# 2024年餐厅服务员工作总结(实用13篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-04-10

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？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。餐厅服务员工作总...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？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。

**餐厅服务员工作总结篇一**

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20xx年工作总结：

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。

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。

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。

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。

**餐厅服务员工作总结篇二**

做好餐厅的服务工作对于良好口碑的营造而言无疑是十分重要的，这也导致我在入职之初便对自身的服务工作不敢存在丝毫懈怠之心，无论是餐厅的打扫还是礼仪接待方面我都能够用心对待，在迎来转正阶段的时候也让我对以往在服务工作中的努力感到十分努力，但还是应当对这段时间的餐厅服务工作进行总结才能够在今后拥有更好的发展。

打扫工作的好坏无疑能够影响到顾客对餐厅的直接影响，若是在顾客踏入餐厅的时候觉得比较脏乱无疑会影响到对方的用餐体验，因此我从未在打扫工作中有所松懈并尽力完成餐厅领导布置的每项任务，尤其是在我欠缺经验积累的情况下更应该积极主动地做好餐厅的服务工作才行，无论餐厅的工作是否因为顾客太多导致比较忙碌都会将其认真做好，我在打扫的同时也会请教其他的服务员从而了解到如何提升自身的工作效率，餐桌以及厨房区域的顽固污渍应该采取怎样的手段才能够将其擦拭干净，虽然这只是餐厅服务工作中的一部分却能够很好地体现出细节所在。

端菜的工作则需要较强的记忆力以及稳重的作风才能够将其做好，无论顾客对菜肴有着怎样的需求都会将其快速记录下来并告知餐厅厨师，尤其是在餐厅比较忙碌的时候更要注重细节才能够避免因为送错菜而令顾客感到不满意，另外端菜的过程中也要保持稳重的作风并尽量避免失误的产生才行，尽管端菜也需要具备着相应的技巧才能够将其做得更好却因为缺乏经验的积累导致我并不能够熟练运用，所以在后续的餐厅服务工作中也要加强对端菜技巧的学习与运用才行。

服务接待方面则应当加强对礼仪知识的学习从而为顾客留下良好的印象，尽管我参加过餐厅的岗前培训却在服务礼仪的保持方面做得不够好，也许是没能将其融入日常习惯的缘故导致顾客数量较少的时候便会松懈许多，而且我对自身形象也不够重视以至于以往因为这类问题被餐厅领导批评过，因此我得吸取相应的教训并加强服务接待的学习才能够获得能力的提升，另外对于职业晋升而言综合素质的提升也是自己在服务工作中不可缺少的。

转正过后有许多难题等待着自己去解决自然不能够轻易服输，为了更好地迎接挑战应当加强对餐厅服务工作的用心程度并认真对待领导布置的每项任务，须知自己即便已经转正也存在着许多需要学习的地方自然要认真做好餐厅服务工作。

**餐厅服务员工作总结篇三**

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，让我们一起认真地写一份总结吧。但是总结有什么要求呢？下面是小编收集整理的餐厅服务员工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

在即将过去的里，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。

**餐厅服务员工作总结篇四**

时光匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活--是我的一贯准则，我期望在那里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，务必掌握七大要素：

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，它就应是不受时光、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、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我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”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，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，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。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，对穿戴方面都个性随便，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，个性餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们务必运用各种优质服务，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，使好乐星立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。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，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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服务人员是微不足道的，有些人认为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，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光和欢乐，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。让顾客在好乐星感受到不一般的快乐！

**餐厅服务员工作总结篇五**

转眼间我已经在xx餐厅做服务员三个多月的时间了，尽管这段时间只是以试用期员工的身份在餐厅努力着，但是在店长以及同事们的关怀下很好地掌握了服务员工作的技巧，再加上最近转正的事情让我觉得自己在餐厅找到了归属感，但是我也明白转正之后的自己应当在服务员工作中有所突破才行，为了实现这么目标自然需要对试用期间的餐厅服务员工作进行总结。

