

# 2023年酒店服务失败总结报告(实用6篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 酒店服务失败总结报告篇一

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。以下是豆花问答网和大家分享酒店服务总结资料，提供参考，欢迎你的参阅。

### 酒店服务总结一

3个月的培训就要结束了，回首过去，有光阴似箭的感觉，在这里我学到我一生中受益非浅的东西，做人的道理，社交知识及工作经验，让我这个无知的孩子开始已经慢慢长大。

通过这次培训，我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

### 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。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

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

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

## 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

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

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被迫延时或干脆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。

#### 六、应变能力

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。

## 七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

## 酒店服务总结二

酒店在新的领导班子李总的带领下，全体动员，加强学习，开展了酒店的学习活动，通过这次学习，酒店各级人员提高了业务水平和综合素质使每个人都受益非浅，下面结合本岗位工作浅谈一下心得体会□

在酒店管理上，我们常说客人永远是对的，但事实并非如此，当有出入时，我们怎样把对让给客人，让得即不得罪客人，又维护酒店的利益。所以必须认定每个客人的要求、意见和抱怨都是对的，都是真实的，这样我们才能做到不找籍口，真正把顾客的要求、意见和抱怨变成改进服务产品的突破口，把问题解决掉，记得11月份有这样一个案例，有一个质检问题，连续反应多次，筷子摆放不明显，客人找不到，每次服务上都填写整改措施并更换摆放位置，但还是出现客人投诉，

有的督导级和员工认为是客人和质检部门有问题，甚至把整改单都扔到地上，但通过引用以客人永远是对的，换位思考，质检部门也是站到客人角度看问题，重新分析筷子问题，我们终于找到问题所在，并解决了筷子问题。

在管理体会100条中多次提到怎样培训教育督导检查婆婆嘴等!无疑告诉我们培训教育不等于实践训练、培训教育只能告诉怎样做是对的、通过实践训练督导检查婆婆嘴告诉我们怎样把事情做对!也就是说培训教育只能改变观念，通过实践训练督导检查婆婆嘴规范才能提高员工的能力!才能改变知到不等于做到的问题!

记得八月为了自助餐提档提价，领导为了发挥各个督导的特长，进行调岗!我有幸调到明档!直接面客的一线，在这个岗位不但要做好产品也要做好服务!更重要是为了自助餐提档提价，需对明档边经营边改造，我做为明档领班使我深深的感到任务的艰巨以及责任的重大!同时也包含了领导对我的认可、对我的信任、促使我具有更强烈的责任感和使命感!上班时研究菜品，下班时配合施工人员安装蒸档·电源·大锅·铁板烧·天然气管道等的改造!虽然连续二十多天·我憔悴很多消瘦很多·但看到提价后客人的满意度，领导笑容，我感到我没有辜负领导对我的期望!同时内心有自豪感和成就感!特别在员工食堂李总一句：‘贾子你瘦了’关爱话语更是让我感动!我感动的同时认定做为一名老员工一名督导级就应该在关键的时候，出现在关键的部位，抓住关键的问题!这是我的职责!也是所应具备“：扎实、落实、老实的工作作风。也更是工作以完成为准，而不是以小时计算的工作态度。

我更坚信效率应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，在做好基础工作上才能讲效率。每个人所做的工作都是有一件件小事构成的，因此，对工作中的小事绝不能敷衍应付，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现工作中的突破，所以在工作中，对每一个变化，每一件小事，我们都要全力以赴做好，工作

中无小事，特别是明档人员，即是厨师，也是产品，要时刻保持自己的脸上永远充满微笑，这样才会受到顾客的青睐，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人的口碑，赢得客人满意加惊喜，不要小看小事，不要讨厌小事，只要有益于自己的工作和事业，无论什么样的小事，我们都应该全力以赴，用小事堆积起业事业大厦，才是坚固的，用小事堆积起来的工作，才是真正有质量的工作。勿以善小而不为，勿以恶小而为之，细微之处见精神，做小事的精神，才能产生做大事的气魄。

### 酒店服务总结三

也许有人会对这样的事实百思不得其解。其实，我们知道，管理者的大部分业绩不是自己亲手创造的，而是通过和别人的合作(包括下属、同事、客户等)创造的，甚至可以说是“借他人之力”创造的。明白了这一点，以上所提到的事实也就不难理解了。

一段时间以来，笔者认真留意了一些在管理岗位上工作得非常出色的管理者并分析和总结出了他们所共有的十大思想和行为特征。现整理之，愿与大家分享，同时也期望能给我们广大管理者带来些许启示。

