

店员个人工作总结及自我评价(实用10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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

店员个人工作总结及自我评价篇一

尊敬的各位领导各位同事：

大家好！

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了xx年，迎来了充满希望的xx年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的。

在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门。

作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情

况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛。

这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料。

我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识。

与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开。

这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩。

开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争

的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力。

关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结。

最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

店员个人工作总结及自我评价篇二

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向

同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

- 1、一如既往地地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

店员个人工作总结及自我评价篇三

微笑是酒店最大的标志性，在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人!以下是小编分享的酒店员工个人工作总结，一起阅读参考吧!

尊敬的各位领导各位同事大家好:

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了2012年，迎来了充满希望的2012年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人。

一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这

个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部。

作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口。

通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方。

虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开。

这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大。

而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越

性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

20xx年是实施“十一五”规划的关键之年□xx全体干部职工在xx司和公司董事会的正确领导下，坚持以党的精神和“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，围绕年初制定的工作目标，以市场为导向、细化管理为手段，稳抓企业经营和管理，克服各种不利因素，工作职能逐步规范。

较好地完成任务指标。

现将20xx年工作情况及20xx年工作安排简要汇报如下。

一、20xx年工作情况

以增收增效为目标，抓好销售工作11年□xx认真分析和把握酒店业的发展趋势，坚持以市场为导向，调整经营思路，创新开发客源市场。

提高市场竞争能力和经济效益。

公司全年完成各项收入xx万元，完成计划xx%□较去年同期减少xx万元，下降xx%□

全年客房平均出租率为xx%□年均房价元xx天。

按可比口径计算全年完成利润xx万元，完成计划xx%□上缴税费xx万元。

总费用额xx万元，比去年同期减少xx万元，下降xx%□

一是调整经营思路，加大营销力度。

今年以来，由于受各种不利因素的影响，公司经营任务完成的不够理想。

面对困境，公司上下迎难而上，一方面招聘营销人员，充实销售团队，结合市场客源结构，对销售人员进行分工，分别成立了客户组、商务组和团队组，主动跟踪各自的市场客源，加大各种资源的挖掘扩展，加强沟通和交流，想方设法留住老客户。

另一方面调整思路，加大营销，制定“面向xx□辐射xx”营销方案，实施“走出去”战略，不断扩大对外宣传合作，拓展客源市场。

三月组织销售员赴xx进行促销，走访了xx□xx及xx厅等单位以及各大旅行社。

五月去xx地区进行专项促销活动。

三是制订了一系列的促销方案，提高住房率。

利用xx周年厦庆，在xx电视媒体□xx晚报上做宣传广告，印制宣传彩旗，给客户订制礼品，以及印制代金券等促销活动提高酒店的知名度。

四是重新制定了《20xx年前台销售部销售员工资待遇方案》，提高销售员的工作积极性。

二、全年前台销售部20xx年共签订商务协议xx份，旅行社协议xx

一是转变观念，稳定物业收入。

物业部发扬拼搏精神，知难而进，勤奋工作，一方面完善管理制度。

通过建立维修记录、收款实时记录，规范物业合同，建立走访日和工作分析会，为各项工作的开展奠定了良好的基础。

二是提升服务促进营销。

对所有物业单位及写字楼租户能做到主动上门服务，以良好的服务形象和信誉吸引和稳定租户。

20xx年物业单位出租率达xx%□写字楼出租率达xx%□续签新合同xx新增广告位两处，增收xx万元。

二是抓重点攻难关。

由于xx歌舞厅经营不理想，导致收租困难，通过谈话、停电、发律师函等催款、收款等手段。

积极与建行协商，追缴了20xx年物业管理费xx万元。

xx物业公司积极转变思想观念和服务理念，实现从“管理型”到“服务型”理念的深刻转变，倡导“服务于人，业主至上”的全新服务理念。

克服困难拆除违建房，整顿自行车棚，清理长期堆放杂物恢复消防通道等措施改善小区环境；配合消防公司更换烟感系统，积极开展百日消防安全排查，确保业主和租户的生命财产安全；举办各种文娱活动丰富业主和租户业余生活。

