最新酒店服务员年终个人工作总结报告(优秀7篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店服务员年终个人工作总结报告篇一

自从20xx年某某月进入某某ktv工作，算算已经有一年头了。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下?”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的微笑。久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。后来我在一本书来看到关于微笑的学问，原来真诚的发自内心的微笑，才能让对方感觉到友善。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查;顾客消费过程中又应注意些什么;如何满足顾客的要求;如何更好的使用“外交辞令”

解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在某某ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着某某ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为某某ktv树立更好的形象，为为每一位来某某ktv的顾客提供更优质的服务。

酒店服务员年终个人工作总结报告篇二

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那里面除了我自我的付出与努力，更离开酒店给我所带来的`培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“仅有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一向坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自我的服务做到极致。酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工

作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的应对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，所以对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。仅有经过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人供给优质的服务。

前厅部根据市场情景，进取地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情景灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来必须的负面影响。

前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情景，请求帮忙。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮忙感化，从而改变最初

的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。

仅有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

酒店服务员年终个人工作总结报告篇三

一、营业方面：

自20xx年09月30日客房出租率从39.93%、平均房价为388.26元。在设施设备的不断完善与服务不断提高之下到本年度09月30日客房出租率提高至82.38%、平均房价提高至411.76元;客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20xx年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准□□□pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因

素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

工作计划：

在20xx年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

一、增加客房房在编人员的补充工作。

二、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

三、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

四、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

五、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

六、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

酒店服务员年终个人工作总结报告篇四

年终就要到了，一年的工作即将结束，我也要在20xx年最后的尾巴上努力做好自己的工作，在今年的最后一刻依旧努力的提升自己!

20xx年是麻烦的一年，因为在这一年里，我遇上了太多的麻烦，犯下了太多的错误!平稳的工作总是能被打破，工作中也总是被指出自己的错误!但是□20xx也是成长的一年，麻烦给我带来了机会，亲手的实践加速了自己的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自己的错误更是让自己清晰的看见了自己的不足，这一年光是弥补自己的不足就已经让我手忙脚乱了!但，在这样的代价下，我在工作中也变得更加顺利，能力也得到了提高……为了记录这一年的成长和变化，我写下了这份年终工作总结，期待在总结过后自己还能有新的收获。

在今年的工作刚开始的时候，我发现自己的坏习惯又开始了，在长假过后，不仅在工作上，连心态上都变的懒散。虽然有幸得到领导的批评以此改变，但是我却不能总是这样，在之后的工作中，我也总是以改变自己的这个坏习惯为目的去改变自己。

一年的工作，我们作为服务员的要求又有了新的提高。尤其是在x月的礼仪培训上，我们每个员工都要达到服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会!但是终究功夫不负有心人，我们成功的通过了考核。

但是这不过是在内部的学习而已，在真正的运用到实战之后，谁好谁坏一目了然，为此我们又以优带差，互相学习，互相磨练，在x月x日的时候，成功的达到了领导们要求的，提升

了酒店的服务水平!

作为酒店的服务员，我们负责的工作是多变的，仅仅一年的时间，我已经更换了不少的职责。但是都是自己了解的工作，所以在接手后熟悉了一段时间后就习惯了。

但工作中也常因为一些细节的问题犯下迷糊，这些让我小心翼翼了很久，直到自己习惯了工作，才变得顺利起来。

服务员的工作虽然简单，虽然不是什么难事，但是确是酒店最基础的服务工作，要是我们的服务没有过关，酒店的评价就会下降。作为酒店的一份子，我一定会继续努力的提升自己，让自己无愧于xxx酒店员工的名号!

酒店服务员年终个人工作总结报告篇五

20xx年是麻烦的一年，因为在这一年里，我遇上了太多的麻烦，犯下了太多的错误！平稳的工作总是能被打破，工作中也总是被指出自己的错误！但是20xx也是成长的一年，麻烦给我带来了机会，亲手的实践加速了自己的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自己的错误更是让自己清晰的看见了自己的不足，这一年光是弥补自己的不足就已经让我手忙脚乱了！但，在这样的代价下，我在工作中也变得更加顺利，能力也得到了提高……为了记录这一年的成长和变化，我写下了这份年终工作总结，期待在总结过后自己还能有新的收获。

在今年的工作刚开始的时候，我发现自己的坏习惯又开始了，在长假过后，不仅在工作上，连心态上都变的懒散。虽然有幸得到领导的批评以此改变，但是我却不能总是这样，在之后的工作中，我也总是以改变自己的这个坏习惯为目的去改变自己。

一年的工作，我们作为服务员的要求又有了新的提高。尤其

是在x月的礼仪培训上，我们每个员工都要达到服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会！但是终究功夫不负有心人，我们成功的通过了考核。