(1) 处事冷静，但不优柔寡断 出色管理者都具有处事冷静的特点，他们善于考虑事情的多个方面或问题涉及的各利害关系方，不易冲动行事。

优秀管理者虽然处事冷静，但并不优柔寡断，他们往往会在周密思考后果断作出决定或清晰地阐明自己的观点。

具有这种特征的管理者往往能使事情或问题得到比较妥当的处理，同时又有利于形成良好的人际关系。

(2) 做事认真，但不事事求“完美” 出色管理者深知经商和

科研不一样。科研侧重追求的是严谨、精益求精；经商侧重追求的是效益、投入产出比。

出色管理者做事非常认真仔细，但他们同时也非常懂得什么事情需要追求“完美”（尽善尽美），什么事情“差不多就行”（达到基本标准）。

具有这种特征的管理者往往能把事情“做对”，并且能比一般人更容易创造出价值。

(3) 关注细节，但不拘泥于小节 出色管理者善于关注事情的细节，善于留意观察身边的人和事。他们善于抓住问题的要害，善于将问题“扼杀”在萌芽状态。

出色管理者虽然善于关注细节，但他们不会过分拘泥于小节，不会在意别人的一点小过错或小过失。

具有这种特征的管理者往往能大幅度减少“问题”的发生，日常管理工作也会井然有序。

(4) 协商安排工作，绝少发号施令 管理者不是发号施令的“监工”。一个能让下属主动“追随”的管理者，依赖的是他(她)的个人魅力和领导力，而不是他(她)手中的“权利”。

出色的管理者绝少对下属发号施令，他们往往采用和下属商量的方式布置和安排工作。

具有这种特征的管理者往往能让下属真正“心甘情愿”地完成好被安排的任务，这样的管理者也往往能营造出和谐团结的团队氛围。

(5) 关爱下属，懂得惜才爱才 出色管理者善于尊重和关爱下属，他们往往视同事如“兄弟”，懂得怎样去珍惜和爱护与

自己朝夕相处、共同拼搏的“战友”。

具有这样特征的管理者往往会让下属有一种“如家”的感觉，无形中也让大家更积极、更主动、更无怨无悔地付出。

(6)对人宽容，甘于忍让 出色管理者胸怀宽广，对人宽容、甘于忍让，他们善于将心比心，善于考虑别人的难处和利益，善于“挖起荆棘并种下玫瑰”。

具有这种特征的管理者往往易于形成良好的人际关系，并往往能在需要时，得到别人最真诚的支持和帮助。

(7)严以律己，以行动服人 出色管理者不会让自己独立于各种规章制度之外，他们往往身体力行、为人表率，用自己的实际行动来影响和带动身边的人。

具有这种特征的管理者往往“其身正，不令而行”。

(8)为人正直，表里如一 出色管理者为人正直、表里如一。他们往往对人一视同仁、处事公平公正。没有暗箱操作；也不会当面“抹蜜钱”，背后“捅刀子”。

具有这种特征的管理者往往使人有“安全感”并能得到别人充分的信任。

(9)谦虚谨慎，善于学习 出色管理者不会把自己已有的知识和技能作为管理的资本。他们往往谦虚谨慎，乐于向自己的上司、同事和下属等学习。

具有这种特征的管理者往往具有比较强的能力并且能够使自己的能力得到持续的提高。

(10)不满足于现状，但不脱离现实 出色管理者不满足于当前的业绩，他们都有比较高远的目标和追求。他们不满足于现

状，但决不会脱离现实，他们总是一步一个脚印为更高更远的目标而奋斗。他们非常清楚自己的将来会是怎样，而怎样才是他们想象中的将来。

具有这样特征的管理者往往具有充沛的工作激情并有持之以恒的工作动力。

成为一名出色的管理者，应该是我们广大管理者追求的目标之一。以上总结的出色管理者的十大思想和行为特征，期望能成为我们不断接近“出色管理者”的一面镜子。

推荐给好多人，他们都说不错呢。

酒店服务职员总结材料

酒店服务承诺书

酒店服务辞职信

酒店服务标语

酒店服务承诺书

## 酒店服务失败总结报告篇二

xxxx年即将结束，酒店服务年终总结经过去年的大力改革，在上级领导的带领、支持下，宾馆上下同心同德、共同努力，一起走过了不平凡的一年，也是蓉园宾馆经营上取得重大突破的一年。我就宾馆人力资源部xxxx年度工作情况做如下总结：