通过加强服务意识，丰富服务内容，爱安公司20xx年完成收入xx万元，房屋出租率达到xx%□出色地完成了各项计划任务指标。

三是输出管理，扩大拓展规模。

成立xx酒店管理公司是总公司发展战略中的重大举措，也是xx公司新的经济增长点的抓手，更是我们企业培养和锻炼人才的重要场所。

成立初□xx在公司的前期筹备、制度完善□xx分公司的成立、前往各地市的`拓展活动及至对两家酒店的成功接管，这些都与xx及管理公司员工的辛勤工作分不开的。

特别值得一提的是去年6月份□xx能无条件的服从组织安排到xx大酒店工作半年，这种心系企业、无私奉献的精神是值得我们每一个人学习的。

经过一年的积极运作和辛勤工作，作出了有效的探索和尝试。

四是更新系统，规范停车场管理。

完善了大厦外围各项设备、设施、车场系统及标识路线的工

作任务，达到了停车场管理的标准化和规范化。

投入资金改造收费管理系统，增设远程读卡和消费点刷卡功能，利用新系统加强管理，减少了漏洞，节省了人员和减少了烦琐的工作环节及强度，大大降低了运行成本。

保安部在较好的完成治安消防职能工作的同时，全年完成停车场收入xx万元。

以提倡节约为重点，实现低成本运营一是加强能源管理，减少费用。

三、增收固然很重要，但节支同样必不可少。

一是公司把节能降耗列为重点工作，向节约要效益。

即一要关，二一滴水、一度电开始，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，平时注意维护各种设施设备，发现问题及时报修，不因人为原因而造成公司的能源浪费。

客房部减少了一些不必要的一次性用品，降低日常使用量，注重对客房设施的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。

工程部一直坚持运行设备报表制度，每月对水、电、气等设备运行监督统计，出现异常当即查找原因。

通过对老设备进行预防性维修保养和挖潜技术改造，不但提高了设备使用功效，而且降低了能源损耗。

20xx年，大厦总的耗电量为xx万度，比去年降低了xx万度；水电费xx万元，比计划少开支xx万元；日常维修费用xx万元，比去年减少了xx万元。

二是规范监督检查，狠抓工程质量。

工程部对x楼装修和员工餐厅装修过程中进行严格的监督检查，从施工材料的质量及施工安全着手，发现和消除质量问题隐患和苗头，使施工质量得到保证。

在工程验收过程中，认真负责、严格把关，对重大项目工程都预留质量保证金，保障了公司利益。

三是强化科学管理，实现减员增效。

减员增效是国企改革的方向。

20xx年，公司人事部通过多次调查摸底，优化岗位，减少编制xx为企业的良性发展奠定了基础。

以提升质量为前提，抓好服务工作今年以来，公司通过加大培训力度，更新服务理念，开展质量检查等措施抓服务，抓质量，旨在“外树形象，内强素质”。

通过一系列活动的开展和具体措施的落实，提高了公司的整体服务水平。

一是加大培训力度，提高员工素质。

培训是提高员工素质的有效手段。

为了使员工的行为规范、职业道德与礼貌修养及专业技能尽快符合岗位需要，公司通过“走出去，请进来”等方式加大培训力度。

7月份公司请xx培训中心就“企业人在企业中的行事规则”及实用礼仪等方面进行培训。

同时，公司还组织员工赴其他酒店参观考察学习别人的先进管理经验。

这些措施不仅促进了员工自身素质的提高，还极大地调动了员工的工作积极性。

此外公司大力号召员工在业余时间加强学习，积极提高自身素质，满足公司发展过程中对人才的需求。

平时工作中各部门也根据各自工作特点经常组织内部培训、考核和技术比武，例如：英语培训、普通话培训、微笑服务培训等。

新老员工之间还注意搞好传帮带，实行“一对一”的培训，这对新进员工快速熟练掌握工作流程起了很好的作用。

二是成立质检小组，提高服务质量。

服务质量是酒店开展有效市场竞争的根本保证，为了提高酒店的服务质量，公司成立了质检小组，对酒店的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准、服务用语总汇等一系列质量检查标准，根据这些标准由质检部门进行督促检查，发现问题及时通知其整改。

店员个人工作总结及自我评价篇四

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了2020年，迎来了充满希望的2021年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综

合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺。

到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导

者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺。

祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

店员个人工作总结及自我评价篇五

x月x号在评估工作即将结束的时候正巧大学生供需见面会在xx召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所，国际饭店有其独特的优越

性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

店员个人工作总结及自我评价篇六

我在xx大酒店里上班的一个多月以来，每天都是早出晚归，工作的日子是非常辛苦的，早上九点的时候就要到达酒店了，我是负责管理包厢的。包厢服务员相比大堂里的服务员，要轻松一些，毕竟我们只需要管理好一桌的客人就行，而不是像大堂服务员一样，哪里有问题，就得上去查看。

