

最新苏州租房合同下载 苏州租房合同(汇总5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。通过报告，人们可以获得最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

服务员总结报告篇一

进入餐厅企业，从一个最底层的员工做起，接受辛苦劳累的挑战，一天工作七八个小时，没有坐的份只能站着。学习忍耐，学习坚持。这是我第一份工作，从来没有做过工的我就这样在一年的时间里成长起来。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚进入真功夫，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连最基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们“欢迎欢送”，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大堂的盘到处“开花”。对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张bb凳，方

便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是最理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多错。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

做好辅助已是不易，要想去把收银做好就更不容易了。做辅助的时候要记住顾客点的餐和外加的一些要求，还要不落单，要按辅助五步曲这个标准来操作。当顾客是选择外带时就要帮助收银员写单；当妇科较多时要招呼顾客排队点餐拿餐；当顾客来到柜台前寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等也要同时招呼好；当某些产品需要等候的时候，自己心里要清楚，也要时刻注意提醒告知收银员。总之，辅助员要耳听八方，手快过脑子反应。学习收银时，很紧张很害怕。刚开始觉得那台机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就

更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

在餐厅工作，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃；在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是最底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

服务员工作总结服务员个人总结汇总

服务员总结报告篇二

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

在这里我学到并且提倡如何做好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑 在xx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xx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xx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xx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“xx世界”感受到不一般的快乐。

服务员总结报告篇三

不知不觉中，见证着公司发展的20xx年即将过去，充满希望的`20xx年将要来临。回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关、加班备战的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅。现将一年的主要工作总结如下：

20xx年9月份，对于我可以说是可以铭记一生的日子，就在这一天，我肩负着公司领导和全体员工的厚爱和期望，被公司正式任命为食堂服务员领班，分管食堂日常的管理工作，全面负责卫生、工作分配、协调等日常管理工作，协助厨师长的工作。这既是公司上下同仁对我的厚爱，也是公司对我在公司两年来工作的高度肯定。想到这里，受宠若惊的同时，

更是感慨万千、如履薄冰。短短x年，我从普通岗位迅速成长为领班，这就导致了我理论知识缺乏，实践经验不足的种种难题。如何快速提高自己的管理知识、更新自己的知识结构，并深入食堂到实际工作的每个环节将尤为重要。在初任领班这段时间，我通过虚心向公司领导及同仁学习，取长补短，不断提高自身素质修养及业务技能。在公司领导和同仁的关怀与支持下，明确了自己的管理职能，迅速提高了自己的管理才能，以身作则的管理作风得到了公司领导和同事的一致认同。

(1) 让服务人员熟悉了解岗位职责和 workflows。

(2) 对新员工进行入职后的实操培训。

(3) 食堂管理工作中，以身作则，在员工中起到很好的表率作用。

(4) 努力配合厨师长的工作，并积极为厨师长分担。

(5) 努力配合管理处下达的各项任务，并积极为公司分忧。在这一年中我们迎来的用餐人数共计40350人次，餐票数共计7722张。

1、个人修养、基本素质还需要进一步加强。

2、对公司的管理还需进一步加强。由于种种原因，进行严格的、全面的现代管理，有一个很长的、艰难的过程。虽然作了一些尝试，但效果还显不够。

3、对员工队伍建设方面努力还不足。少数员工工作不踏实，技术不精、质量意识薄弱、依赖心强等都需要转变、改善和提高。进一步提高员工队伍整体素质还有大量工作要做。

4、对工作的安排，卫生的打扫都不是很认真，主要原因是觉

得看得过去就行，没有对自己所做的工作负责。

5、主动性也不是很好，懒散，拉帮结派。

针对以上几点：在今后的工作中，我将努力学习新的文化知识，不断提高自身的业务及管理水平，做好自己的本职工作的同时，管理好服务这个小团队，以身作则，争取做出更大的贡献！积极维护公司利益，为公司创造更高的价值，力争取得更大的工作成绩！在明年的工作方面迈上一个新的台阶。

服务员总结报告篇四

服务员培训班对于一名服务员来说，是提升技能和专业素养的重要途径。在参加了一期为期一个月的服务员培训班后，我收获颇多，不仅技能得到了提高，更重要的是对于服务的认知和态度有了新的认识。以下是我在培训班期间的心得体会总结。