截至xxxx年12月30日，宾馆员工人数为554人（今年入职人数为295人，离职286人），其中办公室35人，消安部27人，工

程部35人，娱乐部46人，人力资源部5人，财务部26人，房务部85人，营运部25人，餐饮部八号楼200人，顺风楼70人。在所有人中，正副总经理3人，营运总监1人，总工办主任1人，工会主席1人，专职副书记1人，部门经理16人，部门主管34人，领班30人，员工467人，领班以上管理人员占总人数的16%，员工占总人数的84%。宾馆大专以上学历员工共122人，占总人数的22%；其中研究生1人，大学本科17人，大专104人。

## （一）、健全劳动人事以及相关酒店服务年终总结资料

1、健全人事档案与相关资料xxxxx初，宾馆人力资源部正式成立。由于成立前责权较为模糊，酒店人事资料并不齐全，人力资源部从头做起，去到部门调查员工详细人事资料后迅速建立起人事档案以及输入电脑，健全员工花名册，以便随时掌握在职员工情况。为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，人力资源部根据工作需要，建立了相关人事表格，包括《求职申请表》、《离职申请表》，《员工岗位变更表》、《管理人员聘任表》及各部门员工转正申请表等，使人员规范化、程序化，也加强了各部门与人力资源部之间工作的沟通性。

2、建立相关酒店服务年终总结制度俗话说：“无规矩无以成方圆”，为了进一步加强管理，人力资源部根据酒店实际情况，编撰了《蓉园宾馆员工手册》及《蓉园宾馆各部门岗位职责》，就员工入职、离职、调动、转正等方面形成一套规章制度；就员工事、病、休假等制定请假制度；以及岗位职责、考勤、值班等都出台相关规定，制度形成后，才方便在工作中操作，同时在执行中也有依有据。

## （二）、酒店服务年终总结招聘与档案的管理

1、招聘为了对酒店人员进行及时补充、跟进，保证各部门在用人时有人可用，有人才可选，人力资源部随时与人才市场、职业学校等保持联系，通常来说招聘分为常规招聘与非常规

招聘，常规招聘即指与长沙相关人才市场进行联系，定时进行招聘，但由于长沙宾馆行业竞争激烈，宾馆薪酬体系竞争力欠佳，招聘效果不太理想；除了常规招聘外，人力资源部还与各大中专院校保持联系，在有毕业生的季节，及时与学校取得联系，以方便对人才进行储备，现已与宁乡师范、娄底职业技术学院，达成合作关系，并与湖南一师范签定合作协议，接收了28名一师范的实习生。除此之外，人力资源部加强与各部门员工之间的联系，鼓励员工推荐身边的朋友到酒店，这中方法比较有效果。

2、酒店服务年终总结档案管理员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案以及电脑登记档案；包括在职人员档案、离职人员档案以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理有利于人力资源部随时掌握在职人员以及人员流动情况。对于凡是来到酒店应聘的人员，都应建立档案资料作为人才储备资料，以便部门需要人时查阅，减低了招聘率。

## 酒店服务失败总结报告篇三

酒店简介：

长沙运达喜来登酒店坐落在长沙市区商业中心的松桂园核心地段，雄踞于长沙市的南北大动脉芙蓉路与东西主干道营盘路交汇处的西南黄金三角，距离长沙火车站和长沙黄花国际机场分别仅10和30分钟车程。

大堂吧服务流程：

- 1，提前领取钥匙，确认数量并签名。
- 2，签到，打开相应的设施设备。
- 3，检查工作区域的情况，并打扫好卫生。

4, 检查酒水, 茶叶, 咖啡的质量, 储量。

5, 查看工作计划表, 做好工作的开始的准备。

酒牌摆放与展示;

1, 准备充足的酒牌, 要干净, 整洁, 卫生, 无破损、

2, 酒牌按统一方向摆放在服务台上面。

3, 客人就坐后, 按先女士, 后男士; 先客人; 后主人的顺序, 双手递给客人。4, 对客人使用必要的服务礼貌用语。

迎接客人;

1, 大堂吧入口要有员工做好迎接客人的准备;

2, 对客人微笑, 礼貌问候;

3, 保持三步五部的原则, 跟客人要有眼神的交流;

4, 遵循女士优先的原则;

5, 闻讯客人数量, 指引客人入内;

6, 征询客人意见选择吧台;

