# 家政公司工作总结感想(合集27篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-04-14

*家政公司工作总结感想1在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中？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...*

**家政公司工作总结感想1**

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中？

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，这时就需要酒店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，对酒店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。

我认识到作为餐厅服务员，在餐厅工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务潜力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务潜力。

**家政公司工作总结感想2**

黄冈市妇联红土地家政服务公司自20xx年成立以来，始终坚持以人为本、诚信第一、质量至上的服务理念，在省市妇联的正确领导和关怀下，着力打造家政服务品牌，大力开展妇女就业与创业服务，加强规范管理，提高服务质量，实现了妇女就业，市民受益，公司盈利等多赢目标，取得了良好的社会效益和经济效益。近几年来公司成功举办大型招聘会x场，举办下岗人员岗前择业指导培训15期，安置城乡下岗失业失地妇女20xx多人上岗就业。公司人才档案中长年备有保姆百余人，护工x余人，20xx年公司业务收入x万元。

>一、公司基本情况

黄冈市妇联红土地家政服务公司现设“四部一办”即专业保洁部、家政部、电梯维保部，综合开发部和办公室，现有家政服务员x名，均为近郊农民和下岗女工，平均年龄x岁，全部实行聘用制和先培训、后上岗的管理模式，员工平均工资x——x元以上，所有员工都享受“二保一险一费”的待遇，并为员工建立了电子档案。公司服务对象有机关企事业单位、宾馆、商场和家庭。家庭保洁业务占x％以上，公司与客户签定合同，采取会员卡消费模式，现有个人消费会员卡x户，团体消费卡x户，事业单位服务x家。公司在成立和经营其间得到了市政府有关部门和市妇联的大力支持和帮助。市妇联、市发改委争取国家服务业建设项日专项资资金x万元。市工商局在家政公司创办初期免费为公司办理工商执照。市劳动局为家庭政服务公司下岗女工办理下岗优惠证x个，并免费开展保姆，月嫂培训等业务，通过培训考试获取初级家政服务员约有x余人，其中政服务员x余人。市委书记亲自批示财政20xx年拨给市妇联用于妇女劳动力转移专项资金x万元，培训农村妇女20xx余人，其中家政培训服务员x名。

>二、主要做法

>1、建章立制，管理科学化。

规范的管理是公司健康发展的重要保障。为了保证红土地家政服务公司健康发展，我们遵循市场经济规律建章立制，加强对红土地家政服务公司的规范管理。在成立之初，制定了《黄冈市红土地家政服务公司管理办法》等10项管理制度。公司按照自主经营、自负盈亏、自我管理、自我发展的运作模式，成功走出了一条发展实体化、经营市场化、管理规范化、服务社会化的路子。公司员工推行资格审查、岗前培训、岗中抽查、岗后回执、优胜劣汰的管理制度。招聘家政服务人员实行“三合格”：即品行合格、体检合格、培训合格；服务质量实行“两制度“：即回访制度、回执制度。公司还设立了专门质量回访监管电话，适时监管员工服务质量，并设立全勤奖，奖优罚劣，多劳多得。员工待遇实行客户投诉率与部门经理绩效工资挂钩，保证客户投诉率为零。公司坚持做到每月“三必”：一是必访一次用户，公司每月派出部门经理走访客户，开展交心谈心，虚心听取客户对公司业务开展提出好的建议和要求，及时制定业务拓展新办法和新措施；二是必召开一次会议，公司每月召开一次例会由各部门经理和员工汇报本月业务拓展情况和员工思想状态，及时掌握情况，发现问题，妥善处理；三是必须由公司统一发放工资，每月底按照工资基本工资、提成规定、奖励制度、惩罚制度、赔偿制度、考勤制度等相关规定，按时定额发放工资，不拖欠，不克扣，保证员工待遇。

>2、加大投入，设施现代化。

先进的服务设施是红土地家政公司一流服务品质的支撑。近几年来，公司投入几十万元，引进了一批家政保洁服务的新设备、新工艺，新材料，有先进的石材、木地板保养翻新打蜡抛光晶面处理设备，有先进的布艺清洗设备，有先进的电梯维护保养设施，为各部门配备了电脑。去年，为了更好的服务社会公众，为社会公众提供服务信息服务，拓宽面向公众的平台和桥梁，我们又开通了红土地家政服务网站，为客户提供更详细、更丰富、更及时的信息，及时掌握客户所需，所求。

>3、提升素质，培训常态化。

我们始终认为，客户满意的关键，在于服务的质量，而服务质量的好坏，取决于员工队伍的素质。公司始终将，增强员工专业能力作为公司发展立足点，常抓不懈。在培训中坚持“三基本一突出”，即坚持家政服务基本知识、基本技能和基本素质培训，突出技能培训。重点做好业务培训，特色培训和创业培训工作。一是加强业务培训，对初次从事家政服务的妇女，开展岗前家政初级知识培训，包括家庭清洁与保洁、家用电器的使用、烹饪知识、婴幼儿基本护理等技能以及礼仪和服务职责；对正在从事家政的妇女，通过走访用户，市场调查等方式，及时加强岗中培训，不断提升她们的业务素质和服务水平。至目前，已举办培训班15期，培训家政服务员x余人。二是开展特色技能培训，市妇联协调市妇幼保健院等单位，联合开展了“月嫂”、“老年护理”、“居室保洁”等各类培训，成功打造出深受市场欢迎的“月嫂”、“护老”和“保洁”服务队，形成了独具特色的服务品牌。20xx年4月，市妇联联合市妇幼保健院，对80名有从事“月嫂”服务的下岗失业、失地妇女进行了1周培训，内容包括孕产妇、婴儿卫生保健、衣食住行等方面的基本知识。培训结束后，市劳动局还组织进行了首次“育婴员”（月嫂）资格考试，有20多名参训妇女获得“育婴员”初级职称，有7名妇女获得“育婴员”中级职称。20xx年公司2名员工在全省妇联系统家政服务技能大赛中分别获得二、三等奖的好成绩。公司有6名员工获得高级家政服务员的职称。三是注重创业培训，针对有创业意向的家政服务员，引导她们自己自主创业，组织了20余名家政服务员参加妇女syb创业培训班，学习创业技能，其中10多名下岗失业妇女，成功走上了创业路。

4、开拓创新，经营多元化。公司要成长，必须满足客户不断增加的需求，立足市场需求开拓创新。目前，红土地家政公司为企事业单位和家庭提供20多项服务，业务主要涵盖三个层面：

一是简单劳务型，如家庭保洁，护理员等；

二是专业保洁型，如承接单位外墙清洗、空调养护、大楼整体保洁等；

三是中介服务型，如月嫂、保姆、家教、婚介，房介等中介服务。红土地家政服务公司总是能在新的服务需求来临之前发现并很好地把握住机遇，在服务客户的同时发展壮大自己。在工作中我们坚持做到：

>（1）营销方式多样化。

一是与商场、房地产开发商强强联手，捆绑销售，赢得客户。在红土地创业初期，为了打开局面，公司以享受一次红土地家政的免费服务作为突破口，占领市场，扩大影响。公司与各大商场和楼盘开发商黄商购物中心协商“凡在商场购物满200元”的，红土地家政公司就免费为该顾客服务一次，“凡购买商品房面积达到180平方米”的，红土地家政服务公司将免费为该客户提供10次家庭保洁服务的协议，两项协议立即得到了商场和房地产开发商的的积极响应，商场房地场开发商打出广告第二天就有顾客领着公司保洁员上门服务。这样，接受过免费服务的顾客，都成了红土地家政公司的长期客户。二是利用资源，优质服务，赢得客户。红土地家政服务公司利用市妇联资源优势，在节假日为相关单位和个人免费做一次家庭保洁。优质高效的服务和一流的服务设备赢得了广大领导干部群众的一致好评和赞誉，也为公司赢得了一大批长期客户。三是参与活动，树立形象，赢得客户。公司积极参与市妇联组织开展的“巾帼保洁服务队”、“节能减排进家庭”等适合家政员工参与的活动，在活动中员工们展示了风采，树立了形象，扩大公司的社会影响力，也为公司带来了源源不断的客源。

