# 最新服务员个人工作总结(优秀15篇)

来源：网络 作者：无殇蝶舞 更新时间：2024-12-22

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**服务员个人工作总结篇一**

我作为餐厅的一名服务人员，经过自我的努力，取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。我就以今年的工作情景做以下总结：

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，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，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，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守餐厅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，能够正确使用礼貌用语，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，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，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。

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍细心眼，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，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高。

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上进取主动。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，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

五、存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太进取，有拖拉的现象。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，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\_\_经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，进取进取，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一齐团结协调作，共同努力，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**服务员个人工作总结篇二**

20xx年上半年餐饮部取得了一个好的开端，在各级领导的正确领导下，餐饮部全体员工的共同努力下，20xx年上半年比往年的经营收入增长了一个点，服务质量、菜品制作相应的得到必须提高，现将资料呈报如下：

1.20xx年上半年共完成经营指标3380639万，完成毛利润1740803.95万，其中接待会议98个，收入为80937万，团队共77个，收入1159603万，承办婚宴35个，收入546629万，与同期相比20xx年上半年有明显的提高，我们的效益增长了，证明了我们的水平也显著的提高了，这与领导的正确指导、员工的共同努力和部门之间的相互配合是分不开的。

1.会议接待

今年上半年接待大型会议共x个，其中整个宾馆尤为重要的会议共3个，分别是全省公路系统办公室主任门户网络建设会议、省厅交通运输系统办公室工作会议和全国干线公路养护管理大检查三大会议接待，会议接待中在领导的正确指导下，餐饮部组织严密，制定了周密的接待方案，各项工作专人负责，职责到人，确保万无一失，厨房由厨师长，x负责提前备菜，列菜单，做到菜品精细，卫生。前台由李燕负责，会议接待中规定每桌定员，服务规范，在我们共同的努力下，顺利完成接待工作。得到领导们的一致好评，当然在接待中我们也从中发现我们的不足之处。

2.团队接待

相对往年同期相比今年接待团队餐比较少，下半年餐饮部力争把团队餐菜单做一下调整，争取能够提高团队餐的接待率。

3.婚宴接待

上半年婚宴接待中，顾客普遍反映的问题，一个是就餐环境的压抑感，另一个是因人员不足造成的服务不连贯问题，要解决这问题还需要上级领导的指导。

4.协议单位接待

协议单位的接待是尤为重要的，仅有他们的认可了，我们的菜品，服务、才能长时间的给我们创造效益，上半年来说，电站、疾控中心、x学院等等几家协议单位相对来说接待率比较高，当然这与我们和各部门的相互协调、配合、沟通是分不开的。

周密的接待工作与上下级的沟通、部门与部门的配合，员工与员工的协调是不分离的仅有做好这几点我们才能做好接待，才能赢得顾客的满意与赞同。

1.餐饮部是宾馆人员比较多的一个部门，管理起来也比较复杂，上半年在领导的指导下，员工宿舍问题的适当改制，制止了以往的员工夜不归宿，外来人员随便进入员工宿舍的问题，这充分体现了我们是一个有组织，有纪律的团体。

2.节能减排

资料共享平台。坚持每月回收香巾合纸。重复利用，降低成本，提高利润。员工的手套规定俩月一领，由领班统一领取，以旧换新。

3.员工培训

餐饮部意识到了“仅有不断培训，才能不断提高”，上半年餐饮部不断组织员工培训，大到组织所有人员培训走姿、站姿、端托、摆台现场演练活动，小到一例会一培训，从中部门选拔了优秀员工参加了旅游局组织的摆台比赛，让我们深刻的认识到了人外有人，天外有天。总结了不少经验，也学到了不少东西。

经过不断的培训，服务员的服务水平有了一致的提高，如烟缸内放置温馨话语、服务中适当介绍菜品，都体现了我们的服务细微化。组织厨师外出学习，菜品有很大的转变，在虹桥特色中，添加了东平特色，得到领导的好评。

4.思想作风整顿

四月份宾馆组织了整顿思想作风活动，在活动中餐饮部认真的做好整顿记录，发现问题及时整顿，并把一月内和长期内发现的思想作风问题，作了书面总结，活动后员工的素质有很大的提高，工作进取性有了很大的提高。

