整洁才不会影响到顾客的正常用餐，所以今年火锅店人手不够的时候我便参与到后厨区域的碗筷清洗工作中去，尤其是清洗之后的消毒工作需要达到餐饮的标准才能够提供给顾客使用，另外对于采购回来的食材要集中进行清理从而满足火锅店经营的日常消耗，只不过由于店面较小的缘故导致看似简单的清洗工作往往很容易让人感到疲惫。

处理好餐桌的擦拭以及地面的清洁工作从而确保火锅店的干净，只不过由于下雨天部分顾客雨伞乱放的缘故常常会导致清洁过的区域再次变得脏乱，所以在我看来做好火锅店的保洁工作还需要具备良好的心态才能够处理好这类事务，另外在店内人手不够的时候也会兼任服务员工作并负责端菜，实际上即便是保洁员也有义务需要引导顾客在火锅店内进行消费，只不过处理这类工作的时候不太专业往往很难在顾客内心留下较好的印象。

收拾好店内的前台区域从而令进入的顾客产生较好的感觉，尽管由于店面较小的缘故导致需要打扫的地方不多却也要对脏乱的区域进行收拾才行，尤其是前台事务较多的时候往往导致部分商品存在乱摆乱放的情况，所以我在做好保洁工作的基础上也会对前台区域进行清理并处理好店内的垃圾，尤其是是火锅剩余的残羹冷饭会将其倒入制定的地点从而等待他人进行处理，而且为了防止个人卫生问题影响到顾客的食欲从而在保洁工作中养成勤清理的习惯。

对于今后的火锅店保洁工作也要提前做好规划才能完成得更好一些，毕竟今年的工作中在店内顾客较多的时候往往会感到手足无措，因此我在确保店内的干净整洁以外还要做事有条理性才能够对明年的火锅店保洁工作有所规划。

尽管今年完成的火锅店采购工作没有太多新意却也让自己颇有所得，无论是食材的采购还是供货商的选取都能够让自己对价格方面的因素变得更加敏感，也得益于店长的信任让我在拥有较大自主权的同时也能实现采购工作的价值，虽然自己在采购工作中的成就略显平淡却也在不断的积累中进行提升，因此我在总结今年完成的火锅店采购工作的同时也希望能够有着较好的发展。

处理火锅店的食材采购工作之时仍不忘做好相应的记账留作备份，尽管在前期的时候因为各项数据变化不大从而可以借鉴以往的记录进行采购，可是等到后半段时间的时候由于肉价增加从而带动了采购花费整天了许多，尤其是肉质食材让我在增加采购经费和减少采购数量的选项中纠结了比较长的斯将会，所幸的是店长的支持让我在对比多加进货商以后找到了自己需求的摊位，考虑到夏天吃火锅的人数较少以及保质期较短的问题导致自己采购的数量少了不少，但也正因为在不浪费的是能够况下可以提前储备从而合理地避免了浪费状况的产生。

当店中人数较多的时候充当临时服务员并做好相应的上菜工作，鉴于店面较小的缘故即便有时违规将餐桌摆放至外面也难以容纳太多的顾客，这也导致了火锅店中长期处于拥堵的状况从而影响了服务工作的开展，因此在店长的领导下开展了顾客自己取食材的方法并获得了较好的成功，并现阶段顾客的素质普遍较高导致他们在用餐完毕以后往往不会因为贪图便宜而故意谎报数量，虽然自己处理服务工作仅仅只算是兼职行为却让自己在忙碌的过程中感到比较充实。

参与到火锅底料的中去并将采购的食材存放在指定的区域，

由于要做好大批量顾客到来的准备需要提前准备好足够数量的火锅底料才行，而且为了防止有员工为了偷懒而导致火锅店口碑下降导致我在工作过程中进行监督，至于火锅的菜品也要提前进行处理并摆盘才能够及时端至顾客餐桌上，处理好这部分事务以后便可以根据采购的信息进行分析并保管好相应的收据，当财务进行统计的时候便可以根据这方面的数据分析出今年火锅店的收益大概是多少。

时光流逝却阻挡不住自己对火锅店采购工作的满腔热情，所以我要积极应对采购工作中出现的挑战并在明年继续秉承这股良好的作风，相信自己能够凭借这方面的天赋从而在火锅店领导与同事们的帮助下解决采购工作中出现的难题。

尽管火锅店的经营没有想象中那般简单却也通过今年的努力做出了些许成就，但是我也明白在这之中除了自己管理店面的功劳以外还有火锅店员工们的良好配合，可即便如此也应该带着不轻易服输的信念管理好工作才能成为值得员工信赖的火锅店店长，也许正是这样的目的才让我根据今年火锅店的经营状况进行了工作总结。

通过日常生活中火锅店的经营积累自身在管理方面的经验，虽然自己在火锅店的经营之中主要还是通过摸索的方式积累经验，但这并不意味着火锅店出现亏损状况的时候身为店长的自己不需要担负责任，因此我在今年的火锅店管理工作中比较注重实践经验的积累以及员工们的培训，纵使遇到火锅店效益不好的时候也能够通过良好的心态调整好自身的工作状态，所幸的是火锅并不存在淡季的说法以至于炎热的夏天都会有顾客选择到火锅店进行消费，以至于自己只需在后方做好调控就能够很好地解决火锅店经营中遇到的任何问题，而且对于身为店长的自己而言的确应该多在工作中进行锻炼才能意识到自身的不足。

店内清洁以及服务等方面的工作进行了良好的管理，为了让顾客对火锅店内的卫生状况感到放心往往会在清洁方面花费

许多心思，尤其是桌面的油污以及厨具的消毒工作要勤快一些才能够打造出属于火锅店的优势，所以在今年的管理工作中自己对这方面的事务比较用心并对店内的员工进行了强调。除此之外则是做好属于火锅店的服务工作从而获得往来客户的良好评价，毕竟对于这类服务性工作而言无论花费多少精力都是情有可原的事情。

监督好店内食材的采购以及火锅底料的制作流程，其中食材的采购除了涉及火锅店的利润以外还与良好信誉的营造有关，所以除了建立固定可信的采购渠道以外还要让火锅店内的食品安全令消费者感到放心，而且对于火锅底料的制作流程也要监督好才能够确保不会出现任何失误的状况，为了打造出属于火锅店的`特色菜品还设计了一系列比较优惠的套餐，另外冷饮的搭配也使得原本的火锅菜品变得更能吸引顾客的注意力。

虽然自己作为火锅店的店长还存在着许多不称职的地方却也在今年的工作中获得了员工们的认可，因此对于目前的自己而言只需秉承以往火锅店管理工作中的良好作风以待厚积薄发的那一天，我相信通过自己的有效管理以及员工们的努力可以将火锅店经营得越来越好。

火锅店日常工作总结篇六

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

1. 员工的整体接待服务水平有所提高：
2. 海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐

渐销售，1000多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩 颗，直到11月才调拨给了xx店200颗鲍鱼□xx店100颗，，在此表示对这两家门店的感谢，谢谢支持。

同时，希望x区x域的每家门店能及时将真实的库存数告诉xx□每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3. 管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4. 人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5. 客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6. 沟通方面：

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7. 团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。