

最新酒店餐厅服务培训总结报告(精选5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店餐厅服务培训总结报告篇一

入餐厅这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次餐厅培训的心得体会-服务的重要性，一个餐厅能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视餐厅的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普

通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

一、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信餐厅是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

二、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能

发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

三、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在餐厅的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让餐厅越来越好，更上一层楼。

酒店餐厅服务培训总结报告篇二

一、加强和完善了学校的规范化管理，健全各项管理制度。

1、着重加强了学校的管理工作，建立健全了一系列规章制度：从教职员工守则，到各岗位职责制；从聘请教师规则，到档案管理制度、财务管理制度，安全保卫制度等等，同时具体落实到每个教师或管理人员身上，使学校的管理工作有条不紊，井然有序。

2、完善教务工作，勤勤恳恳做好每项工作，每一期培训班开班后，教务人员都用心深入现场服务。从学员的实际状况入手，做好各项工作，使学校的工作运转到位。

3、保障教职工的合法权益，根据法律法规的规定为教职工办理各种福利待遇，让教职工有法定的休息时间，调动教职工的工作用心性，关心教职工的思想、工作和生活。

二、提高教育质量，加强特色培训

1、我们在办学初始，就认识到学校要在社会上树立良好信誉，务必要在办学中注重自己的特色，因此，我们着重培训会计电算化和计算机应用人才，从而取得了较好的成绩，得到了社会的认可和赞许。

2、聘请正规大中专学校中有较高层次，思想好，作风正派，事业心强，具有丰富教学经验的教师任专职或兼职老师，使学校的教学质量始终持续在较高的水平上。

3、加强学员的辅导工作，学校在机房内配备专职的辅导教师，从学员到校上课开始，辅导教师就同任老师一齐对学员状况进行核实，辅导时热心、耐心，做到有问必答、不厌其烦，促进学员的理论与实践相结合，不断提高学员的实际操作潜力，学员的考试合格率持续在92%以上。

三、用心响应社会号召，为社会公益事业做贡献

1、20年，市政府为了提高市民的电脑网络水平，开展了“百万家庭普网教育”的工作，并将此项工程列为04年八大实事工程之一，普网培训对于市民是免费的，学校所能得到的补助也是微乎其微的，但是我们认识到学校在注重经济效益的同时就应同时要重视社会效益，毅然承担了此项培训工作，一年来总共培训了学员多个，属于全市培训学员最多的学校之一。

2、开展下岗、失业工人的计算机应用潜力培训工作，市里有关部门为了提高下岗、失业工人的就业潜力，提出了就业前先培训的策略。为此，学校根据下岗、失业工人的特点，制定了一套贴合他们的培训计划。重点提高他们的实际操作潜力，加强辅导，延长课时，同时要求他们认真参加培训，培训结束后参加有必须的权威认定的《省计算机应用潜力考核》。在我们的用心努力下，同时在学员的配合下，下岗失业工人的考试合格率始终持续在90%以上。

四、及时更新软、硬件设备，创造良好的教学环境

1、学校现有586机型的机房二个，同时今年又新配置了p4主流机型48台，显示器全部更新为17寸纯平，并采用多媒体教学投影仪教学。机房除了局域网连接外，还透过电信宽带开通了外网服务，让学员能够畅游在因特网的信息世界中，为教学工作带给了根本的保证。

2、聘请专人负责机房的环境卫生，做到整洁、干净，给学员留下良好的印象。

3、计算机房内还配备有立式空调，大屏幕彩电等辅助教学设备，胜任计算机二级、三级培训，是市人事局，财政局定点的培训点和考核点。

随着改革开放的不断深入和国家大力实施科技兴国战略，计算机作为当代信息工具，发挥着重大的作用。为此，我们要抓住这个机遇，持续清醒的头脑，综合分析培训的实际状况，坚持教育质量第一，坚持为社会为学员服务的宗旨，坚持勤俭办学的精神，注重提高办学效益，千方百计抓住生源来头不放，进一步拓展教育领域，把学校各项工作再推进一步，力争在新的一年里为社会输送更多有用人才。

酒店餐厅服务培训总结报告篇三

公司员工餐厅自20xx年x月份成立以来，我在公司领导和主管领导的正确领导下，在各部门的大力支持下，扎实工作，开拓创新，锐意进取，有力地维护了餐厅的筹备工作和有序开展，确保了餐厅的规范化运行，从加强管理，健全机制、稳定思想、完善制度，安全管理、完成任务等方面做了大量的工作，具体表现在：