作为一名包厢服务员，我每天要做的事情很多，早上九点到达酒店，然后在食堂里吃早饭，早晨往往都是炒粉炒面。吃完早饭，可以略微休息一会，每周一十点左右的时候是要开列会的，主要是有总经理分析上一周出现的情况，有无被客人投诉之类的。我虽然是新员工，但是我上手的很快，对于工作能够很快的处理好，所以没有受到客人的投诉。这也与我的“师父”的教导有关。我的师父是和我同看包厢的一个姐姐，比我大几岁。在我没来之前，她一个人负责查看两个包厢，两个包厢之间有一个服务员所处的休息室，我很难想象一个人看两个包厢是什么样的，因为即使是一个人负责一个包厢，都有些让我忙不过来。

早上十点半的时候，我们差不多开完会了，然后就是进行内务的检查。备好当日需要的餐具等，还有餐巾也要进行加热消毒处理。从后厨拿一壶调料，以及一些辣椒圈，这些是给基围虾做蘸料用。

端茶倒水，上菜上汤，每一个步骤都需要做好。倒茶的时候不能太满，七分即可，而且要从主位开始，从左至右顺时针倒茶。在上班之前，我都不曾知道主位是哪……多亏了师父的教导，才让我不至于手忙脚乱。上菜的时候也是一种挑战，有些客人会点一些海鲜或是汤之类的菜。这些菜的餐碟都很重，而且也很烫，酒店也没有用来隔温的手套，而用抹布包着又很不雅，最后还是用的餐巾包着上菜。

在酒店里工作有时候也是一种折磨，每天看着客人点着很多很多的好看又满是香气的菜肴，但是却一口都吃不到，感觉肚子都不停的在抱怨了。我们酒店里其实有很多服务员在上菜的时候偷吃的现象，但是我师傅没有这么做，我也没有这么做。虽然菜很香很诱人，但是这是我作为一名服务员的职业素养，也是做人的素质，绝不能与他们同流合污。

店员个人工作总结及自我评价篇七

2021一晃而过，转眼就到年终了，回忆一下，这一年里实在是做了不少，得到了不少，也遇到了不少。一年的时光对我们的生活来说实在是太长，对我们个人来说也实在是太长。一年的时间让我在工作和生活中学会了太多，也见识了太多。但是现在在年末的时候看看，在工作中其实还没有前进多少，作为一个前台员工，我还有很多需要学。

现在既然到了年末，就在这里讲自己一年的工作做一个总结，好好的巩固一下这一年的工作，为自己下一年的努力做好准备。以下是我对一年工作的总结：

在这一年里，我主要的提升是在接待的方面，作为前台的员

工，我一直都在想尽办法的去提升自己的接待能力。作为酒店的前台，我们前台最重要的工作就是去接待好顾客，尽力的提高酒店的入住率。

为了达到这一点，我们都在不断的提高自己的服务能力。为了让顾客更满意，留下顾客在酒店入住。作为酒店的活招牌的'前台，我们的招待能力就是代表着酒店的服务水平，这一年的时间里，我多在空余的时间去网上或是书籍中学习前台的技巧，以及作为前台的心理学，努力的提升自己的知识储备，并经常和同事讨论学习。在熟练之后，慢慢的将技巧运用到实践中来。这一年，我的改变大的连我自己都不敢相信，但是我还有很多的上升空间，我还可以变的更加出色！

在工作中既然有提升，那也自然有在工作中的失误和不足。一年的工作下来，我也出现了一些让顾客不满意的情况，虽然没有遭到投诉，但依然让顾客不悦。在接受了领导的批评之后，我认真的反省和检讨了自己，认为是自己的服务意识不强，以及对工作的操作不到位导致的。

为此，我加强了自己的训练，按时的自我反省，努力的提高自己的服务意识，向同事们请教工作中容易出现的问题，在将自己的错误改正之后，我得到了领导的赞赏！但是我知道，错误不仅仅这几种，我还会按时的听取他人的意见努力的提升自己。

一年的工作在工作历程中真的很短，尽管看到了自己的进步，但是工作却没有太多的进步。但是一步一个脚印的稳步前进才是踏实的前进，我会努力继续提升自己，让自己为酒店发光发热！

店员个人工作总结及自我评价篇八

我清醒的认识到，只有通过认真学习好自己的业务理论知识，才能够高标准，高质量的完成本职工作。一切工作，以学习

为主导，不断提升自我综合素质，使自己在面临困难和质疑时永远处于主动。

我本着“勤问，勤学，勤练”的态度，虚心向老同志请教，做到不懂就问，将理论付诸于实践。只有树立严谨求学的态度才能学到有用的知识，只有牢记自己的职责和使命才能为酒店做出成绩。一个人能做多大的贡献不仅仅取决于他的业务素养，更取决于他的政治素养，只有在以后的工作中做到学以致用，兢兢业业，踏踏实实，才能不辜负领导的期望，做出傲人成绩实现自我价值。