但是这不过是在内部的学习而已，在真正的运用到实战之后，谁好谁坏一目了然，为此我们又以优带差，互相学习，互相磨练，在x月x日的时候，成功的达到了领导们要求的，提升了酒店的服务水平！

作为酒店的服务员，我们负责的工作是多变的，仅仅一年的时间，我已经更换了不少的职责。但是都是自己了解的`工作，所以在接手后熟悉了一段时间后就习惯了。

但工作中也常因为一些细节的问题犯下迷糊，这些让我小心翼翼了很久，直到自己习惯了工作，才变得顺利起来。

服务员的工作虽然简单，虽然不是什么难事，但是确是酒店最基础的服务工作，要是我们的服务没有过关，酒店的评价就会下降。作为酒店的一份子，我一定会继续努力的提升自己，让自己无愧于xxx酒店员工的名号！

酒店服务员年终个人工作总结报告篇六

时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。

总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，可是有时确没得到肯定。

在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来面对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业面对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到宾馆就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。宾馆的前台是宾馆的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。

保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了自己的本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为宾馆创造最大价值。

酒店服务员年终个人工作总结报告篇七

季度在紧张忙碌中过去了，在这辞旧迎新之际，我作为生产经理代表生产部门将半年来生产质量各方面的工作作以简要总结，同时祝愿公司在新的年度里更上一层楼!

一、生产质量方面：

从6月份在生产系统工作开始，就目前生产部门的现状作了大量的制度改革和完善，使得车间管理不断合理化。主要表现在以下几个方面：

1、生产现场整理整顿：就当时的生产现场环境，通过开会和6s管理方面的知识培训，大家对生产现场的管理有了正确的认识，并积极配合，使生产现场比较以前更加清爽、整齐，各种产品，用具摆放规范有序。

2、开展质量管理培训：从销售部反馈到生产部的客户投诉信息，生产部积极主动找原因和更好的改进方法。并召集生产全体员工进行pdca质量管理培训，让大家都有质量管理意识和责任感。通过多次的质量管理培训，员工们的质量细节控制和工作水平有了明显的提高。

3、成立专项工作日：为了确保公司产品质量满足客户要求，生产部门成立了质量管理日(每周二为公司的质量分析日)。针对质量分析会上大家提出来的问题，生产经理牵头负责在一周内给予解决或者上报技术部叶总来处理解决，并在下次质量会上向大家做出提出来问题的解决办法和处理结果。如此一来，公司产品方面有了全新的改进，客户的满意度不断提升。

4、开展质量活动月：通过质量管理月活动的开展，充分体现全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中细节的控制，提升员工们的质量意识和客户意识，从而向实现一起飞跃、鼎造精品的企业方针靠近!通过9月份对“一楼质量提升活动月”的开展，充分体现金加工全面质量管理的重要性，全方位培养员工们对生产过程中各细节的控制，提升员工们的质量意识和客户意识，实现从根本意义上的对一楼配件库存产品的质量改进!

5、过程方法和细节管理：生产系统最大的漏洞就是在工艺方面、流程方面、细节方面做的远远不够。如生产过程没有流程卡，没有图纸，没有记录，没有统计，导致生产效率无法统计，员工水平无法评定。面对这一现象，从8月份开始，车间执行主管下单流程卡到位法、统计工作法和员工生产日记法。这样一来，员工们的工作和质量都能清楚的表现在表格上，质量合格率也能在表格上看到。通过几个月的坚持，员工们自检产品行成了好的习惯，加工配件的质量明显提升。

6、成立质量管理领导小组：通过对生产车间的综合管理改进，生产部成立了质量管理小组，任用车间代表做为管理小组的组长，多人参与的模式，对生产过程、设备保养方面，产品光洁度方面。产品的毛刺、铁屑处理等细节方面做出有效的控制手法。在遇到质量问题时采取三不放过的原则。就是：质量问题原因不查明不放过、没有紧急处理措施不放过、没发长远对策不放过!并在生产早会上针对生产发现的问题进行有效分析，不能重复犯第二次同样的错误!如此几个月的坚持，

使产品合格率明显提升。

二、人员管理方面：

1、爱心管理。通过感性认识阶段后，我和员工们之间的相处关系进入正常化，在车间管理上，选出了员工代表和管理层代表，如车间设财务监管(原是____，现是____)，对车间违反车间规定的员工给予小额罚款(我们车间叫献爱心)然后上交财务监管处，财务监管人员根据天气情况，拿出罚款来给大家买饮料或者冰条吃。通过几个月的综合管理，大家的质量意识和工作积极性形成了质的飞跃!