>（2）业务范围多元化。

随着公司生意越来越红火，服务范围向更大的范围和空间延伸，先后开设家教、婚介、房介等中介服务项目，开辟了饭店、宾馆、单位外墙清洗、电梯维护等保洁业务，仅电梯维护保就拥有服务单位53家。在拓展业务中，我们坚持做到“三接”。一是承接，即承接单位后勤保洁业务，公司与市人事局、国税局、地税局、房管局等单位鉴定了长期后勤保洁业务合同，负责各单位干部职工的家庭保洁和单位室内外卫生保洁工作。此项业务的开展，每年为公司增加业务收入20万元。二是对接，公司与女企业家经营的大东方餐饮服务中心、新世界宾馆等多家餐饮服务行业进行对接服务，为企业提供保洁服务，使更多的市民感受到红土地家政的优质服务与企业形象。三是联接，在服务中，我们做到大项目与小项目相联接，从饭店、宾馆、单位外墙的外墙清洗、电梯维护等大的服务项目到家教、婚介、房介、家庭保洁等小的服务项目，都做到持之以恒，精益求精。目前，红土地家政公司在黄州城区20家同类公司中服务上乘，信誉卓著，占据了40%的业务市场份额。

>（3）消费模式创新化。

红土地家政服务公司大力创新消费模式，推行会员制消费，对加入的会员实行提供定期、定量、定点、定项的优质服务。定期即固定服务期限；定量即固定服务数量，结合服务项目提供固定的服务次数；定点即固定服务地点；定项即固定服务项目。家政服务中心为每一位入会者建立会员登记卡，详细记录会员的基本情况。目前，公司现有个人消费会员卡538户，团体消费卡73户，并有人数增加之趋势。下一步市妇联将在全市妇联系统创办的家政服务公司中推广这一消费模式。

>5、注重信誉，工作品牌化。

诚信是企业立足之本，质量是企业生命。几年来，红土地家政公司一直秉承便民、利民的服务方针，服务千家万户，让更多的用户享受到诚信、规范的服务。在员工做保洁时如有不小心损坏客户家中的物品时，公司除了照价赔偿之外，还专门派部门经理主动上门，诚恳的向客户道歉。有一次我公司员工为客户做厨房保洁时，不小心弄坏了客户的抽油烟机，虽然客户表示抽油烟机本身已老旧，不用赔偿，坚决不肯收公司的赔偿金。但公司知道后，立刻买来了新抽油烟，部门经理和员工冒近40度的高温将新抽油烟送到客户家中，客户深受感动，当时就与家政公司签定了续签了长期服务合同。公司守信服务的理念，深受用户的好评，赢得了客户，。

>6、履行责任，服务社会化。

随着事业不断发展，红土地家政公司更加重视自己的社会责任。公司热心于社会公益事业，20xx年市妇联红土地家政公司成立之初主动承担为非典隔离医院做保洁服务。在去年抗震救期间，红土地家政公司员工为灾区群众捐款捐物达3万元。为有效缓解“就业难”的压力，公司主动与妇联、劳动部门联系，合作培训了20xx多名农村女劳动力和下岗工人，帮助城市下岗工人特别是“4050”人员、无业人员和农村失地农民1200余人实现了重新就业。有30多名员工通过红土地的培训就业，实现了由打工妹向小老板的转变。今年按照上级文件精神，市妇联与劳动部门沟通协调，将红土地家政服务公司认定为家政服务技能定点培训机构，力争用3到5年的时间，实现家政服务从业人数大幅增加、素质普遍提高，实理更多的妇女创业就业。

>三、问题和建议

多年的经营实践，我们认为家政服务行业发展，还存在以下几年的问题：一是家政服务队伍不稳定，行业管理不规范。二是政府扶持力度不够，政府管理缺位、家政服务员权益上失位等正危及着家政公司的生存与发展。

根据以上存在的问题和我市家政服务业发展的现状，我们提出以下几点建议：

>1、成立家政行业协会，使家政服务业尽快驶入规范化，专业化的快车道。通过成立行业协会，确定归口管理部门，如归口劳动局或民政局，以此推进家政市场有序健康发展。

协会职责是制订家政服务从业人员的培训，就业，维权的配套措施，统一行业服务标准、税收优惠政策等，协调各职能部门出台有关扶持政策，促进家政服务业健康发展。

>2、加强对家政服务业的宣传力度。

发挥广播，电视，网络等媒体作用，为家政服务员与客户之间架起通畅的桥梁。特别是要引导现代家政消费理念，扩大家政消费群体，鼓励下岗失业人员和农村妇女转变就业观念，积极从事家政服务工作，让全社会都来尊重家政服务员的劳动，让其有一定的社会荣誉感，为家政服务营造良好的氛围。要树立家政舞台大有可为的创业就业理念，摒弃保姆保洁等家政行业低下、平庸等陈腐观念。特别是各级妇委会主任，妇代会主任要当好家政职业的宣传员，领航员，服务员，为她们走向社会重塑自我做好耐心细致的思想工作，引导她们用科学发展的理念选择这一职业，从事这一职业，用女性特有的坚强贤达吃苦耐劳精神来做好这一职业，打造家政服务品牌。

>3、提高家政经营者管理水平。

加强对家政服务经营者和管理者的培训。着力以提高其职业操守，提高综合素质及管理才能，打造一批高素质的现代家政管理人员和服务人员。

>4、实施家政阳光工程。

认真贯彻执行按照鄂劳社文x号文件精神和鄂妇字20xx7号文件精神，以专项经费为支撑，实施家政阳光工程。由妇联协商农业、财政、劳动和社会保障、教育等部门制定农村劳动力转移和x人员家政阳光工程的实施方案，明确依托各地妇女培训基地开展家政技能培训，由妇联牵头，农业和劳动部门组织人员进行技能培训；推行家政服务员持证上岗，经过技能培训，对学员考核颁发职业资格证书保证服务质量；规范家政服务机构。对全市家政服务业提出规范性意见，加大对家政服务业的扶持。

>5、实施品牌战略。

依托全省妇联系统统一打造的“木兰花”家政品牌，用连锁经营模式打造“特色鲜明的家政服务品牌。实行“三统一”，即统一标识。进行商标注册，并在全市妇联家政服务机构统一使用“木兰花”标志；统一宗旨。“用专心的心做家务事”的服务理念，以”一切为了客户”为宗旨，体现妇联组织为下岗失业妇女服务、为家庭服务、为党和政府分忧的工作目标的一致性；统一共享资源，发挥各地妇联组织的网络优势，做到信息共享，资源共享，市场共享，不断推进家政服务业发展壮大。

**家政公司工作总结感想3**

>一、主要做法；

>1、建章立制，管理科学化。

规范的管理是公司健康发展的重要保障。为了保证红土地家政服务公司健康发展，我们遵循市场经济规律建章立制，加强对红土地家政服务公司的规范管理。在成立之初，制定了《黄冈市红土地家政服务公司管理办法》等10项管理制度。公司按照自主经营、自负盈亏、自我管理、自我发展的运作模式，成功走出了一条发展实体化、经营市场化、管理规范化、服务社会化的路子。公司员工推行资格审查、岗前培训、岗中抽查、岗后回执、优胜劣汰的管理制度。招聘家政服务人员实行“三合格”：即品行合格、体检合格、培训合格；服务质量实行“两制度\"：即回访制度、回执制度。公司还设立了专门质量回访监管电话，适时监管员工服务质量，并设立全勤奖，奖优罚劣，多劳多得。员工待遇实行客户投诉率与部门经理绩效工资挂钩，保证客户投诉率为零。公司坚持做到每月“三必”：