首先，技能的提升是服务员培训班的重点之一。培训班中，我们通过理论学习和实际练习，熟悉了各种服务技巧和流程。比如，怎样迅速而准确地记录客人的点餐需求，如何合理安排餐桌布置，以及应对客人投诉的方法等等。通过反复练习和模拟情境的训练，我们的技能得到了很大的提升。在实际工作中，我已能更加熟练地为客人提供服务，顺利完成点餐、上菜、买单等环节，给客人留下了良好的第一印象。

其次，培训班还加强了我对于服务的认知和态度。在培训班的课程中，我们不仅学习了技巧，还进行了一些心理和行为方面的培训。比如，我们了解到服务员应保持微笑并主动向客人问好，尽量主动帮助客人解决问题。同时，我们还学习到了如何与客人进行有效的沟通，包括倾听、表达和解决问题等。这些课程让我更加明白，作为一名服务员，不仅仅是提供食物和饮料，更重要的是给予客人关怀和温暖，让客人感受到舒适和满意。

第三，团队合作是服务员培训班的重要内容。在培训班中，我们分组进行各种任务的合作。通过与队友的协作，我意识到团队合作的重要性，并学会了如何与不同性格和能力的人进行有效的合作。我们相互帮助、相互沟通，共同完成每个任务，不断提高自己的能力。这种团队合作的经验将对我未来的工作起到良好的指导作用，使我更加懂得与同事合作，取得共同进步。

此外，培训班中还有一些关于餐饮行业的专业知识的学习。我们学习了食物的搭配和口味调整，酒水的服务和推荐，以及如何应对不同类型的客人等。这些专业的知识让我对于餐饮行业的要求更加清晰，也增加了我的自信心。我相信，在实际工作中，这些知识将使我更加得心应手，更加专业地为客人提供服务。

最后，培训班的收获不仅仅是技能和专业知识的提升，更重要的是思想和态度的转变。通过培训班，我认识到服务工作不仅是一种职责和工作，更是一种责任和使命。作为服务员，我们要以客人的需求为中心，尽可能满足他们的期待，并提供优质的服务。这种转变不仅对我的工作产生了积极的影响，也让我更加热爱这个行业。

总的来说，参加服务员培训班是一次受益匪浅的经历。在培训班中，不仅提高了我的服务技能，还加强了我对于服务的认知和态度。团队合作和专业知识的学习也使我更加全面地了解了餐饮行业。我相信，这些收获将对我的未来发展起到积极的影响，成为我职业生涯中的宝贵财富。

服务员总结报告篇五

作为一名服务员，进店工作是我每天都要进行的重要任务。这个过程不仅仅是为顾客提供服务，还必须保证他们在餐厅中度过愉快的时光。通过多次的进店工作经历，我积累了一些宝贵的心得体会，总结如下。

首先，进店前要保持良好的心态。作为服务员，我们要时刻保持微笑，对待每位顾客都要以热情的态度去接待。面对各种各样的客人，我们不能有偏见，要坚持以客户需求为导向，不论他们是否言语礼貌，都要用微笑来面对，这样才能树立良好的形象，并给顾客留下良好印象，让他们愿意再次光顾。

接下来，注意细节是关键。服务员的工作不仅仅是简单的点菜、上菜和结账，更注重服务的质量。要时刻关注顾客的需求，根据他们的喜好和要求来为他们提供个性化的服务。例如，有的顾客喜欢安静的用餐环境，我们可以为他们挑选相对安静的座位；有的顾客对菜品口味有特殊要求，我们需要及时跟厨师沟通，确保菜品符合他们的口味。只有在细节上不断求精，我们才能提供更优质的服务。

然后，与同事之间的有效沟通是不可或缺的。在进店工作过程中，我们与同事之间要保持紧密的联系。比如，当我们需要帮助时，同事的指导和支持非常重要；当有特殊的情况发生时，及时向同事报告情况，共同解决问题。团队合作是进店顺利进行的基础，只有相互支持，才能为客人提供更好的服务体验。