5.餐具的管理

餐饮部总结以往的经验，规定各包间、大厅及东餐的餐具一月一盘点，如与上月不符，查明原因，职责到人，必要时员工自赔短缺的餐具，避免了餐具不必要的丢失现象。

6.吧台管理

吧台是餐饮部与来往宾客的交流窗口，所以吧台员必须有较高的素质，结合实际情景部门不断的组织对吧台人员的培训、考核，做到餐厅内每一天发生的账目准确无误的做好记录，发现问题及时解决，严禁跑帐或漏帐现象发生。

7.值班经理制度

当天值班经理对人、物、账目、接待、安全等全方位负责，同时要求值班经理全天手机开机在岗，并规定每一天的值班经理把当天发现的问题及时在例会上宣布，引起员工的注意，包括奖罚员工的现象，做到奖罚可是夜，由于今年上半年的员工宿舍改制，规定值班经理准时与宾馆值班经理及其余部门值班经理检查宿舍，做到发现部门人员外出不归现象，在例会上点名批评，严重者罚款，及时的制止类似现象发生。

在接待救火活动中，让我们深刻的认识到了水火无情，消防安全工作的重要性，排除安全隐患的必要性。

1.今年上半年餐饮部除原有的三位主任安全负责人外，另外增加了刘岩为消防器材安全员，做到消防日查记录天天存档。

2.六月份餐饮部参加了宾馆组织的生产安全咨询活动，从中提高了安全意识。

3.内部不断开展对新旧员工的安全培训，提高员工的安全意识。

4.灶间内做到食品保存分类，并标示，各类食品按品名专箱专用，严禁成品与半成品混放。做到了无论大小会议24小时留样工作，避免食物中毒现象发生。

5.部门内设施设备日查、日清工作，排除一切安全隐患。

**服务员个人工作总结篇三**

转眼，到商场任职柜台服务员已经有半年的时间了，通过这段时间的工作，我不但学习到非常多课本上没有的知识和实际操作技巧，而且对于自己未来的发展方向有了更加明确的认知和了解。下面，将这段时间的工作汇报如下：

服务员的工作看似简单，但是想要高效促成销售业绩，不但需要在细节方面做到最好，而且还要特别注意沟通技巧、客户心理等方面的把握。要知道，从理论知识的掌握到真正面对面的高效运用，之间需要很多时间的练习。

当然，因为工作的时间还比较短，所以没有办法像经验丰富的服务员一样在工作中发现存在的问题并提出改进意见，这是我在岗位工作上比较缺失的.一个环节，在未来的工作中我也将对这个环节进行深度的强化。希望企业领导和同事能够在未来的工作中继续的鞭策我监督我，我一定会更加努力的。

综上所述，就是个人关于商场服务员工作总结的全部内容，相信会对大家有多一些的参考作用。当然，如果你还有其他方面的疑惑需要解答，建议可以通过百度搜索职场新人的生存之道进行全方位的了解和咨询。最后，衷心祝愿大家都能够在服务员岗位上发光发热。

**服务员个人工作总结篇四**

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：

在那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，它就应是不受时间、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，处于一种随时能够为他们服务的状态，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，对穿戴方面都个性随便，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，并及时带给服务，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、并透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。

此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，构成自身的服务优势，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、工作用心，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理解和喜欢。

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，但是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在那里工作而幸福！我能为这个群众工作而自豪。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，期望领导能多加督促，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。

20xx年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店推荐和意见

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**服务员个人工作总结篇五**

我叫xx，是xx市服务公司的一名家政服务员，20xx年的时候有幸加入了这个团队，在这一年的时光里，xx大家庭，陪我走过了一段平凡而又充实的道路，不仅让我在工作能力，为人处理上有了不一样的体会，甚至上我对于我自己的人生价值观都有了更深的一层了解和体会，马上xx年即将过去了，在新的一年来临之际，对过去一年的工作做一个简单的工作总结：