一是必访一次用户，公司每月派出部门经理走访客户，开展交心谈心，虚心听取客户对公司业务开展提出好的建议和要求，及时制定业务拓展新办法和新措施；

二是必召开一次会议，公司每月召开一次例会由各部门经理和员工汇报本月业务拓展情况和员工思想状态，及时掌握情况，发现问题，妥善处理；

三是必须由公司统一发放工资，每月底按照工资基本工资、提成规定、奖励制度、惩罚制度、赔偿制度、考勤制度等相关规定，按时定额发放工资，不拖欠，不克扣，保证员工待遇。

>2、加大投入，设施现代化

先进的服务设施是红土地家政公司一流服务品质的支撑。近几年来，公司投入几十万元，引进了一批家政保洁服务的新设备、新工艺，新材料，有先进的石材、木地板保养翻新打蜡抛光晶面处理设备，有先进的布艺清洗设备，有先进的电梯维护保养设施，为各部门配备了电脑。去年，为了更好的服务社会公众，为社会公众提供服务信息服务，拓宽面向公众的平台和桥梁，我们又开通了红土地家政服务网站，为客户提供更详细、更丰富、更及时的信息，及时掌握客户所需，所求。

>3、开拓创新，经营多元化。

公司要成长，必须满足客户不断增加的需求，立足市场需求开拓创新。目前，红土地家政公司为企事业单位和家庭提供x多项服务，业务主要涵盖三个层面：一是简单劳务型，如家庭保洁，护理员等；二是专业保洁型，如承接单位外墙清洗、空调养护、大楼整体保洁等；三是中介服务型，如月嫂、保姆、家教、婚介，房介等中介服务。红土地家政服务公司总是能在新的服务需求来临之前发现并很好地把握住机遇，在服务客户的同时发展壮大自己。在工作中我们坚持做到：

>营销方式多样化

一是与商场、房地产开发商强强联手，捆绑销售，赢得客户。在红土地创业初期，为了打开局面，公司以享受一次红土地家政的免费服务作为突破口，占领市场，扩大影响。公司与各大商场和楼盘开发商黄商购物中心协商“凡在商场购物满x元”的，红土地家政公司就免费为该顾客服务一次，“凡购买商品房面积达到180平方米”的，红土地家政服务公司将免费为该客户提供x次家庭保洁服务的协议，两项协议立即得到了商场和房地产开发商的的积极响应，商场房地场开发商打出广告第二天就有顾客领着公司保洁员上门服务。这样，接受过免费服务的顾客，都成了红土地家政公司的长期客户。

二是利用资源，优质服务，赢得客户。红土地家政服务公司利用市妇联资源优势，在节假日为相关单位和个人免费做一次家庭保洁。优质高效的服务和一流的服务设备赢得了广大领导干部群众的一致好评和赞誉，也为公司赢得了一大批长期客户。

三是参与活动，树立形象，赢得客户。公司积极参与市妇联组织开展的“巾帼保洁服务队”、“节能减排进家庭”等适合家政员工参与的活动，在活动中员工们展示了风采，树立了形象，扩大公司的社会影响力，也为公司带来了源源不断的客源。

**家政公司工作总结感想4**

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着\"您的满意，是我们永远的追求\"的物业服务宗旨，\"以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先\"的公司管理理念，以\"上水平，创效益，树品牌\"作为公司的发展目标，\"服务第一、客户至上\"作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20××年的工作打好基础。

一、人员管理

保洁负责区域加大后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到公司保洁工作的基本要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：现场工作要求，清洁程序，作装，仪容仪表。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

三、保洁工作模式方面

在原有的七个单元的基础上变为八单元，主要清洁工在楼道及外围进行。在实施\"无人清洁\"的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在楼道卫生差的现象，导致楼道较脏。

在\"本色清洁\"方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因在建施工和市政道路施工，整体环境泥土较多，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

四、保洁工作完成方面

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

（2）完成对外围公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新进员工的培训工作。

（4）完成特约清洁服务。

（5）完成了配合房开活动的工作。

五、卫生质量监督方面

随着ISO9001—2000质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

六、工作中存在问题

1、外围泥土，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季外围卫生无法达到清洁标准。

4、在保证卫生符合标准的情况下，清洁工具的更换配件费用将有一定上升。

七、工作安排

1、加强保洁部的培训工作。

2、安排好保洁部的日常工作。

3、加强卫生质量检查工作。

4、加强人员管理工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

**家政公司工作总结感想5**

在陕西省家庭服务业协会等上级主管领导、广大人民及家政同行商友的指导、关心、支持、帮助下。西安五星家庭服务有限公司自成立以来，走过了不平凡的创业历程。回顾一年的发展历程，公司全体员工克服刚刚起步，经验不足等方方面面的困难，历经了数十期家政服务员培训、安置、跟踪管理，以及数千名客户的咨询、商谈、签约、回访调查等重大考验，逐渐由创业走向成熟，取得了可喜的成绩。在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变,在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变,在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。走出了一条自我滚动、自我发展、自我完善的良性循环的路子，取得了很好的经济效益和社会效益。现将一年的工作总结如下：

>一、配备完善的培训基础设施

公司设有x余平方米的办公实习场地。为培训提供了基础保障，设置了培训理论教室、烹饪实习室、洗涤熨烫实习室、保洁实习室、护理实习室、会议讨论室，添置了电视、vcd、计算机等设备。烹饪教师具有高级烹饪师证,营养师具有安利公司发放的营养师证,熨烫由法国福奈特公司高级熨烫师讲解，护理课特聘西安市第四医院高级护理师讲解。

>二、制订各项规章制度，逐步健全内部管理

规章制度是加强公司管理的重要保证。为此,公司非常重视这项工作，及时制定了各部门的岗位职责、工作服务流程等一系列规章制度。公司在工作运行中结合实际情况，不断的进行调整，并同上海、深圳等同行交流学习，借鉴经验，取长补短，弥补漏洞，使公司的规章制度不断得以健全和完善。并在八月初推出了周例会制度、月总结会制度、服务回访制度、员工跟踪管理办法等等一系列新的规章制度，这些制度的制定加强了对各级人员的管理，起到了\"以制度管人\"的良好效果。使公司全体员工的精神面貌、举止言行等很多方面都提高了一个层次。目前公司已制定下发了各类职责、规定、办法、流程等规章制度20余个,做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循。公司在对外宣传的时候，时刻督促不断的完善各项规章制度，遵守行业公约。每周一小会，每月一大会，每月1号15号定期新员工培训。让每一个员工记得自已是五星家政的员工，五星家政的员工就是最好的员工，技能最好，思想过硬。员工上岗期间请假提前向公司汇报，由公司统一协调后，提前安排，做到有事不慌，遇事不乱的安排。

>三、建立可靠输送站

为了满足市场需求，公司成立了人力资源部，开拓了商洛、丹凤、蓝田、宝鸡、甘肃礼县、成县、两当县输送市场，设立了定点输送站，保障了来源可靠。努力帮助当地劳动就业，使公司在当地具有了良好的口碑。共创造300多个岗位，让x人有了一个稳定的收入，同时让200多客户去了后顾之忧。

>四、严抓家政技能培训，坚持实际、实用、实效的培训理念

公司设立了培训部，配备专职教师三名，兼职教师三名。家政服务从业人员文化素质普遍较低，所以培训就显得非常必要，通过培训提高服务人员的素质和技能水平，进而规范和提高服务质量，才能真正体现服务的价值，所以培训服务是家政公司生存和发展的根本。我们把正规培训与平时培训，理论培训与实际操作培训有机结合。特别是对室内外保洁人员的培训，重点进行劳动法规、遵纪守法、交通规则、自我保护、服务常识等方面培训，增强她们的适应和应变能力。对于入户人员，由公司工作人员反复进行教育培训。这种短平快的培训收到了事半功倍的效果。以培训求生存，以培训求质量，以培训求发展。使每一个结业的服务员都符合标准，才进行推荐工作。