一、完成的主要工作

(一)、围绕大局，提高认识

。在此情况下，我的工作节奏和各项管理、生活保障工作能够紧紧地跟上快速发展的大好形势，同时坚持以人为本，关心员工生活，切实抓紧抓好餐厅不放松，使员工餐厅真正成为“职工之家”和干部员工满意的家园。

特别是我能够紧跟工作的整体大局，密切联系本单位的实际，坚持对自己树立“生活服务无小事”、“做好各项接待和为员工服务是我们的职责”为意识，从思想上认识到了做好本职工作的重要性和重要性，从而自觉地投身到各项服务工作中去。x月份以来，我都能以猪场工作大局为重，尽心尽力地做好自己的本职工作，很好的完成了工作任务。

(二)、加强管理，规范运作

员工餐厅的工作经常与干部员、加强管理，规范运作。加强管理工打交道，涉及大家的吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好的工作。在这种情况下，没有因为自己虽然做了很多工作但不到大家的认可而，而是尽心尽力地搞好各项服务。

x月份以来，我们没有辜负公司和猪场领导及广大干部员工的

期望，以身作则，加强各方面的管理，并不断为大家创造良好的服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了良好的基础。我们在抓好各项管理的同时，还在改变服务模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了大量工作。

我们始终坚持以人为本的服务理念，采取了多种服务方式，尽量为干部职工提供便利条件，使大家在餐厅就餐犹如回到“家”的感觉。

(三)、团结协作，优质服务

员工餐厅的工作任务零碎而繁、团结协作，优质服务。团结协作杂，但每一项工作都与猪场的整体工作和干部职工的生活质量息息相关。因此，在主管部门的支持下，坚持搞好饮食供应提高优质服务。是我们工作的重点，特别是刚成立时期，员工餐厅人手较少，工作量较大。

天气炎热，为了不影响正常工作运转，我都能严格服从领导的安排，不讲条件，全力以赴搞好饮食保障工作。为了做好这项工作，在服务态度和饭菜质量上多下功夫，在餐厅管理和服务方面与同事心往一处想，劲往一处使，尽心竭力地为干部职工提供优质的服务。深受场区员工称颂。

(四)、抓好卫生、干净整洁

加强餐厅卫生管理是饮食工作、抓好卫生、干净整洁。抓好卫生的重要工作环节，涉及到每名就餐员工的健康状况，做为一名炊事人员，从思想上、行动上高度重视，做到每天对餐厅进行地面、门窗、操作台、餐桌清洁，保持无灰尘、无油腻、无杂物，加强餐具的洗消工作，做到每餐必消毒，同时做好个人卫生，保持个人卫生高标准，做到每餐、每天保持环境整洁，不间断对餐厅周围卫生进行打扫，保持卫生间和下水沟的清洁与疏通，做到无异味。使餐厅饮食环境达到卫生标准。

(五)、计划采购、保证质量

主、副食品的采购涉及到菜品、计划采购、保证质量。

酒店餐厅服务培训总结报告篇四

时间过的真快，我进入餐厅培训已经一个月多了，在这五周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢！

一、通过职业素质的培训

使我树立了正确的从业观念，改变我认为干餐饮服务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。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

二、通过服务技能的培训

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。

三、通过这次培训如何做好服务员我总结了以下几点心得与同事们共同学习

1、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。

2、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。

3、积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的原泉。

4、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。

5、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，相信自己是最秀的。

7、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。

8、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。

9、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。

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；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。

酒店餐厅服务培训总结报告篇五

“心系顾客，服务至上”作为酒店餐厅的服务宗旨，它充分地反映了酒店餐厅对每位员工的期望，所以就会对服务员进行相关的礼仪培训下面是本站为大家准备的酒店餐厅服务礼仪培训，希望可以帮助大家！

