

最新服务方面工作总结(模板9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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

服务方面工作总结篇一

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入_____元，比去年的_____元，增长_____元，增长率__%，营业成本_____元，比去年同期的_____元，增加_____元，增加率__%，综合毛利率__%，比去年的__%，上升（或下降）__%，营业费用为_____元，比去年同期的_____元，增加（或下降）_____元，增加（或下降）率__%，全年实际完成任务_____元，超额完成_____元，（定额上交年任务为380万元）。

（餐饮部年终总结）

二、存在的问题：

- 1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
- 2、厅面的服务质量还不够高。

3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想：

1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

4、开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作：

（1）重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

（2）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比

去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入___元，比去年同期的___元，增加了___元，增长率为__%。

（3）抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一

些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

（4）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

服务方面工作总结篇二

在服务行业中，服务态度是一项基本职业道德准则。下面是小编为大家整理的服务方面的道歉信，希望对大家有帮助。

尊敬的顾客：

您好！

4月3日我知悉飞机城论坛上您发的帖子，随即紧急召开了总经理会议，

成立调查小组，对整个事件进行了详细的调查。发生这样不愉快的事情首先我代表酒店向您和您的家人表示深深的歉意！对不起！您的批评，我会作为警示永远铭记。我的员工犯错，更是领导者的错，因为是我没有教育好他们！没有让他们深刻明白“顾客是上帝，是我们的衣食父母，顾客的满意是我们服务的宗旨”！事情已经发生了，我知道再多的解释都是无用的，我们绝不逃避。对于所有的相关责任人酒店已经做了批评教育、留岗查看和经济处罚。对您及您的家人造成的伤害，我再次表示诚挚的歉意，请您原谅！今后我们一定会用万分的责任心对待工作，严抓每一个环节！现今我们已全面展开对于员工素质教育培训及专业知识培训的工作。请关注我们的改变吧！

在此，也深深的感谢所有关注此事的朋友们！其实，在我得知此次事件以后，除了感到无比惭愧和歉意以外，更多的是感动，感谢您们一直对于汇川寄予的厚望！汇川由西服店转行为西餐厅，历经20xx年的风风雨雨，陪同了一代孩子们，共同成长起来，我们早已经是熟悉的一家人，因此我更能理解您们不允许我们犯错的心情。您的批评，是希望汇川能够做得更好！步子走得更稳！

孩子在成长的过程中，难免会摔跤，会犯错，这时家长一定会扶一把，悉心教育他。现今的汇川，突然由一个小店发展成为大店，以我的经验来说依然还很浅薄，新酒店就像一个刚开始起步的孩子，需要象家长的您们扶一把，帮一下，帮助我们茁壮的成长起来！

感谢所有关注汇川的朋友们!总之，不论怎样，是因为我们的工作失误给您带来了不愉快，我们希望彼此都能用真诚的心来化解这次矛盾。

我用无比诚恳的心再次向您以及您的家人表示最诚挚的歉意，也希望您能宽容，原谅!并再次光临汇川，汇川全体员工将以最优质的服务和最诚恳的态度欢迎您的到来。

XX年X月X日

尊敬的顾客：

首先，感谢大家一直以来对于“贝蕾”这个民族品牌的关心与热爱，是你们给予了我们不断进取、向前发展的动力，正是在你们的关心与支持下，我们才能取得今天来之不易的成绩。

随着七夕的到来，我们餐厅迎来了就餐高峰期，在实际接待过程中出现了上菜时间延迟，服务态度下降等问题，对此，我们致以真诚的道歉!

因午茶到晚餐持续时间较长，很多工作人员在精力及体力方面透支过度，出现了身体及情绪方面的不适，这给大家造成了不良的服务体验。在目前餐饮这个劳动高度密集型的行业里，服务人员大多是来自农村的孩子，她们第一次离开家庭的呵护，融入到“贝蕾音乐餐厅”这个大家庭当中，为了来深圳提供服务，在很多方面他们还有不足的地方，如果再碰到不开心的客人大声呵斥几句，她们都能委屈长时间。

风雨之后才能见彩虹，我们现在正在经历风雨，希望在我们的不断努力下，能与一直关心“贝蕾音乐餐厅”的大家一起欣赏美丽的雨后彩虹，我们相信这道彩虹是我们大家一起创造的龙华的最美的一道彩虹!