>五、以质量求生存、以诚信求发展、以服务求效益、以创新求提高

公司坚持质量求生存、以诚信求发展、以服务求效益、以创新求提高。现有家政服务客户x余户，家政服务员工x余名；固定保洁客户x户，保洁服务员x余名。在员工教育中，认真贯彻\"五星服务，细节体现\"的理念，使每个员工牢记在心，并在服务工体现。在开发新客户时，坚持站在客户的立场上，换思考，将我们五星级的服务带给客户。那么客户则以他的忠诚来回报公司，从而稳定了市场。

>六、坚持\"三结合\"的培训方法

我们把技能培训与就业教育结合起来，每期培训班开始后，都要安排半天时间由公司本月家政服务明星，针对妇女在择业观上存在的\"误区\"进行教育，谈经验，讲体会，使失业妇女在培训中转变观念。其次把培训与推荐就业和自主择业结合起来。坚持边培训边推荐工作。培训结束前，提前通知有关单位、公司和家庭雇主来学习班现场录用人员，极大的鼓舞了女工。再次把培训与掌握妇女的思想动态和基本素质结合起来。每期学习班由公司一名工作人员跟班到底，对参加培训的每个人员建立档案，进行考察，将其学习成绩和实际表现记录下来，为推荐就业打好基础。

>七、遵纪守法，诚信经营，无违法违规行为，无重大安全事故

认真执行行业公约和章程，积极参加、支持行业组织举办的重要活动。公司为每一个员工购买了价值26000的人身意外及伤害险和雇主责任险。加强培训力度，使公司上下凝聚成一股绳。公司处处关心员工，经常组织员工学习、娱乐活动，如内部组织学习交流、培训，外聘专家讲课，春游活动、爬山活动等。守法经营，按时交纳各项税费。

>八、先进的员工管理模式

认真执行陕西省家庭服务业协章程，积极参加、支持省家协举办的各项重要活动。实行全体家政服务人员员工化管理，与服务员和用户分别签订劳动合同和服务合同，服务人员进入用户家庭后，工作人员每月定期上门征求用户意见和指导服务员工作，收发工资、协调关系。对用户及服务员都建立管理档案，做到管理及时、细致、有效。建立人力资源库，解决人员紧缺问题。

>九、成功组织我省首次高级家政员培训及鉴定，积极推行家政职业化

积极响应陕西省家庭服务业协会的号召，组织11名高级家政员，根据国家高级家政员资格标准，在培训\_了考核鉴定工作。x人全部通过考核。后续，成功组织家政员职业技能鉴定工作三次，四十余人持有国家级中高级职业资格证书，为行业的健康发展做了重要贡献。

>十、积极推行家政服务业职业技能考评鉴定工作

在陕西省家庭服务业协会的领导下，积极推行家政服务职业化技能考评鉴定工作。参加由省劳动厅和省技能鉴定中心组强的国家职业技能考评员培训，公司共有5人参加考评员培训，并取得了国家级家政服务职业考评员资格证。在公司内部统一宣传、鼓励员工参加家政服务职业技能考核鉴定，并组织公司x人参加职业技能鉴定考评工作。西安五星家庭服务有限公司始终以免费提供专业家政技能培训为依托，以下岗职工、低保户及农村富余劳动力的工作安置为重心，以创造更多的家政就业机会为使命，以五星服务、细节体现为理念，以为民、利民、便民、安民为宗旨，服务于在xx居住的广大人民。

**家政公司工作总结感想6**

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如餐厅服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的`的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

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带给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带给。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的状况，对餐厅的形象会产生不好的影响。

**家政公司工作总结感想7**

我是五星家政公司的一名员工，我叫xxx。今年有幸被公司评为优秀员工，我非常高兴，我的工作能得到顾客和公司老师的好评，这要感谢我们有一个了不起的带头人罗老师。

想当初，我们这些农村妇女，没有文化，没有特长，很难找到合适自己的工作，是罗老师的公司接受了我们，是她把我们组织起来，从做人、做事、做细节对我们进行了完整的培训，使我们这些人也和白领一样，有一个好的工作环境，也有自己的休假，同时也有一份不错的收入，也使我们从新找到了自信，我们能服务社会，社会也很需要我们这些人，这些年我们的工资一年比一年高，我们很开心，同时我们也感到顾客在给我们加工资时，也给我们提出了更高的要求，这就需要我们做好本职工作，学会与不同服务对象沟通，了解他们的心里，对他们要有爱心，有奉献精神，常听听他们的建议，不断的学习，提高自己，跟客户把关系搞好，这样才能更好地服务他们，只要我们用心做事，顾客总有一天会为我们鼓掌，相信自己，我能把工作做好。

最后，让我们在罗老师的领导下，心存感恩，勤暖万家，将我们五星精神送到千家万户，在这里我也祝愿我们的公司越办越好，也祝愿我们每个家政员工作顺利，笑口常开。

**家政公司工作总结感想8**

我来家政培训班学习有好长段时间了，这段时间我都很认真学习相关家政服务知识。学会了从生活礼仪、为人处事、生活习惯、烹饪常识等方面知识，从而家政专业技能到得到提高。

总结了下怎样做个优秀的家政服务员。

>1 、要处理好和雇主的关系。

因为家政工作的特殊性，几乎所有的家政服务员为女性。因此，在雇主家，首先要处理好和女主人的关系。

一般的家庭都是女主人作主。因此，处理好和女主人的关系了，你也就成功了一半。家里有什么事记得要请示女主人。让她觉得你重视她。同时记得要和男主人保持距离，尽量避免单独和男主人共处一室，引起女主人的猜疑。

如果雇主家有小孩，一定要学会处理好和小孩的关系。对小孩要有爱心，有耐心。只要讨小孩喜欢了，你在雇主家的地位又稳定一些了。

>2 、认真做事，诚心做人。

相信每一个家政服务员在雇主家都是用心服务的。不管你技巧怎么样，都要用心去做。把雇主家当自己家，用心做好雇主交待的每一件事。不要有任何怨言，雇主是我们的衣食父母，只有把他们服务得好了，我们才会拿到更加满意的薪水。

有的家政服务员总是这山望着那山高，在雇主家做事三心二意。只要你还没有离开雇主家，就不要抱怨雇主的工资。付出总是有回报的，要学会用发展的眼光来看问题。

>3 、做错事的时候。

人无完人。每个人都有犯错的时候。犯错后，每个人的表现大不相同。有的人会主动向雇主承认错误。这是很好的。有的人却故意隐瞒错误，还有的人甚至故意推卸责任。这是很不明智的做法。

>4 、摆正心态

有些家政服务员不能摆正自己的心态要么自卑,要么自负。自卑的家政服务员大多来自闭塞的农村，没见过大世面，认为做家政就是低人一等。在雇主家里事事看雇主脸色，饭也不敢多吃一口。还有的家政服务员则相当自负。这类家政服务员大多从事过多种职业，有的甚至做过不大不小的老板，以前都是自己使唤别人，对别人指手划脚。面对角色的转换，她们大都不能很好地过度和适应，因此产生严重的反抗心理。

这两种心态都严重影响家政工作。家政工作也是一种工作，去年人大会上国家已经把家政纳入职业范围内了。而且现在的家政和以前的有了很大的区别，一般请得起家政服务员的家政首先在经济条件上就要优于一般的家庭。他们大多受过良好的教育，懂得尊重家政服务员，不会把家政服务员往低了看。

**家政公司工作总结感想9**

经过十几天的家政知识的培训，使我的眼界更加开阔，看到了所有人对家政服务行业充满了信心，希望我的到来注入一股强劲的力量！通过这次培训，使我对家政教育有了更深的认识，家政教育不仅仅是我们熟悉的，如扫扫地、炒几个菜、洗几件衣服等家务劳动， 它还包括自我服务、家庭理财、生活习惯、交际礼仪、美化生活等，是一门集综合性、实践性、生活性、创新性为一体的课程。

