# 2024年服务员个人工作总结写 服务员个人工作总结(精选10篇)

作者：明日之路 更新时间：2024-03-19

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？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写篇一**

最新年是收获的一年，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。下面对今年的工作总结如下。

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。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。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。

在此情形下，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。

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，做出我们应有的贡献。

**服务员个人工作总结写篇二**

餐饮业近些年高速增长，服务员需求不断增加，服务员离职率高，服务员的管理逐渐引起餐饮企业管理者重视。餐饮企业服务员具有较高情绪负荷，今天本站小编给大家带来了服务员

个人工作总结

，希望能够帮助到大家。

客房部作为宾馆主要业务和形象部门，20xx年上半年全体员工在领导的带领和各部门的全力配合下，以踏实的工作，周到细致的服务，为宾馆进一步服务好社会打下了良好的基础。20xx年，客房部完成了如下工作：

一、经济指标完成情况及一些数字的汇报：

20xx年全年营业额582万元，利润191万元。其中散客营业额319万，长包房营业额248万元，会议室收入7.3万元，其他团队及会议开房营业额7.7万元。客房保健品纯收入1465元.客赔收入5346元.干洗衣物(外洗)67件.纯收入227元，水洗衣物(由宾馆消毒人员洗涤)161件，收入1239元.给餐厅拨出早餐费用15.8万元.软片洗涤费用49517.9元.以上数字除衣物洗涤费用均以财务为准。

客房20xx上半年出租房间数14610间次，平均出租率47.9%，其中散客出租间数7813间次，占出租房数的53.5%.长包房上半年出租房数6036间次，占出租房的41.3%.(其中服务中心105间次，占出租房数的0.72%，(5月11日开始入住)，铁三院、勘察院、地质院共1376间次，占出租房数的9.4%，(1—4月，6月26号又回来)，洛阳石化440间，(1—5月份)占出租房数的3%，天港1810间，占出租房数的12.4%，房信1810间，占出租房数的12.4%)，天房投资180间次，占出租房数的1.2%，(6月一日开始)，中储油262间次，占出租房数的1.8%，(6月8日开始入住)，中石化51间次，(1月、4、5、6月份)占出租房数的o.34%。会议团队及其他出租间数1583间次.占出租房数的4%.会议室全年出租321场次，(其中中三楼出租41场次，第二会议室出租73场次，第三会议室出租29场次，第四会议室出租177场次.)。

二、管理指标及其他各项工作完成情况：

(1)年初，客房部结合实际情况，重新制定了各种管理制度和岗位标准，如：《服务台

岗位职责

》《日常卫生检查制度》《客房、分台、环境卫生标准》《客房软片管理制度》等。对会议接待程序、维修记录、清扫车物品摆放标准、遗留物品保管制度、报损制度、钥匙管理制度等做了进一步规范，使员工工作有了明确的目标和方向，使客房服务质量更上一步台阶。

(2)任何一项管理，都是首先对人的管理，人能各尽其才、各司其职、各尽其责，那么，其他问题便好解决了。所以客房首先对人员进行管理与分工。规范了各管区、各岗位从班长到员工的专人负责制度，进一步提高管理和卫生质量。为进一步使卫生和管理细化，把客房分为三个区域管理，中楼、北楼a区、北楼b区，会议室分别设班长各管一区，员工在各楼层区域人员基本不变。库管、消毒工作专人负责。使人尽其才，层层到位。

(3)为确保客房出租质量，严格执行查房制度。

宾馆的主营业务是客房出租，顾客的满意就是对我们工作的最大认可，为给宾客提供一个舒适、安逸的休息环境，我们在房间卫生、设施设备、物品配备等方面严格执行查房制度：员工自查、班长普查、经理抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低。并且做好查房记录，及时反馈，及时纠正，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。

(4)开源节流，降本增效，加强员工节能意识。

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨统一领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。牙膏，洗发精等客人剩下没用完的留下来当清洁剂使用.客房空调遥控器夏天平时调到28度，冬天调到20度.空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关.从而也提高了员工的节能意识。

(5)对防疫站、分局治安科以及技术监督局等部门的检查工作都做了充分的准备。7月份，对防疫站的住宿业卫生监督量化分级评分表的34项评查内容都已过关，并得到核定等级好评。

(6)努力拓展长包房业务。

长包房是宾馆经济的主要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的生活习惯和要求，提供个性化服务。如：邮件收发，作息时间调整，休闲娱乐、衣物洗涤等。定期征询客户意见，他们的意见是我们工作改进的依据。我们的服务员都视宾客如家人，甚至每一间房间客人的生活习惯和个性服务员都能一一说出。

(7)为切实提高员工服务水平和业务能力，7月份，配合质监部对服务台员工进行了礼貌礼节的进一步培训，按照规范要求进行实际操作和训练，11月份又配合质监部对客房全体员工进行实际操作考核，客房有滕怀荣，李欣，刘新三名员工获奖，从而使员工服务意识有了更大的提高。

(9)做好会议接待服务工作

会议室成本低，利润高。会议接待人员不顾会议时间上的加班加点，任劳任怨，得到与会人员的好评。

(10)在安全方面做到定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒.防止了传染病的传播.对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气等及时定期检查，对跑冒滴漏等现象防患于未然.对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生.20xx年客房无一例重大安全事故发生.