20xx年中专毕业后，我没有找到合适的工作，看着身边的同学都一个一个的找到了合适的工作，而我还在要干什么，要在那里干而纠结，一次特别偶然的机会，我接触到了家政服务，并且有机会参加了家政服务工程的培训，从培训过程中我知道了什么是家政服务员，如何做好家政服务工作，以及家政服务员的发展前景等；慢慢曾经世俗的观念早已随着时代的发展、社会的进步、雇主的需求随所埋没，并以优异的成绩培训合格，取得了家政服务职业资格证书。

1、在一年的工作时间里，我严格要求自己，并努力做到用一颗爱心、诚心、平常心来善待雇主家里的每一个人，每一件事。工作期间，我尽量抽出时间来参加公司的家政服务提升培训，不断地累积经验，总结教训，掌握各项技能，竭尽所能为雇主提供最好的服务。在关系到雇主的家庭内部问题时，做到尽量不参与，并且保护好雇主的隐私情况，关心老人，照顾小孩，真诚的对待雇主家里的每一位成员；要做一个好的家政服务员，首先要调整好自己的心态，不仅要工作质量、服务态度，更重要的是文化修养，自身素质的提高，才能为雇主提供有头脑、有技能、有爱心的家政服务。

2、在这一年多的工作中，我早已经从刚开始比较害羞，而到现在的从容应对，还记得刚开始的时候，自己虽然干了家政服务，可是并没有喜欢上这个行业，也许还是自尊心在作怪，总是感觉自己现在干的就是保姆的活，经过慢慢的接触培训以及和身边的同事聊天，自己的眼界开阔了很多，凭劳动赚钱，有什么可害羞的`，经过思想的转变之后，我干的越来越起劲了，不知不觉的一年过去了。

3、在去年工作这一年的时间里，我通过自身的努力不断提高，从未收到过一起家政服务质量上的投诉与法律法规上的行政处罚，并得到了雇主与公司高度好评及认可；在这次的评选上能得到公司的推荐，我万分感激，在以后的工作中我一定会一如既往的为雇主服务，让雇主满意，做一名xx公司优秀的家政服务员。

**服务员个人工作总结篇六**

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工作突发事件对应技巧;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。

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。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，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，必须上好培训课，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，这对提高好乐星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，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。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。这是因为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，这是因为他们自信;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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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，特别餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，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，使好乐星立于不败之地!

**服务员个人工作总结篇七**

20xx年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮忙，透过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、悲哀的，有成功的、开心的，但是那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一向在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自我打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自我手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作总结如下：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一向坚持以身作则，所以我的班组十分团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20xx年传菜全年离职人数23人，20xx年传菜全年离职人数4人，20xx年是比较稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不明白为他人换位思考，做这天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改善、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20xx年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌！

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

**服务员个人工作总结篇八**

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

3、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

4、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显着的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球尝前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

5、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

6、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

酒店服务员个人工作总结范文篇四

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下:

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20xx年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

【热门】服务员个人工作总结

【热】服务员个人工作总结

服务员个人总结

**服务员个人工作总结篇九**

20xx年是劳绩的一年，也是大成长的一年。在领导的教导、支持、勉励下。在与酒店的工作共同下，使我学到了很多的器械，使我坦荡了思路，增强了与各部门的工作交流，颠末我与人人的配合尽力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面对20xx年的工作做出如下总结：

一、在日常工作中我们建立了三个理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，岂论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以办事好顾客的最终目的。

2、细节理念：细节抉择成败，做好每一个工作细节，酒店的治理系统，办事系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、奇特的用餐体验、让员工在康健协调的企业气氛中工作。

二、餐饮办事光阴长，争取应用光阴组织培训学习

让员工懂得餐饮工作的紧张性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持良心品质、质量第一的`经营理念

抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子。为进步员工的标准意识，我订定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、环抱酒店成长要求，健全酒店治理法度模范与制度，明确成长使命

五、规范企业治理，实行品牌成长战略

在此情形下，我们深感责任重大，饭铺领导能以高度的责任感和饱满的工作热情率领全体员工在竞争中求成长，发扬连合、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭铺运转，取得了优越的后果。稳定了员工步队，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也储藏新的机遇，只要我们坚持在领导的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计进步办事质量，继续提过全体员工办事程度，就必然可以或许高质量的全面完成各项工作任务，为酒店做出我们应有的供献。

**服务员个人工作总结篇十**

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，让他们来到酒店就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。