此次的培训更加丰富了我的家政知识，认识到家政服务业有很大的发展前景。传统的“保姆”时代已经过去，国家赋予它新的称号“家政服务员”，改变人们对现代家政服务员认识的误解，以此给这个产业注入新的活力，促进我国经济社会的协调发展，现代意义上的家政服务并不只是过去传统的保姆，简单的\'做饭煮菜打扫而已，而是涵盖范围很广的服务，如：家庭护理（老人和病人）、母婴护理、育儿早教、幼儿托管、老年托管、家庭保洁、家庭营养餐的搭配与制作、家庭服饰购买与管理、家庭理财、家庭娱乐休闲、家庭文化社交、家庭教育、家庭卫生保健、家庭婚恋关系调适（甚至婚介婚庆）、家庭伦理亲情、家庭维修配送、家庭网购等等。

国家越来越重视和鼓励发展现代家政服务业，它的意义和作用日益突出。随着我国社会主义市场经济体制的确立、经济和社会的快速发展、人民生活水平的不断提高而产生的一个朝阳产业。

培训终于结束了，感觉自己收获很多，此时，更多的是让我感觉到了“团队合作”的重要性。同时也让我想起了一首歌“众人划桨开大船”！一股力量油然而生。一个公司，一个团队的发展并不是靠一个人的努力就可以的，而是要靠每一个人的努力，大家的彼此配合，出色的领导的引导之下，一起奔着公司的大目标，大方向努力。可能有的时候这个过程是艰难而漫长的，到达目的地的时间也会比较长，但，我相信，只要每一个人的努力是为了公司的大目标，大方向而努力的，那么我们终究会有到彼岸的那一天！这就需要我们每一个人保持一个积极向上的心态，努力进取，这样才能谈得上公司的发展，个人的发展！“你有什么样的命运，取决于你想要什么样的命运，你是什么样的人，取决于你想做什么样的人”所以，个人是一个出色团队的重要力量，但愿我们团队中的每一个人都成为一个出色的领导者，首先去领导好自己。充分发挥自己的潜能，就如同我们家政者宣言中所倡导的那样：“我们是在没有什么大的本事，只有认真做事的精神，只有我们每一个人认真的才能去实现伟大大的梦想”用我们每一个人的“认真”去创建美好的明天，去创造我们每一个人的未来！

复杂的事情简单做，简单的事情重复做，重复的事情快乐做！做家政行业就是这样。做家政看似一件很简单的事情，但是没有经历过的人永远也体会不到作这个行业的感觉！自己也曾经经历过将近一年的家政入户的经验，在里面有快乐，有辛苦，还有更多的是在这个过程中的一些心里上的挣扎于困惑。一次次的内心挣扎，让自己从那个时候的不成熟，到今天的内心的稳定。6月5日去实操基地做培训，又一次体会到了这种感觉。而这种体会自己可以和大家去分享。许多学员也和自己当初一样，感觉家政是很简单的事情，但真正做的时候才感觉到他们也才知道其中的艰难。而一个简简单单的保洁也一样，并不是一下子就能做好的，自己家做卫生谁都会，但真正要做好，也是很不容易的，程序，工具，方法都是讲究科学的。很多事情就是这样，不去经历永远也不知道其中的滋味！每一个学员都认真的对待这次保洁的实操，每一个程序，每一个步骤都是严格按照老师讲的去操作，虽然偶尔也有出错的时候，但是对于她们来说第一次做到这个程度已经很不错了。

正如一句话所说“心像降落伞，打开才有用“，我也很喜欢这句话，正式因为我们敞开心胸去接纳了她们，她们才接纳了公司，这是一个彼此交心的过程！同时，老师也给大家进行了心灵的一次洗礼。

1、作为一个现代女性，从事家政行业为的女性应该具备什么样的心态，什么样的心胸。作为现代合格女人的标志：宽容，大气，善良，贤惠，孝顺，这也是我们作为家政人员要具备的。

2、要学会赞美别人。不要时刻想着去批评别人。当你赞美别人，向别人翘起大拇指时，四个指头指向的是自己，说明，我比你强，而批评别人的同时，你的四个指头指向的也是自己，同时也是在批评自己，否定自己。所以我们要学会赞美别人。

每一堂课下来大家都信心十足，激情满怀的带着求知的欲望等待着课程的正式开始。此时的我更感觉到了学习的重要性。尤其自己以后想从事的是家政的培训工作，虽然自己在这个行业也做了2—3年，但是感觉自己还有很多东西要去学习，以前一直认为自己经历的，学习的已经很多，对自己来说已经足够了，但是通过听了老师的讲课以及她在这么多年的家政行业的打拼过程中的经历，以及所得，确确实实的感觉到了自己的不足。而在自己的身边有这么多的可以学习的老师，都是在家政行业做了这么多年，这都是宝贵的资源！自己需要学习的还有很多，知识是永远学不完的，但我相信只要不断的学习，你就不会落后。活到老，学到老，谦虚的学习态度是我们每一个人应该具备的。就像小舟所说的：他把看书，学习，工作都当做一种乐趣，而当你把这些当做快乐的时候，你学习的过程就是一个玩的过程，不会是一种负担！自己也曾经体验过这种感觉，但这种感觉总是时有时无，自己总结后就是两个字“坚持”。所以，但愿我们每一个人都时刻保持一种学习的心态，这样才能不断的进步，就如同：杰克。韦尔奇所说的“空杯心态”——“吐故才能纳新，心静才能身凉，有舍才能有得，杯空才能水满，放下才能超越！这样才能体会到学习的快乐，希望我们团队的每一个人都快乐学习，快乐工作，快乐生活！

**家政公司工作总结感想10**

通过这次培训，使我对家政教育有了更深的认识，家政教育不仅仅是我们熟悉的，如扫扫地、炒几个菜、洗几件衣服等家务劳动， 它还包括自我服务、家庭理财、生活习惯、交际礼仪、美化生活等，是一门集综合性、实践性、生活性、创新性为一体的课程。

要想真正上好家政教育这门课，笔者认为教师要练好自己的内功，充分利用好教材，灵活地处理教材，尤其要特别重视学生的课前准备等。培训中，我们有幸聆听了年轻教师为我们上了家政教育示范课——系鞋带，为我们开展家政教育提供了范例，同时也为我们指明了方向。

如果真正能够把家政教育课上起来，把家政教育落到实处，这样，既能调动学生积极性又能培养学生的动手、实践、创造、生活处理等能力，促进学生素质的提高，肯定能避免“高分低能”的现象。

**家政公司工作总结感想11**

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，在语速上持续匀速，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能够缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、能够”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状况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在资料的表达中起着十分重要的作用。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理解和满意的表达氛围。

**家政公司工作总结感想12**

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在xx餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于xx餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是一名服务员的基本技能，xx餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

**家政公司工作总结感想13**

xx家政服务有限公司，从20xx年开始实行员工制和中介式双重家政服务经营模式。公司现有管理人员x人，教师x人，固定员工x人，中介式服务员近20xx人，固定客户x多家。公司下设四个服务网点：即xx为民家政服务社;xx家政红光社区服务站;xx家政服务中心;xx家政培训学校。近年来，在服务市民，解决城乡下岗、失业人员和农村剩余劳动力就业方面付出了很大的努力，也取得了一定的收获，受到了社会各界、政府各有关部门和新闻媒体的关注。

>一、取得成绩

20xx年，xx省首次举行巾帼家政服务员技能比赛。xx月xx日，我们公司在xx市“xx”巾帼家政服务员技能大赛中，取得了两名冠军、三名亚军的好成绩。烹饪冠军xx、母婴护理冠军xx、烹饪亚军xx受到xx晚报记者的专访。母婴护理员xx比赛时的图片被刊登到xx日报20xx年xx月xx日第十六版。烹饪冠军xx在xx省“xx”巾帼家政服务员技能大赛中还取得了季军的好成绩。我们公司取得了xx省首届“xx”巾帼家政服务员技能大赛组织奖。这次巾帼家政服务员技能大赛，我们公司共取得高、中级家政服务员职业资格证书各一名，初级家政服务员职业资格证书十二名。20xx年xx月获得xx省家庭服务业协会“诚实守信优秀企业”奖，20xx年xx月xx省妇联“优秀巾帼家政服务企业(实体)奖。20xx年11月被xx省商务厅、财政厅、总工会命名为xx省“家政服务工程”定点培训机构。其实，从20xx年开始，我们就对家政服务员进行了全面的职业技能培训，家政服务员都取得了培训结业证和职业技能资格证书，员工素质和实操技能得到了全面提升