xx年x月x日

尊敬的先生/女士：

首先对我们上次服务不周致以最诚挚的歉意。如果可能的话，也恳切希望您再给我们机会，我们一定保证以后提供的服务绝对让您满意，并郑重立下此承诺。

上次的过错……(简要解释原因并再次道歉)。针对本次服务存在的问题，我们进行了全方位反思，(当事人)进行了深刻的检讨。最终采取如下措施和方法，以杜绝类似情况再发生……(几点有力措施)！

其它方面也希望您能再提宝贵意见，对我们存在的不足，多多指教。在今后的服务中，我们将尽心尽力，秉持“顾客就是上帝”的服务宗旨。

此致，敬礼。

xx年x月x日

服务方面工作总结篇三

1、开展“摸底子，惠民生”活动。7月1日-10日，社区成立红色服务对象摸底慰问小组，由支委牵头，以党小组为单位，全体党团员志愿者参加，对社区的空巢老人、残疾人、下岗失业工人、农民工以及特殊困难家庭进行了摸查清底，建立帮扶台账，对病重老党员、困难群众进行慰问，形成了长期帮扶的长效机制。

2、开展“创文明，树新风”活动。结合文明单位创建，组织动员广大党团员志愿者根据自身条件、技能特长等实际，力所能及地参与文明劝导、政策咨询、就业推荐、法律维权、

环境整治各类志愿服务活动，为文明创建活动尽责出力。7月4日，由大学生村官和党团员志愿者共同组成了义务清扫队伍，对全社区范围内的道路及道路两边杂草进行了清扫，营造了全社区浓厚的环境卫生整治大氛围。

3、开展“优服务，展形象”活动。社区服务窗口打出“提升服务质量、保持窗口先进性”的口号，充分发挥社区中心窗口的引领示范作用，通过开展“政策咨询”、“创业就业咨询”、“代收发信件”等各类主题服务活动，塑造窗口单位良好形象，提升全社区服务质量，更好地为群众提供优质服务。

4、开展“参观学习，鼓舞人心”活动。经社区支委、团委的精心组织部署，7月2日，社区开展了参观学习伟人故居的大型活动，共152名党员参加，参观了毛泽东、刘少奇故居，以及毛泽东纪念馆、遗物馆和刘少奇纪念馆。活动取得了良好成效，老一辈无产阶级革命家求真务实、脚踏实地的光荣传统，激励了党员们在新时期更加积极参与到社区各项建设中的决心。

通过以上活动的开展，支部“创先争优活动”氛围空前高涨，支部党员思想建设水平、政治理论水平、服务群众水平得到了有力提升，活动成效明显。但在活动开展过程中，也出现了一些问题：义务清扫街道时有群众议论是“面子工程”；外出参观时，有党员因为单独行动迷路等等。虽然事后经由志愿者的详细解说，群众改变了对义务清扫街道的看法，虽然在毛主席故居，陈书记和大学生村官极力寻找，很快找回了走失者，但是我们不能满足于解决了问题，找到问题发生的根源和总结经验至关重要。

在今后的工作中，我们将在积极进取的同时，不断总结经验、深入探索，以饱满的热情，积极的姿态迎接十二五带来的更多瓶颈和挑战，为促进社区更好更快发展作出更大贡献！

江背社区支部委员会

2011年7月19日

服务方面工作总结篇四

在平时的的工作中，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，不要细心眼，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，进取进取，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。

服务方面工作总结篇五

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“快乐迪”感受到不一般的快乐!

服务方面工作总结篇六

针对我市贫困农户、移民户、年龄较大而就业困难的农村妇女，我校受市扶贫和移民局委托，我们在东兴乡开展了以农村妇女为主体的家政服务培训，现将该期培训班的培训工作总结如下。

为落实好培训工作，培训前，我校领导多次带领职业培训处的全体人员到市境内多个乡镇开展了调研，选择了几个农业

乡镇，与当地乡镇成人教育专职教师研究具体人员的组织报名工作。按照扶贫移民局的相关文件要求，动员组织农民报名登记。到开班培训前，东兴乡共组织上报将参加培训的农民在册人数近60人予以公示。

根据家政服务员这个工种的主要服务内容，我们拟定了一个专门的教学计划，教学内容主要涵盖家用电器的维护保养、家政服务员的职业礼仪、服务意识的培训、家庭花卉园艺植物养护基础知识、家庭饮食的营养搭配、家常菜烹饪、家庭卫生及家庭安全、婴幼儿及老人护理等。