2、走动管理。从6月份开始，每天销售一下订单到车间，象是跟单员，从配件开始到装配现场，全过程都在跟踪。在跟踪订单的过程，也是我学习的最好时候，同时能第一时间了解员工们的工作状态和产品配件有没有存在问题。通过半年多的努力，现在员工们的质量意识明显增强，产品质量明显提升。

3、激励机制。从7月份开始，对车间表现好的员工采用适当激励，如叫上几位表现好的去外面吃饭，顺便了解他们对工作方面或者职位晋升方面有什么想法，对生产管理方面有什么好的建议等。或者月底叫整个生产系统人员去外面聚餐，唱歌等。通过这些活动，拉近了员工之间的距离，凝聚了团队的合作精神和整体战斗力!

三、生产结构方面：

对于销售部门的信息反馈，生产部在生产结构方面采取以下几方面的改进。

1、外协会议：针对销售反映生产部门发货不及时，产品质量存在问题，生产部组织了外协沟通会，把目前公司的外协客户召集到公司进行有效沟通，把公司目前产品方面存在的发

货不及时和产品质量客户的反馈信息向外协户做重要的说明，并提出了相互理解、相互促进的合作手法，同时规定了外协管理日，并由专人负责和外协的有关问题沟通和现场到外协处进行过程跟踪，通过几个月的实战，外协质量和供货期明显好转!

2、生产装配车间和加工车间进行有效整合。要求凡是生产前必须有生产经理下生产指令单，然后到技术部领取图纸并签上经理名，生产经理把生产指令单交车间主任，并严格按生产单生产加工。装配车间员工凭领料单到一楼配件仓库领取配件时，要充当检验员的角色对所领的配件进行质量方面的初步检查，如果配件有问题，当场进行合理方式处理。另外要求装配人员在装配过程中必须站在客户角度考虑，产品的质量水平是否满足客户要求，如果装配现场有任何质量发现都第一时间上报生产经理进行合理改进!

3、配件仓库进行合理优化。针对配件仓库脏乱差、产品生锈、尺寸不对和质量不稳定、配件数量不清等问题上，通过生产部代表会议，决定对仓库进行彻底的整理整顿(当时用了句口号是：天翻地覆、完美体现!)。从10月5日开始，进行整理和细节处理，现在已初见成效。通过1个多月对一楼仓库的整理整顿，达到按区域、类别、标示固定存放，让人一目了然的效果!并且各类别产品配件全部采用塑料袋包装、涂油处理，确保入库后的产品的合理保存、使用时是都是合格品!整理完毕后，仓库执行了“先进先出”的原则(因为每种配件上有合格标签和入库日期，先进先出才有时可查)，重新规定仓库各种产品配件的最高和最低的限量，利于生产合理计划和降低库存成本!

4、看板管理。看板管理是生产部面对目前管理混乱的重要举措。看板的使用，给大家一种警觉，大家都明白了什么是自己要做的，什么时候去做，什么时候完成任务等。如销售生产管理看板、装配生产缺料综合管理看板、成品库综合管理看板、配件仓库综合管理看板、生产质量综合管理看板、仓

库缺料综合管理看板。通过看板的使用，生产节奏清爽了、配件加工及时了，各项工作是均衡有序!

生产部门的各项工作在全体员工的积极参与下，和上级领导的明确指导下，生产质量综合方面正向着良性方面发展。过去的一年来，虽然然生产质量各方面取得一些成绩，但同时也存在很多问题。主要表现在以下几个方面：

一、生产现场管理还比较混乱：虽然半年多来一直强化现场管理，但由于员工素质不同，个别区域还有待进一步规范。员工综合素质教育和培训还要不断加强!

二、技术部门和生产部门配合的不够深入。从多次的技术生产综合会议上，针对目前的产品结构和加工精度要求，都与生产实际严重脱节。导致图纸根本指导不了生产，希望在新的年度里，生产部门有权力来对图纸进行合理的有效的修改(配一工程师在生产部，适时对产品的改进和质量提升有直接效果!)。

三、人员管理方面：由于公司人员的文化水平不同，分工不同，在对公司大的发展方针理解不到位，导致整体战斗力还有待提升。希望在新的年度里，加大员工素质教育和技能培训。

四、产品质量和细节管理方面：

目前公司产品常出现质量问题而退货，一方面是员工装配或者包装时细节注意不到位，如机台装的表和夹具垂直度不够，装表的螺丝长度不合适，螺丝的强度不够，螺丝生锈，机台表面有划伤缺料等现象，正是这些细节管理不到位导致客户退货现象的发生!另一方面是我们的技术方面有缺陷。希望在新的年度里各方面都能全员参与、持续改进!

面对新的起跑线。我们生产部将会严格按质按量完成新年度

的目标和生产质量系统中的各项任务，上一年度好的方面继续坚持，如看板管理的使用，仓库配件入库和出库的管理，外协质量管理的长抓不懈，质量管理的持续改进，工艺流程的合理改进等诸多方面，同时祝愿____公司在新的年度里大展宏图，更进一步！