做好餐厅的清洁工作并展现服务员的礼仪风采，由于我做服务员的餐厅在附近也算是小有名气的地方，因此有些时候对待服务工作需要苛刻一些才能满足顾客的用餐需求，尤其是清洁工作方面要做好才不会为餐厅经营带来不必要的麻烦，试用期间我就曾见过因为餐桌残留油污导致顾客投诉的事件，所以为了不让这种事情发生在自己身上自然要做好服务员的清洁工作，至少保持餐厅的整洁能够让顾客在用餐的时候感到十分舒适，另外则是需要展现出作为餐厅服务员的礼仪风采，做好礼仪方面的工作自然对提升餐厅的形象存在着好处。

在餐厅的服务工作中逐渐提升上餐速度并保证不出现差错，由于餐厅大多数时间人流量较多的缘故导致自己常处于忙碌的状态，然而在我看来这种情景也是对自身服务工作能力的一种锻炼罢了，所以在熟悉服务员工作流程以后提升上餐速度便是自己需要思考的问题，在这个过程中自己比较注重向同事们学习并且在不出现差错的基础上逐渐提升上餐速度，而且有时餐厅顾客对菜肴提出的要求也要进行相应的记录才行，尽管试用期间的服务工作比较累却能从中学到很多实用的技巧。

参与到餐厅食材的采购以及后厨餐具的清洗工作，由于餐厅员工较少的缘故导致有时自己也会在与到其他方面的工作，其中自己有幸和采购人员一同前去市场采购食材并学到了判断原材料优劣的方法，期间自己也尝试过独立采购餐厅食材并且做得还算中规中矩。至于餐具的清洗工作由于触及油污较多的缘故导致自己不是很愿意参与，但后来自己转变心态以后才发现这方面的工作也是能够提升自身服务能力的，至少餐饮店方方面面的工作都要懂得如何去做才能较好地提升自身的能力。

试用期间的经历让我明白想要做好餐厅服务员就要进行综合性的提升，各种类型的工作都要进行尝试才能有效提升自身的服务能力，尤其是转正以后便更应该明白这点才能较好地应对今后餐饮服务员工作中的挑战。

**餐厅服务员工作总结篇六**

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，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

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、xx年传菜全年离职人数23人，xx年传菜全年离职人数4人，xx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、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

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、什么叫改进、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，xx年又是以今天作为一个起点，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！

**餐厅服务员工作总结篇七**

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在领导的教育、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。下面对20xx年的工作做出如下总结：

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

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。

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。

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。

在此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，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，同时也蕴藏新的机遇，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各项工作任务，为酒店做出我们应有的贡献。

在即将过去的20xx年里，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！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。

**餐厅服务员工作总结篇八**

过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，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、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，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，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，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

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，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

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、xx年传菜全年离职人数23人，xx年传菜全年离职人数4人，xx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、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、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，xx年又是以今天作为一个起点，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！

**餐厅服务员工作总结篇九**

这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，餐厅在上级领导的关心支持下，在经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，餐厅业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为餐厅的一名服务人员，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。以下是我今年的工作总结。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，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，经常受餐厅经理的表扬。

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，能够正确使用文明用语，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，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

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，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，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，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

虽然做服务工作有七、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，行动上积极主动。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，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一起团结协调作，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。

**餐厅服务员工作总结篇十**

在餐厅领导的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，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。下面做简要总结如下：

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，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。

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。

坚持“良心品质、质量第一”的\'经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，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。

围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，餐厅领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持餐厅运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

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各项工作任务，为世纪做出我们应有的贡献。

**餐厅服务员工作总结篇十一**

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。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

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。

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。

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。

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。

**餐厅服务员工作总结篇十二**

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。20xx年时间过得真快，新的20xx年正在向我们迈进，我希望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将一定能做得更好!我也希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

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，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之，但是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人曾经对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去面对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮助，因为大家的支持和帮助让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声谢谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

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。

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！

作为一名合格的餐饮行业从业人员，需要具备一定的基础技能和素质，先归纳如下：

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。

在ktv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。

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”。

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ktv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ktv立于不败之地！

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。

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ktv就像回到家里一样。

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。

**餐厅服务员工作总结篇十三**

回顾过去的一年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司重视和培养下，个人取得了很大进步。

作为一名店长我深感到责任的重大，半年来店面管理工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的洋快餐店来说，首先是要有一个专业的管理者；其次要有良好的专业知识做后盾；然后要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们店。

面对过去一年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

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