# 服务员个人工作总结(大全10篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-04-10

*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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。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...*

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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**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**

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三**

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四**

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五**

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六**

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七**

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八**

时间过得很真快，转眼就两个多月了，在服务员工作期间，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。

在工作中的收获主要有：

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

在工作中的不足主要有：

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。

**服务员个人工作总结篇九**

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!

**服务员个人工作总结篇十**

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。

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