(11)20xx年客房工作中存在的不足:一经理在公休日及下班后到单位不定期查看时间少.二领班管理层自身劳动能力强，管理能力差.三员工人员流失及休病假严重.造成计划内工作不能按时完成.

三、20xx年客房部工作重点安排想法如下：

(1)发扬前一阶段的成绩，进一步加强管理水平和服务质量。对会议、服务台服务、接待的规范化上进行训练化培训。做到从本质上、细节上提高员工的整体服务水平。

(2)对做卫生制度、查访制度做一次小的改革：把服务员每天每人做退房间数、做住房间数、计划卫生间数做以记载，给以量化，每月评定等级，给予奖励。并想推出免查房制度，自愿申请免查房，如一月免查房间不出现问题的给予适当奖励。

(3)在小物品节约上实行奖惩制度，对每人每天记载每月评定，节约一定数目者给予奖励。在小物品发放上更细一步，由班长掌管，设计表格，每天填写，每人每天领取的小物品和做退房间数联系起来对照，进行管理。

(4)在维修物品的使用上加强与工程保卫部和综合部的沟通与配合，做到旧的能修完用的尽量不换新的，减少维修费用，给宾馆减少不必要的损失。

(5)中楼换上新软片，对房间进行不打折。并准备在中楼推出1--2位服务员，自愿申请免查房。

(6)洛阳石化长包房退出以后，使宾馆经济受到了危机。为提高宾馆的营业额，增加在社会上的知名度，为宾馆创利多出一份力，对服务员进行正确的营销引导：客房内部想采取几项措施，比如能联系住房、会议、用餐、婚宴等营业额收入超过一定数额的，能给予在客房内部岗位、职位等的适当调换。目的为宾馆创造更多的经济效益。

以上是对20xx年客房部工作的总结，最后，让我在这里感谢宾馆领导20xx年对客房工作的支持和理解，感谢各部门给予客房工作良好的配合。希望20xx年大家团结协作，共同为宾馆的明天更加美好贡献力量。

时光嫣然流水年华，总想光着膀子泡在水里难得清凉的夏已古去在回忆里，金黄时段大家喜笑颜开的丰收季节秋爽也成为了定格，冬的冷酷干燥大家已经领略，正在慢慢袭来的寒意告诉我们又快过年了。

流年似水，在即将逝去的20xx年里我与等高线的全体员工肩并肩走过了不短暂的七个月时光，现将岁末年终以及最后一个月工作的汇报总结如下，不足不当之处敬请公司领导同事批评指正。

一.我的成长。

本人于今年六月六日进入公司，开始学习真人cs镭战。镭战教官是我的应聘职位，初到公司只是觉得这个项目挺好玩的，也许还因为本人刚刚从部队复员，对枪有着蛮深厚的感情，想着这回不玩真枪了再在这玩假枪吧。就这样我开始了‘镭战生涯’，其实这与我在野战部队真正的战火硝烟相比较，根本就没有可比性。不同之处还在于部队天天面对的所有场合都是严肃的，而在等高线是愉快的娱乐的商业活动项目。在我那部队从来不用你多说一句话，也不需要你有什么幽默感，真正有的只有绝对的服从和熟练的掌握你所需的一专多能。所以刚来到等高线时我依然喜欢遇到问题时自己去默默钻研解决。在这的成长我自己认为是很大的，偶尔的也会小幽默下，不再是部队领导说我的“一张不苟言笑冷酷的杀手的脸，一对忧郁怨恨的杀人的眼睛”。

我有着多年的带兵及到地方企业学校去见习和

军训

的经验，是部队的优秀带兵骨干，是企业及学校的优秀教员教官。也许是部队铁血的纪律铸就了我们不会面带微笑不会幽默调侃，但是在等高线要带队伍以及我们的生活要多姿多彩，就需要灿烂的面容和风趣语言组织性，我想这就是我的进步，因为我逐渐做到了这一点。这也充分表明我和我的部队真的是‘落伍’了。

在我接手镭战这一块的所有事情之后，一面认真的学习施强的带队风格语言组织，一面还加紧研究解决镭战装备的故障排除维修保养，可以说接手装备问题是很多的，但是我从来没有提出来过，是因为我把它当作是我的本职，是我的职责所在，再在向高总汇报只是让高总亲历亲为这不是一个公司老总应该处理的事情。身为部署这点必须做到。在公司内部所有人相处的蛮融洽这点我很喜欢，这也是我可以在这多做一阵子不计较干多少得多少的原因之一。其实一个人的能力以及可以做的远远不止这些。可以很肯定的说镭战交到我手上之后没有让公司其他人费过一点心，我是一站式保姆式的管理。