另外，主动学习和提升自己也是进店工作的必备技能。服务员需要不断学习和掌握新的菜品知识、服务技巧和时下热门话题等。只有不断提升自己，我们才能更好地为顾客提供服务，在他们有任何疑问或需求时，都能及时给予帮助和建议。参加培训课程、阅读相关书籍和与同事交流经验都是有效的学习方法。

最后，处理客户投诉是一项重要的技能。进店过程中难免会遇到一些不满意的顾客，他们可能会发出投诉或抱怨。作为服务员，我们不能对此反应过敏，而是要冷静处理。首先，要及时倾听顾客的抱怨，表达出自己的理解，并向对方道歉。然后，认真倾听对方的需求或意见，并采取合适的方式解决问题。通过积极的沟通和处理，我们可以转化这些投诉为客

户对我们服务的认可，同时也提升了自己的服务水平。

总之，作为一名服务员，进店工作是一项集综合技能于一身的任务。要时刻保持良好的心态，注重细节，与同事沟通合作，持续学习进步，并善于处理客户投诉。只有通过不断积累和总结经验，才能提升自己的专业能力和服务品质，为顾客带来更好的用餐体验。

服务员总结报告篇六

第一段：工作意识和业务能力的重要性（引言）

一个优秀的服务员不仅仅是凭借着面带微笑的服务态度，更需要具备优秀的工作意识和卓越的业务能力。进店心得的体会告诉我们，只有通过不断学习和总结经验，服务员才能不断提升自己的工作能力，在工作中得到更多的肯定和认可。以下是我在工作中的一些体会和总结。

第二段：主动性和沟通能力的培养（主题一）

一个优秀的服务员应该具备较强的主动性，能够主动寻找工作和服务的机会。在实践中，我逐渐明白到只有通过主动行动，才能更好地了解顾客的需求，并提供更好的服务。同时，良好的沟通能力也是服务员成功的关键。通过与顾客和同事的良好沟通，我更好地了解他们的需求，有效地解决问题和提供帮助。

第三段：学习和更新的重要性（主题二）

服务员的进店心得也告诉我们，学习和不断更新是提升自己的必备条件。在现今社会，顾客需求日新月异，只有不断学习新知识和提升自己的综合素质，才能更好地满足顾客的需求。通过学习相关业务知识、了解新产品和掌握新技能，我能够更好地为顾客提供专业的指导和服务。

第四段：团队合作和协调能力的培养（主题三）

服务员的工作往往需要和其他同事进行密切合作，团队合作和协调能力是至关重要的。在进店的过程中，我对团队配合和协调的重要性有了更深刻的认识。通过相互帮助和合作，我们能够更好地为顾客提供一致的服务，提高整体工作效率。

第五段：服务质量的重要性和自我提升（结论）

进店心得的总结告诉我们，服务质量是服务员工作的核心。通过不断提升自己的素质和能力，我逐渐意识到提升服务质量的重要性。无论是提高服务水平、提升服务技能，还是增强服务态度和维持顾客关系，都需要持续的努力和不断的提升自我。

在服务员的职业中，工作意识和业务能力是决定一个人能否胜任工作的重要因素。只有通过主动性和沟通能力的培养、学习和更新的重要性的认识、团队合作和协调能力的培养，以及重视服务质量和自我提升，才能成为一名优秀的服务员，得到更多的肯定和认可。通过进店心得的总结与体会，我深刻体会到了这些方面的重要性，并下决心不断努力提升自己，实现更好的职业发展。

服务员总结报告篇七

不知不觉我已经在移动公司工作快三年了，在工作中我深刻的体会到营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这些年来，我在各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户带给满意的服务。工作中严格要求自我，持续很强的职责心，谨慎

的工作态度和良好的心态. 不断加强业务学习, 努力提高业务水平和协调潜力. 工作中, 热情服务, 做到以诚相待、以心换心; 靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖.