7, 及时补充人员, 防止空岗。

推销食品及饮料;

1, 充分了解各种饮料的价格;

2, 各种饮料的制作方法和内容;

- 3, 了解特别推荐的内容;
- 4, 及时了解酒牌的各种变化;
- 5, 了解当天沽清和急推项目;
- 6, 预计客人需要;
- 7, 不同场合气氛推销不同产品。
- 8, 鲜榨果汁需搅拌后配备吸管再给客人;
- 9, 榨不同果汁前需洗干净榨汁机, 保证无异味;
- 10, 推销软饮料提前问清楚客人的需求, 保证饮料无过期, 质量无问题;
- 11, 及时撤下空瓶跟空杯。
- 12, 啤酒倒八分满, 两分泡沫;
- 15, 当客人杯中只剩1/3饮料时, 主动询问客人是否续杯;  
推销酒类产品;

- 1, 准备干净口布; 擦干净瓶子;
- 2, 将酒给客人展示, 用酒刀割去瓶口铅封, 将瓶口擦拭干净;
- 3, 将酒倒入杯中后, 轻轻摇晃;
- 4, 客人品酒后, 要及时询问客人是否需要继续斟酒;
- 5, 当酒瓶中酒量少于一杯时, 询问客人是否需要第二瓶酒;

6，及时撤走空瓶及酒杯。

香烟服务；

1，熟悉各类香烟品种及价格；

2，雪茄烟需点燃后再递给客人，点烟过程不得接触烟嘴部分。

结账服务；

1，当客人要求结账时，倒收银台拿单，保证账单夹及店笔完整无破损；

2，询问客人结账方式；

3，当面点清结账数目，并复述，请客人确认；

4，询问客人是否需要发票；

5，向客人道谢，并欢迎下次光临。

上面就是我在工作过程中的一些服务程序，粗浅的做了一些介绍。下面附上几个在工作过程中遇到的服务出现偏差的处理方式，算了那些典型的案例吧！

案例1

大堂里面站有一个穿红衣服销售部的客人[ruby看错是2号台客人其中的一位穿红衣服客人，走上前询问两次是否在大堂吧消费，从而导致客人投诉。事后找到2号台其中一位客人的名片，通过电话联系到客人，提醒客人是否忘记买单，当时客人表示回来买单，5分钟后，客人打电话到茶吧告知当晚不能回来买单，次日再来，由于对客人的不信任，再次打电话给客人告知希望尽量当晚付账，由于客人坚持，故询问客人

次日结账时间及当晚主管为其做担保付账，客人满意答应，第二天客人早上如期到来大堂吧以现金结账。

分析：分工不够明确，服务员对本区域客人的情况不了解，关注客人不够，服务员之间的沟通配合不够，在不确定的情况下冒失问客人，当客人给与承诺未给与信任的同时再次打扰客人。

改进方案：组织员工进行案例分析、总结，让员工学习到我们存在的一系列问题，首先每个班次都要进行细致的分工，当自己在做事时要随时关注每一个客人，对区域的情况要了如指掌，如客人消费情况、客人相貌特征等等。员工之间保持沟通，在出现问题时首先保持冷静，不要慌张，在不确定的情况下，不能够凭片面印象怀疑其他客人。当客人给与承诺时，需充分信任客人，并诚恳地向客人致歉。

## 案例2

当时送餐不得的一名领班带领一位客人到轻食驿买生日蛋糕。客人在看过店内当天出的那两个蛋糕后，表示不满意，希望能够定做一个，并且要的很急，最后客人看了蛋糕目录以后选了一款“马斯卡布芝士水果蛋糕”，客人询问服务员蛋糕制作需要多长时间，服务员在没有与西饼房联系确认的情况下就告知客人45分钟至1小时。客人应允并要送餐部领班陪同上去拿钱付款，服务员以为客人在三楼西餐厅用餐，因此并未留下客人的联系方式。尔后服务员与饼房联系，饼房告知在1小时内无法做出客人要求的那款蛋糕，同时送餐部的领班表示客人现在不在酒店内无法与之联系，后来送餐部领班发现客人正在西餐厅用餐，将情况告知客人后，客人改定了其他款蛋糕，但饼房表示同样无法在客人计划时间内出给客人，可认为此表示不高兴，故而取消了预定，再送餐部领班员工诚挚的道歉下，并未造成投诉。