由于本期培训班的学员主要为农妇，故我们选择在农闲的日子开展培训。本期培训从10月31日起，到11月29日结束。

本期培训班，除我校教师外，我们还先后从市境内的职中、家政服务公司、建设局、中医院、保健院等单位选择了陶洪兴、范丽君、羊润滋、廖清辉、吴红英等同志开展相关的专业知识培训，这些同志兼任我们的主讲老师，他们都是市内相关行业的专业骨干，他们的讲授，更为专业。

培训采用课堂集中讲授和家庭自学。课堂讲授主要安排在东兴乡中心小学教室。针对学员们自学中遇到的问题，老师在课堂讲授中再作解答并作示范，把家庭服务的全过程，尽可能地浓缩在有限的培训时间里。由于培训内容务实、具体，现场互动，学员深感受益，农民反响甚好。

该期培训班，我们根据名册，通知学员到培训点，现场照相，并留下身份证复印件，以确认培训学员的真实有效。在开班的当天，每人免费发放一个学习袋，内装家政服务员培训用书、笔记本、笔。由学员本人在培训台帐上签字，并且每天上课都点名考勤，最后学员签字认可。这样做的目的，就在于使我们上报名册中的‘学员确为培训过的农民学员，对那些事后更进一点核对不符合文件要求的学员，就算是参加了培训，我们也删除了。

本期培训经考核合格的共53人。对于那些在报名没来的、培训过程中流失的、顶替的，这些都是不符合文件精神的，其中有一人最后发现不符合要求，就坚决删除了。

服务方面工作总结篇七

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。

服务方面工作总结篇八

服务是指为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。不以实物形式而以供给劳动的形式满足他人某种特殊需要。小编为大家整理了服务态度的重要性文章，期望对你有所参考帮忙。

记得刚踏入社会时，家人和好友问过我这样一个问题：“学校与社会的区别是什么？”我笑笑回答：“是竞争，学校中的竞争与社会中的竞争不一样，社会中的确竞争是一种优胜劣汰的形式，残酷。”“那你明白竞争的真正涵义吗？”。是呀，

对于当时的我，确实对它了解不深，踏入社会这么多年以后，以我从事的行业来看，竞争的涵义就是“竞优质服务，争顾客之心”，商家以诚心、细心、热心、耐心的服务，赢得顾客称心、舒心和欢心。

那么企业的核心竞争力是什么呢？各企业在产品质量、品牌、价格三个领域的确角逐基本水平不相上下，也就到达了竞争的共同性，那么作为通信行业的移动公司要如何做才能居高不败之地呢？既然此刻五大通信公司在网络质量，业务品牌、价格等方面的确竞争已接近同一水平，经过硬件已经无法区分好坏与胜负。那么仅有把服务做好，才能拥有别于其他竞争对手的优势，吸引客户。此刻是一个信息时代，业务领先固然重要，但在这种硬件设施水平相当的情景下，我们更应抓住这一环节，以吸引更多的客户群。

每个人都期望在人生舞台上留下完美的一幕，那么请用心服务每一位客户，你将不再有遗憾！随着产品愈来愈同质化，仅有服务才能创造差异，创造更多的附加值，给顾客一个“选择”你的理由！我利用业余时间认真学习了家电行业销售技巧并总结梳理出关键点，重点在每次的晨会中组织促销员们共同学习。（分析顾客的购买动机，销售中的三个关键点1接待2说明3退换货服务端正认识，明白处理好顾客退换货的业务是体现商店诚意的最好途径。端正认识，明白处理好顾客退换货的业务是体现商店诚意的’最好途径。

要意识到顾客的信赖和喜爱是千金不换的财富。

要以爱心去对待顾客，不怕麻烦，不推诿，急顾客之所急，迅速地帮顾客处理好退换货。

在服务过程中，促销员要向顾客诚心地道歉，并保证不发生类似事情。一切以销售为最高目标，我认真服务于每一位促销人员，我不仅仅是促销人员的领导，同样也是每位促销员的服务者。得到了每位促销员的认可，打造出一仅有力的团

队更好的服务与消费者，服务于社会__是消费者的，__是__人的，__是社会的服务没有最好，仅有更好，服务是一种没有尽头的追求，客户的满意更是永远的心愿。

服务方面工作总结篇九

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。

餐厅服务员个人月度工作总结范文二

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:当你热爱自己的工作，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同凡响。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:为了自己的企业和自己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。

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，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

责任:就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为

客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是敬无在，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：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。没有一定的挫折承受能力，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，非常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非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：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。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。