在工作中, 我本着对“客户服务满意xx0”的服务理念, 热情的、真诚的接待每一位客户, 让客户高兴而来, 满意而归, 让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务. 随着通信业突飞猛进的发展, 市场竞争也越来越激烈, 一些客户频繁地销号、换卡. 我看在眼里, 急在心里, 要明白我们的每一张卡都是有成本的呀, 而且, 失去一个客户就失去一笔收入, 失去一份信任. 为了尽可能的保住用户, 我耐心的讲解我们中国移动的品牌优势、网络优势、信誉优势, 用心的推销新业务. 有一些客户在我耐心、细致的解释下, 保留了原号码, 满意的走了. 但有一些客户根本不听你的解释, 对你大喊大叫, 满口脏话, 我委屈的泪水在眼睛里打转, 但我忍住了, 不让眼泪掉下来. 我想, 我委屈一点儿不算什么, 只要我们公司的利益不受损害, 用户发泄一下又何妨呢. 每一天周而复始的工作, 这样的事情经常会发生, 但我始终牢记我们企业的服务宗旨: “追求客户满意服务”, 我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁.

自来到移动公司那天起, 我就给自己制定了一个目标, 那就是: 只要干, 就要干好, 努力做出最优异的成绩, 我相信自我的潜力, 我也自信, 经过努力, 我想我必须能成功.

在工作中, 还存在一些不足之处需要提高. 以后还要加强学习, 争取更大的进步, 为公司做出更大的贡献. 我们有理想, 所以我们自豪; 我们有奋斗, 所以我们快乐; 我们有收获, 所以我们幸福. 新的时期给了我们新的机遇和挑战, 我们更就应抓住机遇, 只争朝夕, 在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己, 不断学习业务技术和科学知识, 提高个人综合素质, 为移动公司的辉煌而努力. 努力成长为新时代优秀职工. 成绩仅代表过去, 不断的进步才代表未来, 姐妹们, 让我们共同努力, 做出应有的贡献, 与企业同发展, 同进步, 共同

续写移动公司的灿烂和辉煌！

服务员总结报告篇八

作为服务员，我们要不断的总结自己的工作，这样才能得到老板的重视，同时也能提升自己的工作水平！以下是服务员工作总结，欢迎参考！

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。

我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。

我主要从以下四个方面做好本职工作的。

一、尊重领导，听从指挥。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，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，经常受酒店及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守酒店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，能够正确使用文明用语，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，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

三、团结协作，不计得失。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。

在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，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，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。

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，使自己服务水

平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。

有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。

查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。

文明礼貌用语用得少，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，在某某经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道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。

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。

要有勤奋的精神：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。

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。

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,揣摩客人心理,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。

服务员总结报告篇九

20__年__月__日__大酒店接待了____公司的会议,经酒店缜密安排,各部门精心布置,使得酒店圆满完成了本次的接待任务,以下是在会议接待过程中餐饮部的工作总结:

一、精心准备,搞好会议宴会接待。

在宴会接待上,这是我们酒店第一次接待这么大型的会议,我们酒店能够在会议前做好接待准备这是值得鼓励和褒奖的。餐饮部能够发挥不怕苦不怕累的精神完成这项艰巨的任务是值得大家坚持和发扬的。但在此同时,我们也要看到自己准备工作不足的地方。例如:

- 1、人数的确定,以什么为标准,并制定合理方案。
- 2、水果饮料的准备,此项工作不太到位。
- 3、用餐过程中的杯具要及时补充。

二、合理安排工作人员，量化工作任务。

- 1、提前一天广泛动员全店员工，保证服务人员充沛。
- 2、促协调各部门员工积极参与，停休的调休，领班以上人员积极参与到一线服务中。
- 3、如果有加班加点的员工，员工餐要做好伙食的具体安排。

三、抓住工作重点，督促各项工作完全到位。

- 1、各部门在认真搞好自己工作的同时也要注意部门间要相互配合，协助。完成会议接待与宴会任务。
- 2、我们要抓住自己工作的重点，要解决自己任务中的主要矛盾，以便我们酒店的各部门以一个合理优化的部分组成一个强有力的整体。这方面我们有不足的地方。

四、加强员工培训，提高会议服务质量。

会议接待得成功与否，关键取决于服务质量的高低，而培训则是提升服务质量的最根本的途径。我们应该加强自身接待会议的能力。

总结会议虽然结束了，也通过这次会议积累了些经验，但也确实出现了一点不足，我们将认真总结，并把积累的好的经验和做法贯穿于今后的会议接待工作中去，也恳请各位领导能够给我们更多的能够吸取会议接待经验的机会。