改进方案：组织系统的培训，详细地分析此案例，与西饼房

沟通制定出一个预定产品所需耗时间表，同时以后在任何人需要预定蛋糕时及时的告知客人制作时间，以避免发生同类的事件。

总结经验与教训：

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的。

1、我学会了如何的做人和如何和人尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我必须大度的接受，我必须学会忍耐。

2、无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。服务要有灵性，否则自己很难在这里立足。

3、不要太高傲不要太气盛，要虚心，要平心静气的接受别人的长处和优点以及建议，这样才能时刻保持清醒的吧，这样才能在不断的竞争中取得自己的成功和收获。

4、要学好英语，真的这是感受最深的了，英语在酒店的工作中真的是太重要了，如果你的英语好一点的话你的机会将比别人多的太多了，如果你的英语不是那么的好你一定从现在开始就要加油，因为只有这样你才会为你的客人提供更加人性化更加优越的服务吧。

5、我收获了一个美丽的回忆和经过，这将成为我人生的一个美丽的驿站，在以后的发展中我会长长的想起这段难忘的回忆。

6、我同时收获了一个生存的技能，以及如何结交朋友。

即将毕业，我明白自己要面对的是什么，不管如何我都要坚强，我都要学会用自己的努力证明自己是一个强者，我不要被别人增加那么多的压力和负担，我一定先解决自己的问题，在试着总结以下自己以前所走过的路程，为以后的发展奠定一个基础吧。在以后的工作中我要继续的发挥自己的优势和长处，不断的创造奇迹，创造属于自己的星空。我的未来或许是有风有雨但我的内功和外功只要足够的强，我都会乘风破浪，我都会闯出自己的世界。

汪国珍说过：“既然选择了远方就风雨兼程吧！”是的，实习已经结束了，再以后的学习和生活及工作中，又会有新的情况和艰难，但我必须变的足够的强大和坚强，我的未来不是梦，我的目标在远方，我的希望在远方，我的成功在将来。

## 酒店服务失败总结报告篇四

\_\_大酒店已经走过了半年的艰辛路程。半年来，\_\_大酒店在集团总公司和我库的正确领导和大力支持下，艰苦奋斗，开拓创新，锐意进取，使酒店面貌发生了根本性的变化。酒店管理步入正轨，服务质量逐步提高，扭亏为盈成效显著，社会形象口碑较好，精神文明、物质文明并举，取得了较好的社会效益和经济效益。

### 一、半年来的主要工作

#### 1、酒店装修简洁明快，经济、节俭、高效

根据酒店的实际情况和我库拨出的改造资金。我们确定了酒店装修风格为简洁、明快、实用。装修设计时大家集思广益拿方案，装饰队伍从投标。材料供应由酒店考察认可，隐蔽工程派人在现场认真把关。施工队伍加班加点时，酒店员工靠上服务。用了二个月的时间，基本完成了酒店改造任务。客房区域：复新了家俱，更新了部分空调、电视，更换了地毯及部分床罩、窗帘，装修了门、窗，粉刷了墙壁等以上项

目共投资约14万元。餐厅区域：复新了桌椅，装修了零点大厅及雅间，添置了柜机和壁挂分体空调，厨房添置了灶具、冰柜、餐具器皿、工作台等，共投资约19万元。总台及酒店外部明亮广告形象工程投资约6万元。酒店还实行了明亮工程改造，安装了虹霓灯轮廓线，巨幅广告灯牌，酒店面貌焕然一新。在库领导的直接领导下，我们做到了用较少的钱办较多的事，达到了预计的设计效果。

## 2、苦心经营创市场，扭亏为盈结硕果

从装修完成到现在，四个月过去了，酒店认真执行“内强素质，外树形象，狠抓管理，全员营销”十六字方针。扎扎实实，一步一个脚印走出了具有华瑞特色的酒店经营之路。营业收入逐日增加，递增幅度使人振奋。据统计：一月份：收入11万元，亏损6万元；二月份收入15万元，亏损1万元；三月份收入19万元，盈利1万元；四月份收入26万元；盈利9万元，1—6月份，营业额102万元，这些数字，它凝聚了酒店全体员工的心血和汗水，它告别了以往经营亏损的局面，迎来了酒店的新生。