通过报纸、书籍、杂志的学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真完成上级领导交代的各项任务，做好本职工作，积极为酒店增收节支，节能降耗。

在工作实践中，我参与了许多集体完成的任务和同事相处的非常紧密和睦。在这个过程中我强化了最珍贵也最重要的团队意识。在信任自己和他人的基础上，思想统一，行动一致。在工作时，大家互相提醒和补充，所有的工作中沟通是最重要的，一定把信息处理的及时，有效和清晰，才能大大提高工作效率。在重大接待服务和维护修缮工程建设中，勇挑重担，带头履行老同志责任义务，切实发挥先锋模范作用，艰苦奋斗，勤俭节约，乐于奉献，大力加强自身作风。

提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水；工作要注意实效，注重结果，一切工作围绕目标去完成；提高大局观，以是否能让他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺；把握一切机会，提高业务技能，加强平时只是总结工作；精细化工作方式的思考和实践。

过去的鲜花和掌声是否依旧伴随我们一路前进，取决于我们是否具备强烈的责任感，孜孜不倦的学习精神和勤勉严谨的

敬业精神。我相信，只要我们脚踏实地，拼搏进取，依法履职，牢记宗旨，就能创造酒店更美好的明天！

店员个人工作总结及自我评价篇九

各位股东及全体员工同志们：

晚上好！

庆典之际，及一年来的工作总结，我谨代表股东会向关心大酒店成长发展的每位员工，深情地道一声：你们辛苦了。

一年来，是执著追求的一年，是锲而不舍的一年，是风风雨雨的一年。虽然只是一年的时间，但我们的成就是有目共睹。这一年，是面对酒店行业竞争的压力，酒店装修投资巨额，在迷茫中探索、开拓、承受着巨大压力的情况下，我们酒店依然取得了辉煌的成绩。我们酒店刚刚起步，底子薄，酒店经营管理正处于探讨之中，又置身于激烈竞争潮流之中，我们的方向是打造金源，树金源品牌，创一流的环境、一流的服务质量，赢得社会的好评和知名度。取得这样的成绩，来源于我们充满激情的董事会高层领导，来源于我们任劳任怨的员工，来源于我们雷厉风行的部门领导。由于我们抓信了经营主体，以餐饮为重点，推动客房发展，狠抓环境卫生、优质服务、产品质量、严格管理，得到了社会各界人士、新老客户的高度评价，我们的经营也在日趋完善地发展。员工同志们，一年来，你们是好样的，你们不计报酬、不限时间、任劳任怨工作在自己的工作岗位上，酒店行业是锻炼、培养人才的熔炉，培养出很多人才，有从部长提升为部门经理，有从员工提升为领班，有从工作表现突出的评为季度优秀员工和年度优秀员工35名，还有很多员工默默地为酒店奉献工作。一年来，我们酒店狠抓了以下几点工作。

在抓经营管理的同时，对酒店的环境卫生制定了管理措施和制度，落实了环境卫生区域，各部门规范了卫生管理，区域

到位，责任到人，并成立了卫生监督小组，由办公室牵头，酒店老总组织对各部门环境卫生督导检查，并在各部门领导严格管理、督促检查，各部门的环境卫生取得了较好的成效，客房部卫生最佳，得到了新老客户的好评。

在酒店营销经营发展中，制定了服务规范管理措施，强化服务意识管理。一是从接待到迎送客人的礼节礼貌、面带笑容微笑服务；二是从入住、就餐服务方式的管理，客人进店如进家，热情专心地为客人服务，在服务过程中每一项服务环节都积极主动为客人服务到位；三是从加强服务态度的管理。酒店的营销经营，服务态度是关键，对客人服务做到热情周到，为我们酒店完美服务树立了良好形象。

一年来，重点狠抓了餐饮经营管理。一是抓营销经营，推出特色产品；二是抓在经营产品不断更新推出新产品；三是抓产品质量，烹饪技术，色香味；四是抓承办酒席的主原料，价格合理，味道鲜美；五是抓成本核算，酒店老总经常到长沙、衡阳等地调查，了解市场行情，采购员每月三次到本地市场了解原材料的价格；六是抓原材料购进验收入库的管理，仓管员工作务实，严把原材料验收进货关，掌握原材料质量关，入库的原材料做到了先进先出、后进后出的原则管理。