>二、积极开发服务市场寻求就业岗位

我们根据家政服务市场的需求和家政服务员的个人特长，围绕下岗失业人员和农村剩余劳动力就业和再就业的实际情况，对他们进行免费提供就业咨询、职业技能培训和岗位介绍。积极扩大就业范围，寻求就业岗位。为了解决目前客服求大于供的状况，前不久，我们又与xx区xx社区举办了第二届家政服务培训班，参加培训人员有40多人。给参加培训的人员讲授了法律常识、职业道德、礼节礼义、家庭烹饪、家居保洁、母婴护理等理论知识和实操技能，收到了良好的效果。

为了扩大宣传范围，增加客户数量，我们与十多个物业管理公司签订了合作协议。在四十多个小区装钉了便民服务“温馨提示”牌，与小区实行资源共享，合作双赢，以方便业主与我们取得联系，并能请到称心如意的家政服务员。小区与家政公司对服务员实行双重管理，即规范了家政服务员持证上岗，又有利于小区的安全有序管理;即提升了家政公司的声誉，又体现了小区对业主热心周到的服务;即增加了家政公司的客户数量，又满足和方便了小区业主的用人需求。这一举措受到了上级领导的肯定和好评。

>三、添置高档家用设备对家政员实行模拟培训

前些年，由于培训场地和师资力量不足，难以对家政服务人员实行全方位、综合性培训，特别是难以为高端家庭提供合格的家政服务员。现在，我们公司有了自己的师资力量。今年xx月，公司在xx路租用了180平米的模拟高端家庭居室作为家政服务员培训教室，投资了七万多元的教学设备，其中有大屏幕液晶彩色电视机、高级摄像机、笔记本电脑、电冰箱、洗衣机、洗地机、吸尘器等。设置了烹饪实操间(有齐全的灶具、抽油烟机、电冰箱、电磁炉、微波炉)，保洁实操间(有厕所、洗浴器、洗衣机、洗地机、吸水器)，家庭办公实操间(有电脑、打印机、传真机、电视机、影碟机、电话机、照相机、摄像机、饮水机)。对参加培训的人员进行模拟高端家庭实际技能培训，使他们能熟练掌握各类家用电器和办公设备的使用及操作。使知识培训与技能培训，教学培训与实操培训紧密结合，切实提高从业人员基本素质，不断提高服务技能、服务质量和服务水平。

>四、制订切实可行的培训计划和管理制度

公司制订了办学章程与发展规划，教学管理制度，教师管理制度，学员管理制度，财务管理制度，设备管理制度等。按照《家政服务员xx标准》，通过培训使学员能达到《标准》所要求的初、中、高级家政服务员的水平。从理论知识到操作技能进行全面系统的培训与指导。我们制订了教学培训大纲，对培养目标、培训时间、课程设置、教学要求及内容、教学中应注意的问题等都作了具体要求。在培训中，根据市场需求变化、用户需要和从业人员个人特点实施培训，把提高职业理论知识和操作技能作为核心内容，并强化职业道德教育。通过课堂授课、看影碟和经验交流，使理论知识与实际操作相结合，提高学员素质，达到家政服务上岗水平。

为了把公司做大做强，我们今年又设置了保洁分公司，开发了外墙清洗、新居开荒、地板翻新、单位保洁托管等项目，还计划在年内开办单身俱乐部或老年服务部。争取再扩大两个服务网点。

我们有决心和信心，在xx市商务局的正确领导下，努力完成“家政服务工程”规定的各项任务，继续在探索中前进，在前进中总结，在总结中推陈出新。决不辜负各级领导对家政服务行业的殷切希望，把阳光带给千家万户。为家政服务业发展增添光彩。为促进就业、服务民生，推动和谐社会发展做出新的更大贡献。

**家政公司工作总结感想14**

我叫xxx，河南郑州人，今年四十四岁，是富平学校育婴98期的育婴员。来富平之前我也曾做了三年的育婴工作，三年收获了很多快乐和经验，但是收获之余，我竟然更有种危机感。

随着时代的进步，客户的要求越来越高，三四个月的小孩就开始安排上早教，客户在选择带孩子的阿姨时，总要问很多专业性问题，那些经过培训的育婴员总是从容面对，回答得都很专业，我虽然做过老师，也有一定的育婴经验，但是毕竟没有系统专业地培训过，面对工作中的新问题难免有些力不从心。就说抚触吧，虽然以前给小孩洗完澡后都也会照客户教的那样给小孩做运动，但却不知道这种运动叫抚触，而且还是有顺序、规范化的动作，也不知道如何做主被动操等等。人生路上学无止境，知道了自己的不足，我还可以学嘛，虽然已不年轻了，但我一定要补上这一课。

通过多方面的咨询，我选择了富平家政东直门店，电话中，门店张老师给我介绍了富平的培训特点，这更坚定了我的信心和决心，对自己的人生有了新的规划。

能来富平学习，我是幸运的。老师们对学员学习和生活的关心真是无微不至，虽然学员们都是成年人了，但老师们还是要嘱咐我们不但要学习好专业知识，还要学会照顾好自己身体。班主任柴亚静老师更是为我们操心，晚上大家都休息了，她还挨着宿舍检查一下，有个家政姐妹脚扭了，老师就多次询问怎么样了，还叮嘱要按时吃药。就连日常的校园清洁，柴老师也会教我们保洁技巧。点点滴滴，从她们身上让我坚定了做家政服务员的信心。

育婴员们在一块说起带孩子，大家都会说孩子不好带，客户要求太高，责任太大，尽管接受过培训，还有些底气不足。我做育婴员三年了，这一路走来，确实饱尝带孩子的辛苦，但带给我最多的是快乐。我觉得，除了掌握和灵活应用所学的育婴专业知识外，就是要凡事用心。我之前带的是五个月大的男孩，孩子吃完母乳后总是大口大口地吐，我就熬些小米粥加红枣给他喝，还有红梨加红枣给他喝，很快小孩不吐奶了，也精神许多，体重也升了。孩子的妈妈当月就给我涨了工资。

带孩子不能有一丝闪失，小孩子睡觉时总喜欢满床翻，所以我更是提着心劲，孩子睡了还要洗衣服干家务，我常常是隔几分钟跑到房门口看一眼孩子，我带了他十一个月从未让孩子磕碰过。

小孩还不会说话，但不代表听不懂话，关心体贴孩子也需要技巧。我们做育婴的阿姨就要多和孩子沟通，及时了解和满足孩子需求。

为了让孩子感受大自然，我经常带孩子到公园，那时还是初春，柳树刚发芽，小孩看到嫩绿的柳树枝条在风中摇动，也高兴地用小手来回的摇。如果没风时，孩子就看着柳树叶，我就去吹动它，小孩子笑了，也学我的样子用小嘴去吹，我吹着小孩的手心说：“刮风了，刮风了。”小宝宝慢慢地知道了自然界的风是什么。晚上散步，我会告诉他天上有星星月亮，时间久了，问他：“月亮在哪呢?”尽管他还不会说话，但她马上就仰起头来看天上，到处找月亮，找到了就用小手指给我看。小区里人都夸宝宝聪明，我也特有成就感。其实教孩子认识事物，并不用刻意地像在学校那样学习，只是在平日间与孩子相处时，多说话会让他学习到更多的知识。

**家政公司工作总结感想15**

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。，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———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。