## 3、默默无闻做工作，敬业服从讲奉献

无论是正式员工，还是招聘的员工，大家心往一处想，劲往一处使。从酒店开业至今，酒店所有管理人员特别是中层以上管理人员没有节假日，没有星期天，没黑没白地泡在酒店，酒店领导每天工作时间达12个小时以上，部门经理每天工作10个小时以上。大家没有一句怨言，没要过一分钱的加班费，有的同志家里有了病人，托付家里其他人帮忙而不请假照常上班，有的同志一连几天不回家，生病也不休息，坚持上班，还有的同志由于长期加班加点，过度劳累，病倒在工作岗位上，这样的事例举不胜举，非常感人。如采购部副经理\_\_\_同志，每天清晨5点多起床，晚上8点多回去，不论刮风下雨，多么寒冷，还是身体不适，总是默默无闻地干工作，大家称他为“老黄牛”。\_\_\_家有70多岁老母一人，不能下楼，

行动不便，她每天晚上10点下班，慈母天天盼儿归。刘秋菊孩子小，托付身体有病的婆婆看着，坚持上班。餐饮部主管\_\_\_，既当老师培训员工又当服务员为客人服务，还要管理餐厅前台，常常是晚上10多钟才回去，累倒在工作岗位上，就连怀孕流产考虑到花会期间特别忙，一直坚持到5月初才做手术。

#### 4、重视人才抓管理，建章立制成方圆

酒店管理是一门科学，有它一套内在的规律和规章。酒店运行一开始就决定高起点，上水平。我们先后聘请了曾在三星级酒店工作的餐饮前厅主管、厨师长和酒店副总到\_\_\_大酒店担任相应地管理职务管理酒店，这些同志有长期的酒店管理经验和理论水平，在酒店总经理的带领下，严抓严管，使酒店很快走上正规化、专业化管理轨道，少走了一些弯路，无论是基层管理还是服务质量和产品开发都达到了一定水平。并得到顾客认可。10多名正式员工虚心向这些专业人员学习管理知识、管理技能和管理经验，在酒店管理方面进步很快，现已基本适应并胜任各自的工作岗位。几个月来，酒店在抓管理的同时，从抓纪律整顿入手，先后制定并下发了一系列酒店管理制度，如《关于抓好当前几项工作的通知》、《关于开展安全质量月活动的通知》、《关于酒店机构设置的暂行规定》、《物料采购、保管领用管理制度》、《餐饮销售制度》、《华瑞大酒店销售价格及折扣权限规定》、《各部门及经理岗位责任制》、《安全消防管理制度》、《总台、客房、餐饮、后厨、工程、保安的工作内容、工作程序》、《酒店质量检查奖惩条例》、《经理值班制度》、《工作例会制度》、《安全、卫生检查制度》等等。

总之，酒店通过订制度，立规矩，抓管理，重落实，管理人员通过学知识，学技能，重实践，已初步形成一套较完整的管理规章制度和工作思路，使我们的管理水平在不断提高，酒店服务质量在不断提升，得到了越来越多的客人认可和好评。

## 5、紧抓培训不放松，奖惩分明立竿见影

酒店是铁打的营盘流水的兵，员工新成份多，他们大多对酒店工作标准要求知之甚少，即使在别处干过一段时间，不是知之皮毛，就是带来一些不良工作习惯20\_\_年酒店工作总结5篇工作总结。我们采取集中培训与岗上培训相结合，定时定点培训与班上班下培训相结合，老师教学生学生教学生的互帮互学制度。新员工把专业知识记在本上，挂在嘴上，落实在行动上，部门实行班前、班中、班后检查，酒店实行巡查、抽查制度。为鼓励大家多学、学好技术，我们还在四月份举办了\_\_大酒店第一届操作技术比武大赛，并表彰了优秀选手。此项活动地开展，极大地调动了员工学技术、大练兵的积极性。酒店还对拾金不昧的\_\_进行了通报表彰，同时，酒店也对违规违纪及时批评、处罚。如每周三酒店进行卫生、服务质量大检查，对查出的问题予以处罚，对保安、总台夜间工作失职，客人投诉问题，酒店通报批评并给予了严厉处罚。现在，全店上下形成人人有岗，岗岗有责，职责分明，奖罚明确的有序局面。

## 6、建立营销新机制，千方百计搞经营

随着酒店内部管理逐渐好转，扩大新客源稳定老客户已成为当务之急。酒店决定成立营销部，打破铁饭碗，多劳多得，按绩分配，精选了二名有这方面特长的正式员工，每月只发300元生活费，其余按营销业绩提成，从5月份开始正式运作。酒店只有30间客房。