酒店在经营过程中，狠抓了经营效益管理。一是严格管理产品的原材料，控制成本，提高经营利润；二是狠抓经营操作规范，财务会计对餐饮、住宿当日销售清单进行审核，对出现的销售项目单价出现问题，及时纠正，有效地加强财务管理；三是狠抓水电、能源消耗的管理。水电、能源是酒店消耗容量最大的开支，节约用水、用电是最大的关键；四是狠抓物流管理。对一次性用品、垃圾袋、拖把、扫把等用量相当大，加强控制管理，节省和浪费流失；五是狠抓设施设备维修管理，按照维修管理要求，对部门的设施设备维修做到了随喊随到，及时维修整改到位，确保设备正常运行。

一年来，我们很重视消防安全。消防安全关系到酒店生存发

展的重要工作。做到常抓严管，并制定了消防安全防范管理，下发了消防安全制度。各部门也很重视，做到了下班人走灯熄，切断电源，保安人员工作负责，值班人员对酒店各岗位经常巡逻检查，确保酒店消防安全、平安稳定。

这一年来，我们坚持以发展主业为主，进一步加速酒店的发展，我们坚持以人为一，进一步完善目标体制改革，营造以美好事业留人，良好待遇留人，深厚感情留人的创业环境。我相信经过我们的努力，在新的一年里，即将跨进新的春天，展望我们的未来，倍感任重道远，面临激情燃烧的岁月，我们必须永远保持朝气蓬勃的精神和坚韧不拔的意志去竞争，去开拓、去创造，为我们酒店事业作出更强大，飞得更高更远。

员工同志们：一年来，取得了很好成绩，但还存在不少问题。

- 1、不遵守规章制度，上班迟到、离岗，经常出现。
- 2、服务工作不到位，服务态度差，前被客人投诉的。
- 3、环境卫生检查不合格，受到政府主管部门的指责。
- 4、消防安全检查落实不到位，消防器材出现故障和灭火器失去使用效期的。
- 5、出品的产品色味，成品不鲜，时有出现退菜。
- 6、饮食卫生，出现头发，蚊子也时有出现。
- 7、节流客源，节约用水用电、一次性用品、拖把、扫把用量相当大。

店员个人工作总结及自我评价篇十

从入职xx酒店成为普通员工到现在已经x年多的时间了，虽然时间不长却因为能够勤恳做事得到了酒店领导的认可，对于自身能力的让我明白工作中打牢基础的重要性，因此我能够谨记领导的教诲并与同事们一同完成酒店的各项工作，至少随着时间的流逝已经让我在酒店的工作中取得了不小的进展，现对自己这段时间在酒店工作中的状况进行以下总结。

认真做好酒店各处的清洁打扫工作从而营造良好的环境，对于客户的入住来说良好的环境无疑是能引起他们兴趣的，再加上清洁打扫也是自己的本职工作自然能够通过努力将其做好，用心做好这方面的工作无疑能够让自己更加注重细节，毕竟些许的污渍都会影响到酒店的整体环境，因此这项工作中的努力也让我明白自身的职责并不平凡，有着同事们的协助也使得清洁打扫工作变得轻松许多，而我要做的便是时刻检查酒店各处的环境从而思考是否有打扫不干净的地方，对我来说这方面的努力也能够让酒店在行业竞争中具备较好的优势。

通过良好的服务来接待每个前来酒店的客户，这既是我的日常工作也是酒店发展过程中的重要环节，在服务的过程中让客户对酒店感到满意自然是很重要的，让前来入住的客户享受到物超所值的服务则能够提升酒店的口碑，在无形中产生良好的宣传效果也让酒店收获了更多的人流量，但我在做好这项工作的同时也能够认识到自己的服务水平存在着不足，主要是没能将其融入日常生活之中导致有时会产生懈怠的想法，即在没人监督的情况下很难保持礼仪性的姿态从而意味着我的自觉性还不够。

能够对自身的工作进行规划并严格遵守酒店的规定，在酒店的工作中养成较好的习惯无疑能够促进自身的成长，因此我在同事的建议下对以往完成的工作进行了相应的总结，通过经验的积累和对工作得失的认识到自身存在着哪些不足，再

通过工作方式的改善让我逐渐能够熟练运用所学的工作技巧，另外我也会对今后的职业规划进行部署从而在面对挑战的时候有所准备，无论是严格遵守酒店规定还是提前开展自身的工作都能够让我加深对职责的理解。

回顾工作中的表现让我明白自身还存在需要改进的地方，因此我并不会因为酒店工作中的些许成就便感到骄傲自满，毕竟往后的工作中还有许多挑战需要自己去应对自然要努力提升工作能力，我会继续做好自己在酒店的本职工作从而为整体效益的提升而努力。