酒店的前台是酒店的重要部门，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，为酒店创造最大价值。

18年工作已近尾声，根据本区域工作实际，客情，员工工作水平，工作业绩等实际情况总结如下：

1。员工培训力度不够

包括洗衣培训，住人房间清洁培训，成本控制培训，设施设备管理等力度不够，造成系列事情的发生。

2。区域成本控制管理欠缺

区域领用易耗品较多，消耗量较大，没有进行成本意识相关培训，备货频率高，增加了工作量，今后会加强。

3。区域清洁质量水平不高

住房率较高，员工流动性较大，相关指导培训落后，相关配套不到位，造成清洁质量水平不高。今后会加强。

4。物品设施管理不周

包括布草丢失现象，公共区域设备保管与保养，门面油漆刮伤等管理不够深入。

5。没有进行安全，团队，服务意识教育

6。责任管理不够分明

8。区域规范制度建设

9。无绩效考核

10。无奖惩制度

1。工作车配备不足问题

工作车配备不足，房量高的情况下，员工抱怨情绪高，使用不方便，降低了工作效率及质量水平。

2。抹布配备问题抹布较少，希望后期能够有充足的抹布。

3。杯具送洗及清洁

希望后期能够加大力度。

4。酒水撤出及补充

团队撤出及补充酒水工作量较大，酒水损失率高，丢失率高，希望后期能够有更加合理的解决方案。

5。实习生交接问题

实习生管理不够严，交接不够严谨，易造成布草丢失。

6。布草送洗问题

布草送洗较耽误时间，出现等待现象，希望有更加合理方案。

7。垃圾运送问题

8。人员固定问题

希望能够保持一段期限内的人员固定。

9。员工通道垃圾桶垃圾问题

经常出现将垃圾丢到垃圾袋外，垃圾多，不便处理，希望多部门配合。

10。收费酒水补充问题

补充时间较晚。

11。免费酒水兑换问题

兑换耗费时间，是否可以专人定时收取兑换。

12。漏查物品问题

漏查物品有时候无退房记录，无帐可查。

13。工作间门口过高问题

工作间门槛过高，进出工作车不方便。

14。中班动用交接问题

中班动用其他楼层物品，布草需要交接记录。工作表不适用，有待改进。

1。提高员工团队，服务意识。

2。加强员工相关意识，技能培训。

3。加强责任区域管理，强化员工责任意识。

4。加强布草管理。

5。加强成本控制管理。

6。继续进行计划清洁管理。

7。加强安全操作管理。

8。努力提高员工工作热情。

**服务员个人工作总结篇十一**

20xx年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.总结起来收获很多。现将20xx年的工作总结以及下年的工作计划如下：

20x工作总结

今年客房最重要的工作是前装修工作，自x月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。

操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住酒店的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。

我暗暗稳住自已，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。

其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度;“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。

这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。

这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。

在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

xx天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

20xx工作计划

(一)班前准备工作

1.按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。

2.服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

(二)班中接待

1.热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

2.班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

3.当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

4.撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

5.为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

**服务员个人工作总结篇十二**

回想起工作日子里的点点滴滴,我感触颇多,受益匪浅。20xx年的钟声即将敲响，在此我祝福教员们、同事们身体健康，心想事成;祝福我们的教员公寓越来越好。当然，在新的一年里，我将更加认真的工作，脱下旧妆换上新妆，有一个更好的转变，以积极的、快乐的心态去工作。

我也在此感谢大家，在我们一起共事以来的这段时间里所给我的支持和帮助，回头看看已走过的这段路，一路上都是有大家的欢声笑语的，很充实，很快乐。再次，我希望在以后的生活和工作中，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在教员公寓相处的这段时间里，我都很感谢有大家的陪伴。因为我们有一个温馨的工作环境，在工作时你我脸上都充满喜悦的笑容，因为你我心里都有个教员公寓这个温暖的家，因为我们教员公寓里多了一份理解，少了一份埋怨，多了一份宽容，少了一份指责，所以我们的工作生活惬意而美好。让我们为了教员公寓更辉煌的明天而加油工作吧!