1在行走中，有急事需要超越客人

在走道行走时遇到客人在前面走，而我们又有急事需要超越过去时，应先对客人讲：“先生(小姐)对不起，请让一下。”然后再超越，如两位客人同时切忌从客人中间穿过。

2遇到服装奇异，举止特殊的客人

在服务中要尊重客人的个人爱好和风俗习惯：对服装穿戴较奇异，行走举止特殊的客人不可以围观、嘲笑或议论，模仿或起外号。

3发现有可疑人员

在客房发现有神秘的人员，应尽快上前询问客人：“先生您好，请问您有什么事吗?请问您找那位客人?”并注意对方的神态，如有异常应及时通知保安。

4在楼层接听电话时

在楼层接听电话时，首先要问好并自报所在楼层：“您好□x楼，有什么事可以帮您吗?当对方问自己的姓名时要主动报上。

接听电话时声音要柔和，音量适中，同时要耐心听清，准确答复，然后要说：“再见”再挂下听筒。如对方打错电话应该说：“对不起。请再拨电话xxx□”

5遇到有事询问的客人

□

6在楼层碰到客人想参观房间

在楼层时遇到客人想参观房间，应有礼貌的告诉客人，让客人先到总台咨询，并由总台的通知将ok房态房间给客人参观。当员工接到前台客人前来参观的通知，再到客人到指定房间进行参观并详细的讲解客房内的各种设施。客人走后，要将客人移动过的家具恢复。

7当客人提出的问题难以回答或自己不清楚时

一个优秀的服务员，除了有良好的服务态度、熟练的服务技巧、丰富的业务知识外、还需要熟练本企业的概括和社会情况，这样就避免出客人提出问题时我们不懂不清楚，难以回答的现象。客人提出的问题要仔细倾听，详尽回答，遇到自己不懂或不清楚，回答没有把握的问题，要请客人稍后，向有关部门或人员请教后查询再回答，如果提出的问题较复杂，一下子弄不清楚时，可请客人回房间稍后，弄清楚再答复客人，经努力仍无法解答时也应给客人一个回音，并耐心解释，表示歉意，总之，客人提出的问题，不能使用“我不知道、”“我不懂”或“我想”、“可能”等词语去答复客人。

8被客人呼唤进入房间时

被客人呼唤进入房间时服务员应先在房门上敲门并喊“housekeeping”客人回应后问：“：请问有什么事可以帮忙？”征得客人同意后进入房间，切记将房门打开用门吸吸住，

不且将门关上，客人让坐时应表谢意，但不且坐下，对客人的吩咐要留意倾听，站立姿势要单整，眼不可东张希望，办完事立刻离开，不且在房间逗留太久，离开时将房门轻轻关上。

9在酒店的区域内遇到客人

在楼层的大厅、走廊遇到客人时应主动打招呼，主动让路。如果知道客人的姓名，早上见面应称呼“xx先生早晨(早上好)!”对不熟悉的客人亦要面带微笑，有礼貌地说“先生早晨(早上好)好!”平时在楼层的大厅、走廊遇到客人时，也要点头示意。或说“您好”。不能只顾走路，视而不见毫无表示。如果是熟悉的客人，相隔一段时间没见，如相遇时应讲□“xx先生(小姐)很高兴见到您，您好吗?”这样会使客人感到分外亲切。

10客人向你纠缠时

当客人向你纠缠时，作为服务员不应不耐烦、不礼貌的言行冲撞客人。要想办法摆脱客人的纠缠，当班的同事应主动配合，让被纠缠的员工干别的工作，避开客人的纠缠。当一个人在房间做卫生，又不能离开现场的话，应运用语言艺术婉言摆脱客人的纠缠，如：“实在对不起，如果没有什么事的话，我还要干别的工作，请原谅。”然后借故在房间找一些工作干。如吸地毯，做卫生间等，如果无效，可向邻近同事暗示求援或找领班派一个人来，自己借故要做其他工作暂时离开。

11发现客人行为不方便时

发现客人行动不方便，而客人的房间又远离服务台时，在住房情况允许的条件下，征求客人意见并与有关部门联系，将房间调至电梯或工作间附近，以便照顾。客人外出或回来时应主动按电梯、开门、主动扶持，以免发生意外。

客人请你外出(玩或吃饭)时

员工应严格遵守酒店纪律，不能私自陪宾客外出玩或吃饭，当客人请你外出时应借故婉言谢绝。如“实在对不起，今晚还在参加学习”“真抱歉，今天我还有别的事情要办”等等。总之看实际情况灵活运用语言艺术婉言谢绝客人。

13客人向你赠送礼品或小吃、小费

由于我们的热情、有礼、主动、周到的服务，深得客人的好感，客人为了表示谢意，往往喜欢赠送礼品或者小费给服务员，以聊表一点心意，服务员首先要婉言谢绝，语言要有礼貌，对客人的心意要表示感谢。如果客人一定要送，实属盛情难却，为了避免失礼引起客人的误会和不满，服务员应暂时收下，并表示感谢，事后交领导处理，并说明情况。

14客人刚入住时

客人刚刚登记入住进入房间，服务员在电梯口或走廊遇到客人应主动，热情的打招呼，并欢迎客人的到来，当客人进入房间时，应主动帮他介绍房间内的设施设备和物品的摆放位置向客人介绍酒店餐厅、服务设施、娱乐设施位置、营业时间。要视客人情况如脸上倦意较浓，应以不打扰客人为主，退出房间并轻轻关上房门。

15客人要求换房

当客人要求换房时，服务员应该了解客人换房的原因，是房间太小或太大，位置不好，还是房间设施有问题或是其他原因，并及时与前台联系尽量为客人调整合适的房间，如果开房高时无法给予换房要向客人耐心解释，并表示一有空房将马上为其调换。如客人说换房是因为房间的设施有问题，除

为客人换房外，还要及时报修，以维护宾客声誉提高房间的使用，提高经济效益。

16 打扫房间时发现有设备损坏或运行不正常时

打扫房间期间，服务员应边抹尘边做卫生边检查各种设备完好情况，如有损坏或是运行不正常时，要及时通知工程部维修人员前来维修，以保证房间内的设施设备的完好和安全程度。

17 在打扫客房期间听到有客人要进房

在打扫房间时，发现有客人要进房间，应询问客人有什么事情要帮忙，并请客人到房间外面；如是住房，要询问客人是否是该房间的客人，如“请问是否住这间房，为了房间的安全按照酒店规定你能配合跟我核对一下您的身份吗？”并要求客人将房卡从门锁刷过，如是绿灯亮说明是该房客，并表示谢谢他的合作；如是红灯亮，应请客人出示身份证件核对，如果不是该房客应礼貌的请客人出去。

楼面服务基本礼貌用语：（服务规范礼貌用语）

1. 迎客---“您好，欢迎光临！”
2. 拉椅请座---“先生/小姐，请坐！”
3. 开位问茶---“请问先生/小姐喜欢喝什么茶呢？”
4. 派餐巾---“先生/小姐，请用毛巾。”
5. 斟茶---“先生/小姐，请用茶。”
6. 问酒水---“先生/小姐，请问喜欢喝些什么酒水呢？”
7. 斟酒水---“先生/小姐，帮你斟上酒水好吗？”

8. 收茶杯--- “先生/小姐，帮您把茶杯收走好吗？”
9. 上汤--- “这是汤，请慢用。”
10. 上菜--- “这是菜，请各位慢用。”
11. 更换骨碟--- “先生/小姐，帮您换骨碟。”
12. 撤换茶碟--- “请问，这个茶碟可以收走吗？”
13. 上水果--- “这盘生果是我们酒楼经理送的，是本酒楼的小小心意，请慢用。”
14. 饭后茶--- “请用热茶。”
15. 结帐--- “请问哪位买单？” “多谢八折n多钱” “多谢收到n多钱” “多谢找回n多钱。”

规范礼貌用语及操作程序：

1. 当客人进入餐厅时，咨客应主动上前，热情地征询客人“先生/小姐，您好！欢迎光临，请问您几位？”当客人回答后便问：“请问先生/小姐贵姓？”
2. 把客人带到座位后，拉椅请坐(并做请的手势)。双手把菜谱递给客人并说道：“先生，这是我们的菜牌。”然后询问客人：“您好，请问喝什么茶？我们这有普洱，香片，铁观音……等茶”客人选定茶叶后，应把客人所点的茶告知看台的服务员。

要求：语言亲切，保持微笑，使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

3. 服务员在分管的岗位上站岗，笑脸迎接客人，协助咨客安排客人入座，稍鞠躬讲：“先生/小姐，您好，欢迎光临！”

4. 拉椅请坐，先将女性坐的椅子拉出，在她坐下时，徐徐将椅子靠近餐桌，说：“先生/小姐，请坐”并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。