一个小会议室200个餐位，往往接一个培训班80-110人，承接婚宴常常在30桌-45桌之间，如信息工程学院培训班110人，宣传部培训班60人，土管局培训班80人，市银河公司婚宴40桌，酒店的现有规模严重影响了经营。酒店挖空心思借船出海，与近邻海关酒店联系，房间不够租海关房间，婚宴安排不下安排在海关。在酒店未增加一间房，一个宴会间的情况下，我们顺利接待了一个个培训班，一桌桌婚宴，取得了社

会效益、经济效益双丰收。

## 二、下步工作打算及存在的困难和问题

根据酒店目前经营形势我们下步工作打算是：

### 1、抓住营销这个龙头，实行全员营销

实践使我们认识到，营销工作是否到位直接关系到酒店的兴衰，它在酒店经营中处在龙头的地位。在下步的工作中，一是抓好营销人员自身素质的锻炼和培养。二是压担子教方法学好营销学问。三是政策到位并及时兑现。四是发动全体员工跑营销，同时享受营销政策和待遇。做到专业人员与全体员工相结合，专业与业余相结合，发扬钉子精神，粘胶特性锲而不舍，拿出攻不下堡垒不罢休的劲头跑营销，客人不但要请进来，而且要留得住。

### 2、狠抓内部管理和业务培训，走上正规化、科学化轨道

一是制定完善操作程序、内容标准、考核办法。二是完善岗位责任制。三是重在落实。切实做到工作有布置，有标准，有奖惩措施，有检查，有反馈，一件件落到实处，狠抓管理不放松，对事不对人；四是抓好员工培训，提高操作技能。培训要有系统的培训计划，有阶段、有目标、有考核、一步步抓好落实。员工操作水平普遍较低，工作质量不高，虽然知道工作程序、要求，但服务不到位，体现到客人身上则有工作质量不到位，有似是而非的感觉。

### 3、实行表格化管理。

酒店管理是一门科学，是一种体系，有其内在规律。所以，大量工作体现在表格管理上。量化管理要逐步健全，只有这样，才能沿着正规化、科学化的管理模式前进，在此基础上，逐步形成有华瑞特色的管理模式。

#### 4、进一步搞好节约挖潜，向节约要效益。

现在存在很多浪费现象，节约、节能降耗大有文章可做。一是找出节约项目。如客房一次性用品、餐厅低值易耗品、厨房下脚料和燃料节约等等。二是制订出考核指标。做到既简单明了，又切实可行，便于操作。三是抓好节电、节水、节油工作。节电：换装变压器，如有可能改造线路，降低电损。节水：防止长流水，防止电机大马拉小车。节油：增加储油罐，改买零售油价为买批发油价。四是搞好采购工作，做到公开、透明，采购物品原则是货比三家，好中选优，降低原材料购进成本。

#### 5、争创市有青年文明号和全国二星旅游饭店

积极组织青年参加市、开发区的青年团活动，发动广大团员青年在本职岗位上发挥作用，争创20\_\_年度市级青年文明号。争创二星级饭店，对照二星级旅游饭店标准，对号入座，逐项打分，缺项的尽量补上，不足的努力改进20\_\_年酒店工作总结5篇20\_\_年酒店工作总结5篇。特别在软件方面如管理人员素质、服务质量方面下功夫。

#### 6、局、库领导需协调解决的困难

一是移装变压器，改造输电线路。现在酒店因电耗、电损每月多支出5000元。

二是水供应。自备井的电机耗电每月600度，酒店为水费多支付1000元。

三是车辆。酒店跑营销走访客户、到外地采购原料、接送酒店客人等没有车辆非常不方便，同时也不利于树立酒店形象。

## 酒店服务失败总结报告篇五

为期八个月的实习生活转眼之间就要结束了,回想起实习日子里的点点滴滴,我感触颇多,受益匪浅。

20\_\_假,在社会环境的要求下,在校领导的努力下,学校与远洲集团为我们搭建了一个校企联合办学的平台,我们07届生态旅游,酒店管理专业的八十多名学生进入远洲集团旗下的四个酒店实习。或许是未曾踏出过社会,一切对我来说都是陌生的,新奇的!