每当九月踏着初秋的风送来充满的希望的新学员时，我们在快乐的忙碌着。我们忙着为新学员拉备装，有的同事辛苦地拉来备装，有的同事认真的点着数量，而有的同事则微笑着为新学员发着。虽然辛苦，但每个人都洋溢着幸福快乐的笑脸。

我们都很喜欢这份工作，这里不仅有充满希望与活力的学生，还有随和的教员们。平时为教员们拿拿馒头包子，盛盛饭菜，这简单的工作在这温暖的大家庭里，教员和我们时常说说笑笑，相互关心，已经成为了朋友。

我们的处长带领我们开了个卖菜点，教员公寓的我们轮流去帮忙，整理整理菜，分分类，卖卖菜，虽辛苦，但也是忙的不亦乐乎。

我们教员公寓就是一个大家庭，我们每个人都是这个大家庭中的一员。我们相互关爱、相互学习、共同进步、共同发展。我们都处在一个大家庭中，每个成员承担着不同的工作。每件事要及时和领导沟通，团结同事、相互支持，力争把工作做得更好。今后我将更加努力工作：做到服从领导安排，保质保量完成工作，并且对教员、同事，学员等给以微笑相待，最后我将按时签到，不迟到，不早退，做到出满勤干满点。

在此再次祝福我们的教员公寓越来越好!

**服务员个人工作总结篇十三**

时间过得很真快，转眼就两个多月了，在试用期间，自己努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。从这一阶段来看，发现自己渴求的知识正源源不断的向自己走来，到这个大溶炉里慢慢消化，这就是经验。

1、熟悉了设备的操作系统

2、基本掌握了工作技巧（在任职服务员期间）

3、了解了公司的工作流程

1、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏；

2、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

就总体的工作感受来说，我觉得这里的工作环境是比较令我满意的。首先是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力；其次是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

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。

**服务员个人工作总结篇十四**

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。下面是我个人20\_\_年工作总结：

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。

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

餐厅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

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，这时就需要餐厅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延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对餐厅的形象会产生不好的影响。

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。

**服务员个人工作总结篇十五**

寒假伊始，带着兴奋的心情，回到了我那山青水秀的故乡。

自从走进了大学，就业问题就似乎总是围绕在我们的`身边，成了说不完的话题。在现今社会，招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”，可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢?为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，在这段假期里，耐不住闲的我开始了假期社会实践----在我们常州怀德桥附近的百姓人家大酒店，做一名服务员。

八、九个小时，但热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累,我觉得这是一种激励,明白了人生,感悟了生活,接触了社会,了解了未来。

在酒店里虽然我是以端菜、斟倒酒水为主,但我不时还要做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁的工作，在学校里也许有老师分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去做，而且要尽自已的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。

对于我们大学生来说，挣钱不应该是打工的唯一目的。我们要把打工看作是参加社会实践、提高自身能力的机会。因为打工一方面可以把学到的理论知识应用到实践中去，提高各方面的能力;另一方面可以积累工作经验对日后的就业大有裨益。

在社会实践中，我们应该要把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零，理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。

实践心得：虽然这次的实践只有短短的几天，而且从事的是比较简单的服务工作，但是通过与各种各样的人接触，还是让我学会了很多道理。

首先是明白了守时的重要性。工作和上学是两种完全不同的概念，上学是不迟到很多时候是因为惧怕老师的责怪，而当你走上了工作岗位，这里的是由于自己内心的一种责任。这种责任是我学会客服自己的惰性，准时走上自己的岗位。这对我以后的学习生活也是一种鞭策，时刻牢记自己的责任，并努力加强自己的时间观念。

其次让我真实的体会到了合作的重要性。虽然我工作的只是小小的一家餐厅，但是从点单到制作到递送到结帐这一环环的工作都是有分工的，只有这样才能使整家店的工作效率都大大的提高。以前虽然在书上看见过很多的团队合作的例子，但这一次是深刻的体会到了，正所谓“众人拾柴火焰高”，“团结就是力量”。在以后的学习和工作中，一定会要牢记这一点，将自己融入到集体中，和大家一起携手走向辉煌。

通过这段时间的实践，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书;而已在社会的人都宁愿回炉再造。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

2月18日，结束了我的假期生活，开始接受新的知识，面对新的挑战!

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn