

2023年活动党日会议记录(精选8篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

服务处工作总结篇一

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

- 1、微笑 在酒店日常经营过程中，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，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，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

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!

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“银都酒店世界感受到不一般的快乐。

服务处工作总结篇二

xxx酒店位于汽车站对面,地处十字路口,地理位置十分优越,人流量大。因大营镇是裘皮生产基地,有很多的南方客人,所以酒店老板选择了以南方菜为主。旨在充分利用南方客人对家乡特色的归属、认同和北方人对南方菜肴的猎取心理来扩大销售。同时酒店以店内经营为主,同时还开展了外卖经营。

1、实践地点的选取:

实践地点的选取,开始考虑到去一家民营企业做杂工,但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是:酒店服务员能够接触到更多的人,在这些人中大多数的人都是在不断变化的,同时在这这些人中大多数人都是经商的,还有一少部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才,学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己,同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍:本人以担任传菜员及酒店服务员为主,同

时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾有几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

阶段二（实战练习）继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感——酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

阶段三（工作娴熟期）：工作娴熟期通过前面几个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作；开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事“挑刺”，在争辩中分享劳动的快乐。

小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。

阶段四（重用期）：经过自己的努力，受到老板和同事的关注，开始涉及老板的其他业务。在这个阶段里，我开始对一些菜的做法和餐饮的基本原则感兴趣，向厨师长请教一些特色菜的做法。帮助老板设计菜谱的版面。并多次替老板外出办事，解决一些基本生活小事（如修电灯等），大部分时间都在外奔波，出没于商尝网吧、写字楼甚至ktv送外卖。

小结：在此期间很容易出现得意忘形的现象，这就需要抑制自己的兴奋情绪，以平和的心态与同行相处。

（一）实习收获

1、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为饭店树立良好的品牌和形象。通过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高经过了近两个月的实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：眼到，口到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；对于有些不能办到的不合理要求，要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

（二）实习体会

1、实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个大学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不会在酒店做服务员，但这种关心他人，奉献社会的意识将保存并实施在今后的工作之中。

2、实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实习与未来的就业实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

服务处工作总结篇三

尊敬的领导：

你好！

我叫xxx，我自20xx年x月x日进入公司，根据公司的需要，目前担任服务员一职，负责服务工作。本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，确实完成领导交付的工作，和公司同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作；积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步。我自20xx年3月工作以来，一直从事服务员工作，因此，我对公司这个岗位的工作可以说驾轻就熟，并且我在很短的时间内熟悉了公司以及有关工作的基本情况，

马上进入工作。现将工作情况简要总结如下：服务员在本部门的工作中，我勤奋工作，获得了本部门领导和同事的认同。当然，在工作中我也出现了一些小的差错和问题，部门领导也及时给我指出，促进了我工作的成熟性。

如果说刚来的那几天仅仅是从简介中了解公司，对公司的认识仅仅是皮毛的话，那么随着时间的推移，我对公司也有了更为深刻的了解。公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快进入到了工作角色中来。这就好比一辆正在进行磨合的新车一样，一个好的司机会让新车的磨合期缩短，并且会很好的保护好新车，让它发挥出最好的性能。咱们公司就是一名优秀的司机，新员工就是需要渡过磨合期的新车，在公司的领导下，我会更加严格要求自己，在作好本职工。

申请人□xxx

时间□20xx年x月x日

服务处工作总结篇四

20xx年即将过去，这一年在宾馆各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉之中，我的服务水平

得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于宾馆的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务

水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也希望宾馆领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

服务处工作总结篇五

时光飞逝，岁月流转，刚来到xxx工作是三年前的事却仿佛就在昨天。所以印证了大多数人的一种观点，就是当你在忙碌的时候，总是感觉时间过得很快。是的，来到xxx工作的每一天，甚至每一个小时，我都感到浑身充满力量，这种力量来源于对职业的热爱，对工作的责任心。

身为一名服务台咨询人员，我的工作看似简单其实也比较琐碎，接听电话，办理会员卡，回答顾客问题，收发邮件，处理突发事件等等。在过去的一年里，我认真工作，一丝不苟，并且竭尽所能处理所有工作中遇到的问题，以我个人最大的努力最高的热情最好地完成我分内的工作。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。时间总是转瞬即逝□20xx年1月份接近尾声，我的收获和感触都很多，入职以来，我努力适应工作环境，认真地履行

自己的工作职责，完成各项工作任务。现将1月份的学习经验、工作情况总结如下：

（一）工作职责

作为一名服务台咨询人员，我的工作看似简单其实也比较琐碎，接听电话，办理会员卡，回答顾客问题，收发邮件，处理突发事件等等。在过去的一年里，我认真工作，一丝不苟，并且竭尽所能处理所有工作中遇到的问题，以我个人最大的努力最高的热情最好地完成我分内的工作。

- 1、对各专柜的商品陈列，新款上货、冬款退货等情况进行检查。
- 2、检查了地下停车场的设施设备，将不必要的设备移除。
- 3、下雨天及时将雨伞器搬至商场门口，给商场营造一个干净舒适的环境。
- 4、加强对现场营业员、收银员的管理，达到每小时巡视一次。
- 5、对服务台的会员礼品以及服务台资产进行了盘点。
- 6、检查了员工号牌佩戴是否正确，不允许有无号牌上岗的情况。
- 7、检查各专柜的价签，对其不规范进行相应整改。
- 8、配合营销部做中百百货vip会员专场答谢会活动vip会员可参加积分半额兑奖活动。
- 9、配合组织“三八”女职工文体竞赛活动。
- 10、对新进礼仪人员进行培训学习。

11、广播led显示屏大力宣传各专柜春款上柜活动。

12、统计各区域专柜12315编号。

13、坚持检查保洁工作及各区域清洁卫生，包括残疾人卫生间检查。

我的工作宗旨就是方便顾客，解决最实际的问题。工作的一年中，遇到很多大事小事分内分外事我都在尽可能用最好的方法处理。例如常常有顾客希望把包裹寄存在服务台，也有顾客因为商品质量问题来投诉，还有顾客因为卡上积分的事情来向我讨个说法等等。在处理这些事情的时候我的原则就是尽可能做到顾客满意，又不会给商场造成损失，就算要麻烦自己，也要不厌其烦，始终保持微笑着积极的态度。

（二）存在的问题及解决办法

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出人员多且频繁，工作出现了一些疏漏。为此我应该在以下方面做出改进。

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡事都要先想到后果。（1）加强对地下停车场的设施设备检查，达到一日两次；（2）继续做好现场环境卫生和服务管理的巡查工作。（3）督促跟进新员工的培训工作，尽快熟悉工作流程。（4）对商场音乐及时更新，主要以轻音乐为主

(5) 对专柜营业员的仪容仪表方面继续加强检查。(6) 加强对卖场营业时间施工的检查。

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。一是针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量，在二个月开展了以文明用语、礼貌服务为主题的“文明礼貌服务月”活动，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规、文明用语抓起，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。

对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作！

(一) 努力提高服务质量

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加

强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

（二）注意前台的卫生和形象

按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

（三）做好仓库管理

按时盘点仓库，做好物品归类。严格按照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

（四）以大局为重，不计较个人得失

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xxx的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。

在全体干部员工的共同努力下，购物中心的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在公司董事会的领导下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。