**家政公司工作总结感想16**

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人带给服务的需要。

虽然餐厅各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心餐厅的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求带给服务，而应当善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的状况下，使产品得到充分的知悉和销售。

xx餐厅是我们xx市区一家营业不久的新餐厅，我来到xx餐厅工作也有一段时间了，我是xx餐厅的一名服务员，在xx餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们xx餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在xx餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

**家政公司工作总结感想17**

我叫xxx，我是20xx年4月份在五星家政公司接受培训的，到今天正式上岗已经快两年了，时间过得很快，在这一年多中，通过学习和上岗我学到了很多知识。

没干这行前，在我的认识中，家政就是料理家务，洗洗涮涮，照顾老人和孩子等等一些不同而简单的家务事，和自己家里的事没什么两样。可是，自从我接受五星家政公司的正规培训后，就是在这短短的半个月的时间里，我受益匪浅，我深深的感觉到了：“一行有一行的门道”！

家政这个看起来很简单的事其中却包含了很多专业又科学的知识。比如：张老师讲的“家居五常法”中，除过专业的整理整顿，还有一些生活小窍门等等。给我的工作有很大帮助，重要是教会了我们用专业和科学的方式去工作。在我公司上岗和学习的这段时间，我学到了很多，我在此感谢我们各位老师的教导。

在实际工作中，我更是受益匪浅，可用“先苦后甜”来形容，在刚开始时，因为刚到一个新环境，接触陌生人，真让我有些不适应和不知所措，可是随着时间的增加，慢慢地我渐渐的适应了我的工作，我严格按照培训期间老师们给我们讲的知识操作，并经常及时的和用户沟通，慢慢地工作也变得得心应手了，每当看到通过自己的劳动，换来一个干净整洁的环境，心中就感到万分快乐，让我真是体验到工作不仅仅是一个赚钱的工具，反而是一种责任。

在失败中吸取教育，在困难和挫折面前变得更加坚强，以诚信对待身边的每一个人和事，加上永不言败的决心，相信我们每一个人都会成功，无论遇到什么困难，一定要坚持下去，我相信只要努力就一定有收获，既然选择了它，就要干好它。

**家政公司工作总结感想18**

>一：沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为公司的一线员工，与客户的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客户对公司的整体印象，甚至影响客户整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客户之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客户，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这此工作中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

>二：抓住客户心理通过这次工作我感到

家政公司的前台不同于别的前台工作，大多数电话招聘或者求职的多，在接听他们电话的时候首先抓住他们的心理，有的只是咨询，有的是诚心招聘或者求职。都需要我们耐心的给他们讲解，让他们感觉到小棉袄家政的贴心与信誉。根据客户的需要，灵活支配家政人员。前段时间梨树县高先生家里急需一位月嫂，就来到我们家政公司，家里孩子已经出生两天了，产妇不幸得了疾病，急需上医院。家里刚出生的孩子无人照看，急需找一位月嫂，百般着急，由于要的太急了，一般的月嫂都需要提前预约的。情急之下我就挨着翻档案，挨着问经过我们公司培训的月嫂在没在岗位上。终于找的一位月嫂，并且在20分钟之内就赶了过来，签好合同，直接随雇主前往梨熟了。他们走后我感到百般欣慰，感到作为一名家政公司前台是一件服务于客户，服务于群众的大好事。

总之客户的要求千差万别，但是千差万别的需求综合起来灵活运用，才能使整个家政公司不断带来收益。‘不积硅步，无以至千里；不积小流无以成江海’这两句诗告诉我们只有不断积极才能取得进步，因为我相信只要努力，没有解决不了的困难。

**家政公司工作总结感想19**

我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，根据20××年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20××年的工作计划、标准、目标。

一、保洁工作标准化

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教；老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快（即：眼勤看手快做）；先粗后细、一步到位、人走物清（即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走）。把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个20××年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核100%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

二、管理要素实施正规化

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。

3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

三、人力资源管理规范化

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点，20xx年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1）加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2）重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3）加强班长的基础管理能力。

4）工作标准量化、可操作性强。

5）日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5、20xx年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

四、业主、甲方检查满意化。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

五、上下关系和谐化。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为XX广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形像，作出更大的努力。

20××年，我在公司领导的大力支持下，圆满了完成了工作任务，20××年已经到来，我将在20××年的基础，保持的情况下，继续努力，以下为我20××年的工作计划：

1、大门口玻璃推门两天必须洗1次，保证把手无污迹，玻璃无浮尘；玻璃幕墙每半月至少擦拭1次，保证玻璃幕墙明亮清洁，无污迹和蜘蛛网等。

2、每天地面打扫一次，保持地面光洁，无污迹、污水、纸屑；保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘。

3、前台窗口两天擦一次，保证无污迹，玻璃无浮尘。

4、前台和走廊盆景、花木每天清理一次，每三天浇水一次，盆内无污物，花木无枯黄。

卫生间：

每天必须打扫1次，及时清理垃圾桶里的纸巾等，保证厕所墙面、地面、便池清洁干净，无杂物、无积水，无异味。

茶水间：

饮水机、桌面保持整洁，无污迹、纸屑、杂物。

会议室：

地面、会议台、报刊架、办公桌、办公椅、必须打扫1次，因会务需要，应按办公室要求，做到随时打扫，保证会议室清洁。

总经理办公室：

1、地面、桌椅、沙发、茶几、电话等每天打扫1次，保证地面清洁，桌椅、沙发等无浮尘。

2、窗玻璃、书橱及陈列品每天至少擦试1次，保持书籍资料以及陈列品摆放整齐，无浮尘。

3、经理室盆景、花木每天清理一次，每三天浇水一次，盆内无污物，花木无枯黄，生长旺盛。

各办公室：

地面每天早上、打扫一次，保持地面光洁，无污迹、污水、纸屑；保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘；每天收集办公室纸篓垃圾一次。

**家政公司工作总结感想20**

在xx餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

怀揣着期待的心情我来到了离家不远的一家“印咖啡”咖啡店，开始了自己的第一份工作。在咖啡厅的工作经历，让我学习到了许多，也让我成长了很多。

在咖啡厅工作的时间是采用分班制，早晚班轮换，早班9:30——17:30，而晚班是17:30——第二天凌晨1:00，都各是8小时。我在这做的基本就是为客人端茶水、咖啡、菜和点心，在客人就餐的时候帮他们撤掉用过的空碟子以留取总够的空间给他们继续谈天娱乐的空间，并不时帮他们续杯，尽量满足客人的要求，收拾桌子，摆位，清理垃圾，摆放咖啡厅内各种陈设物件等等。工作简单而又繁琐，每天都在重复相同的内容。

然而，这看似简单的工作中，也包含了许多的挑战。首先最先要克服的就是这8小时的工作时间制度。平常在校园里习惯了自由的作息时间，不受约束，时间空余，可是在咖啡厅里，我必须照常上下班，即使没有客人来时也不能脱离自己的岗位，有时候上晚班的时候还要很晚回家，不管在咖啡厅里忙得有多晚，都不能露出困倦的表情，要时刻都精力充沛。刚开始的时候真的很难坚持，甚至有了退却的欲望，可是经过开始一两天生物钟的调整，开始慢慢适应了。另外，我最需要克服的还有就是自身的耐性和对人的态度，学会与人相处沟通。每天来到咖啡厅的都是各种形形色色的人，他

们有的要求会较为的苛刻，很难应对，或许有时在点单时，有些人往往会犹豫不决。作为服务员的我，不能挑剔客人们的行为习惯，只能尽可能的去配合，耐心的给予帮助。刚开始，初来乍到，什么都不懂，感觉做什么都很不上手，所以我感到很不适应，但后面有了领班的鼓励，我又增大了信心，慢慢的变得胆大了些，与人交流也不会那么生涩了，学会与人交流要懂技巧，礼貌待人，能忍则忍，这是我最大的进步，我感到很欣慰。