如我所愿,我被分配到了花园山庄的江南食府,与我一起分到这家酒店的还有其他十五们同学,分到了不同的部门和岗位。第二天,酒店就对我们进行了系统的培训,培训工作分为二块:一是岗前培训,包括室内培训和游览培训,主要是介绍酒店的概况,同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训,这让我们对工作有了大概的了解,第二是消防安全意识培训,酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课,让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

我们实习的花园山庄是一所成立于20\_\_年的四星级酒店,酒店管理先进,客源市场广阔,其餐饮部大致他成一楼江南食府,大堂吧,二楼包厢,三楼聚仕轩,我和三位同学的工作岗位就是江南食府,它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅,有时候也接待婚宴,餐厅员工将近二十人,包括二位领班及服务员工数名。

江南食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域,在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了,因为以前在学校,没有开过这门课,所以现在一切对我们来说都有是陌生的,茫然的,我就像无头苍蝇,[完全不能领会工作的流程和要领。只是听从领班的安排和他们手把手的教导,庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好,领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅,负责引导我们的工作,在她们耐心而认真的指导下,一个星期后,我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候,还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛,上菜时也很少按要求报菜名,几乎都是无声服务,后来,渐渐对一切都熟悉起来,做服务时胆子也变大了,可以回答客人用餐过程中遇到的问题了,在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了,其实看到客人在自己服务的区域用餐,而自己可以游刃有余的应付时,的确是一件快乐的事,在服务过程中我们接触到了形形色色的客人,在工作中既受到过客人的表扬,也因为客人服务的不够,受到过领班的批评。

记得有一次,四人用餐,其中一位客人不知是渴了还是其他原因,大杯的水喝的很快就没了,我马上给他加满,没过一会又喝完了,我又微笑的走过去给他加满,前后加过几次水,后来客人走的时候笑着对我说:小姑娘,今天谢谢你,你很有耐心,也很细心。虽然只是很平常的几句话,但我的心里还是很开心,因为自己的工作得到了客人的认可,这也是对自己的一种肯定,让我对工作信心增添了不少。

下半年,酒店的生意一般都很好,特别是婚宴和接待更是做的频繁。对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识,别看讲的内容很简单,但真的做起来,一些细节的东西也就不那么容易了,因为婚宴时,新人两方亲戚素质不等,身份不同,经历有别,所以在一些事情的想法,看法,做法也就让你难以招架。

十月的一天,酒店的婚宴接待量达到最大。人数达到历史最膨胀点,可以说能接的地方都拉出来接了,再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的,这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙,很“容幸选中了我和另外两位同事,因为以前从前没有接触过,再加上是去别的区域,有些陌生,我的心里还是很担心,怕自己做不好。

去之后,发现一人看三桌,难度不大也不小,看了一下菜单,基本没什么问题,心里的一块石头才落了地,但是就在快结束的时候,主管走到我的面前严厉的对我说,你为什么要把撤下来

的菜直接倒掉,有没有经过客人的允许?我愣愣地望着主管,不知道说什么,其他两位同事也不知道发生了什么事,大气也不敢出。眼泪开始在我眼眶里打转,主管接着说,在婚宴中,有的菜客人是要打包的,而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了,比较在意的客人是会不高兴的,一不高兴,投诉起来,就要求打折,而一场婚宴做下来,辛辛苦苦,最重要的就是买单了,在最后关后出现了问题,全场打折,酒店的损失是很大的,大家的努力也打了折扣,是很不划算的!主管的一席话惊醒了我们,也给我们上了很深的一课,也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟,它决不仅仅停留在上菜,收台上,更紧紧围绕着其它因素!

慢慢地,不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴,或者是以重要客人的格外关注,更或者是在自己不忙时协助其它同事工作,这一切都变的简单而且熟练起来,在面对客人的一些小的投诉时,自己也可以较好的解决,胆子变大了,人也变的比以前有耐心了,细心了,在酒店做了一段时间后,发现自己的个人素质也有所提高,知道什么话该说,什么事该做,该怎么做,怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了,这些日子里我学了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外,更学到了一些课堂上很难学到的东西,如何处理好自己的利益和酒店的利益,如何处理好同事之间的人际关系,如何调整好自己的心态,更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训,然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。

执行力反映一个人能力的强弱,放大到一个团队中,就更能体现出来了,也可以看到一个团队的精神,这个团队领导者的能力和素质。执行力与制度,工资无关。后来他把我们分成几个小组,做了一个游戏,但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚,其他组员不能分担,这是很残酷的一个结果,我们都在心里暗暗祈祷着,我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑,

当我们的组长做到八十个的时候,我们大家一起喊加油,直到组长做完最后的几十个,看到组长因坚持而通红的脸,我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的,作为一个领导者,他就要承担相应的责任,虽然大家还有能完全接受,但丝毫不影响他的道理,只有做到这样,你才能成为一个真正的管理者!

## 酒店服务失败总结报告篇六

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，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。