同时，在这段工作时间里，我也深深的意识到，咖啡厅作为社会中的一项服务产业，对于服务员的要求也是不能降低的。领班经常告诫我们要多站在客人的角度，为客人的利益着想，这是最基本的要求。一位合格的服务员必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中交流的措词，营造出轻松愉悦的气氛，使客人感觉到自己受到重视，获得了很好的服务。从另一面来说，为了迎合客人的各种要求，我也要克服自身思维和行为情绪化的特点，在服务过程中不能按照自己的意志办事，克服自我主义，从客人角度出发。这在很大程度上锻炼了我为人处事方面的方式，学会多替他人着想，多站在他人的角度去考虑问题，改掉自己的小任性和固执。同样的，在以后参加到社会工作中去，我们要面对处理更多的社会关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、朋友之间

的关系等等，很多不像在学校那样来的简单直接。所以，从现在开始，我就要多从中学到一些。

在咖啡厅工作的这一个月，自己变得更成熟了，变得坚强，每次遇到困难，想的是自己如何去解决，而不是父母亲的帮助或是老师和同学的指点，所有的`一切都依靠自己的智慧与技巧，亲力亲为。我懂得了凡事只要自己肯下功夫，勤勤恳恳的去做，踏踏实实，就会收到意想不到的结果。

实习是每一位大学生真正进入社会前必须经历的一个过程，是一次很好的得到自身历练的机会。通过实践，我们可以学到许多平常在课堂中学不到的许多东西，例如人际交往、克服困难等能力，这些都有利于我们自身的发展与提高。因此，今年寒假，我也利用此次宝贵的长假假期去进行实习，想通过实践去进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，最重要的是，要找出自己的不足与差距所在。

一、实习内容

本次的实习我来到了\_咖啡厅当一名服务员。爵坊咖啡厅分为上下两层楼，下层主要放的是方桌和沙发，这里提一下：听说有的咖啡厅让客人是用秋千让客人做的，那就非常的好了。上面二楼有圆桌，和两个包厢，包厢的最低消费是128块，这文领域一般是情侣去的。

“以店为荣，以客为尊，团结合作，力求最好。”这是我店的口号，也这是我在着店工作的信仰。我时刻用这些话来提醒自己，以达到更好的完成工作的要求。我在这做的是服务员，他们这有些同事不愿意叫他们服务员，他们认为做服务员是最下层的工作，而感到可耻，而我却为这的来不易的工作而感到自豪，我终于可以挣钱了，为父母减轻点负担，虽说力量不大，但毕竟可以尽自己的一份力。

在这做的最基本的事就是为客人端倒茶、端咖啡、端菜和点心，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，收拾桌子，摆位，清理垃圾，放餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。要做着这些事情的前提就是你要学会托盘。当然微笑的服务、大方的走资和与其他同事的团结合作也是非常重要的。

我来得第一天就练习了托盘，托盘一定要练的稳当才能让你在以后的工作中少赔钱。这可是至观重要的。我们练拖盘的方式很简单，总共有两个步骤：1，练稳定性，即在托盘中加水，找到水的中重心，走时不要让水洒出来，这东西说起来容易做起来可不容易，不一会儿就把你的裤子给弄湿掉了。2，是用托盘练手劲，就是在托盘中放两快砖头，手臂的关节成90度，平拖着托盘，在那站半小时，这其中的苦难可想而知。

其次是微笑，俗话说微笑服务，满意一百。微笑的服务

给客人温馨的感觉，给他一种回家的感觉。客人在这待的温馨，当然会常来，咖啡厅的效益也就会越好，长时间保持微笑可不是件容易的是。听经理他们说有的酒店的服务员为了练习微笑把嘴吧都连僵了。

其中最重要的就数与其他同事的交往问题。在这里专业知识可以这样说毫无用处，有一点用的还是那些教人道理的最基本的文化素质课，社交礼仪课程，“尊重别人，就是尊重自己。”以及孔子的话“己所不欲，勿施于人。”我时常用这两句话来规范自己的言行，只有这样才能与其他的同事更好的进行合作，更好的与他们进行社交。只有这样我们才有可能与其他同事搞好关系。在工作期间首先要把自己该做的事做好，其次再做一些力所能及的事来帮助其他的同事，以达到更好的与其他同事进行合作。在处理同事与同事之间的关系的时候千万不要学《水浒传》中的该出手时就出手。这在现实生活中是行不通的。你应该学会谦让，否则你就会作茧自缚。一人在外，一些鸡毛蒜皮的事只要不违反原则睁一只眼闭一只眼就算了，与人方便就是与己方便吗。如遇到实在是让人忍无可忍的事，就适当的修理一下那位当事人，要让他知道修理他并不是我的本意，这只是一种手段，并不是目的。要让他认识到自己错误。这种方法只有到了忍无可忍的时候才能使用。身才瘦小者慎用。哈哈、

具体的服务流程：你在整个服务中都要使用服务用语。

当客人进门的时候你要说：“欢迎光临，请问几位，需要包间吗”等一系列的服务用语。西餐讲究的是静，环境优雅，服务员热情厚道。

这里的菜式让我眼化撩乱，咖啡，饮料，商务套餐，情侣套餐，咖啡的种类繁多，饮料的爽口，商务套餐的实在以及情侣套餐的浪漫。咖啡有单品咖啡，双品咖啡，主要有：蓝山咖啡、极品蓝山、法式拿铁咖啡、美式咖啡、皇家咖啡，等等。饮料主要是鲜榨的一些水果。商务套餐就是一些饭之类只是饭的做法不同加的料不同。情侣套餐就是把一大堆东西一块上以达到套餐的效果。我们店拿手的要数牛排虽然每个咖啡厅都有牛排，但做法不同，各有各的特色。我们店的牛排有黑椒牛排，菲力牛排，西朗牛排等等。上牛排时要有一系类的程序，当客人点牛排时你要问客人要几分熟，通常是8分熟，还要问要什么开胃汤，我们这有罗送汤、蘑菇汤、奶油玉米更。当服务员走后其他的服务员就要合作上餐具，主要有餐布，两把叉子，一把刀，一把勺子。其次是上牛排有一系列的程序上的菜有先后顺序先上开味酒，水果撒拉，牛排，餐包。当牛排上的时候你必须要提醒客人用布挡一下，因为揭盖子的时候有可能会有汁贱出来，为了防止汁贱到客人身上，所以要提醒一下。上咖啡的时候你要记住加方糖、奶精。商务套餐中的香菇滑鸡褒籽饭是我最喜欢的，香烹烹的鸡腿，光是那颜色就会让你垂涎三尺，迫不及待了吧，赶

快掏钱吧，你就可以享受美味了。

二、实习心得：对于一个餐饮服务行业来说，服务是形象争之本。对于从事餐饮服务行业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实践46天服务意识必定有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，服务员必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自肺腑的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。

三、一些感悟：实践是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实践中我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在咖啡厅里面受很多的约束，每天干那么多活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

四、总结：寒假实践也告一段落了，这次实践使我们对餐饮行业有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

**家政公司工作总结感想21**

很荣幸来到xx小区担负清洁工，这份工作对我来讲来之不容易，从上岗的第一天开始，我就以严谨的态度来对待这份工作。

做保洁工作在很多人眼里都是不值得一提的工作，我原来也是这么想的，可是自从真实的接触到实际工作中的时候，才发现其实不简单，平时根本不留意的地方，对保洁员来讲，尽对不能马虎，墙角、拐角，窗内窗外，犄角旮旯，都是自检的重点。

在xx小区，怀着真诚服务的心，努力做好本职工作。（楼道打扫）由于工作努力，成绩有目共睹，并且得到领导和小区业主的肯定和认可。

到xx小区任职期间，我从摸索到熟习，从茫然到自信，在我前进的每步，都得到了公司领导和同事的热忱相助，得到了大多数业主、租住户的体谅与支持。假如说这期间的工作还有一些可取的地方的话，那尽不是由于我个人有多大的能力，而应回功于我们有一支高素质的保洁队伍，有一群有热忱、肯于奉献的物业管理职员。作这个小结的目的，也决不是

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