二.我们的问题。

人无完人金无足赤，因为每个人的成长环境和经验阅历不同所以每个人都是不一样的，这使得我们在面对他人时不可能没有缺点。我们来自不同的地方，我们接受的教育不一样，我们的背景也不同，我们的性格也相互迥异。这好比我们是新的零件被重新组装在等高线这台大机器里运转，需要一定的磨合还需要适当的润滑。到等高线不久我就想往拓展上发展，因为我觉得拓展的工作比镭战轻松很多，拓展没有前期的后期的装备保障后勤保障，不像镭战活动之前之后都有很多的事情要做，而镭战所有的事情又都是我一个人在做。这样的负责有时候觉得是挺累的，但是我没有说过什么，偶尔的牢骚也是一笑而过。后来发现工作的量并不是很大，只是偶尔忙的时候会很辛苦，这样我也做起了和尚得过且过。这是我的问题是我的错，不能够持之以恒的保持着工作的热情和学习的冲劲。

我想真正说的是，如果我们等高线发展下去是不能有‘英雄’存在的，等高线除了创办人外，其实少了谁都可以转的很好非常好。世界杯足球赛事，媒体及球队与赞助商大势的宣传‘罗纳尔多’把他置顶成球队的英雄，结果那场世界杯他们输掉了。一个球队想要赢得比赛势不可挡的不应该是‘我’而是我们。等高线也一样，我们这些‘新零件’加入到机器的运转，是需要相互的协调一致努力配合。我们虽然各司其职都能把份内的工作做好，但是我还是认为我们这个集体某种程度上还是缺少一定的沟通和互动激励。

三.我的打算。

在这年终岁尾，说实话我想的更多的是今年这个年怎么过，以及过完年自己的路要怎么走。人无远虑必有近忧，但是很多时候自己往往成为行动的矮人，晚上想好千条路，晨起还是走原路。我对未来的规划目标很明确切相当渺茫。这使我不得不重新回过头拾起自己凌乱的脚步，计划着下一步的落子如何赢得全局赢得未来。

下一步的打算依然会围绕在等高线的职责所在尽心尽力，因为部队锻造了我只要你交给了我要办的事情，你就只要知道结果会很好就可以。雁过留声人过留名，我不会流芳百世但也不至于遗臭万年，当我离职时就算我什么都没有留下，但是我还是在这里留下过脚印，不管行色是匆忙还是淡定，最少我让等高线的洗手间变得干净了，我这个镭战教官似乎‘最得意的作品’就是让它焕然一新。

以上是我的20xx年年终总结，在等高线的日子里我相对觉得挺开心，也很自豪可以与各位‘同甘共苦’。最后祝愿大家在新的一年里身体健康、工作顺利、万事如意，猪年虎虎生威享大福行大运赚大钱。

20xx年即将过去，这一年在宾馆各位领导和同事们帮助关心鼓励下，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。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况;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、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，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。对于宾馆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，原来总是会因为太高了、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起抬，原来不注意的墙角、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。

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情况下，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助下，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，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也希望宾馆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。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

-->[\_TAG\_h3]服务员个人工作总结写篇三

我是一名重庆德润家政服务有限公司的家政服务员，今年25岁，一年前有幸加入这个光荣的团队，使我走过了一段平凡而又充实的道路，使我对人生的价值观有了更深一层的了解和体会。

20xx年初，工作还没有着落，一次偶然的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。

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。

在工作的这段期间里，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，做一名德润家政的优秀家政服务员。

报告人：

20xx年10月7日

**服务员个人工作总结写篇四**

一要注意同玩家的.沟通和交流。

经常同一些玩家进行一些沟通交流，了解他们对本网吧的意见和要求并加以改进，这样不仅加深了同玩家之间的交流，缩短了与玩间之间的距离，而且可以及时弥补自身的不足，增强竞争力。

二要注意同工作人员的沟通和交流。

对于大网吧来说，工作人员较多，尤其要注意同工作人员之间的沟通和交流。这些工作人员是工作在第一线的，他们得到的情报最直接最快捷，所以，在加强管理的同时，还要注意同他们进行沟通和交流，及时发现问题及时解决问题。

三要注意同网吧同行的沟通和交流。

一定不要把同行当作冤家来对待。大家都是坐在同一条船上的，要互相支持才能共同前进共同发展。有时间有机会同周边的其他网吧老板坐下来交流交流是很有好处的。通过交流，可以互相取长补短，借鉴好的经营管理经验，还可得到行业相关信息。

随着上网价格的一再下降，现在单纯地依靠上网费来赢利基本是很艰难的了，多元化的经营应该是以后网吧发展的大趋势。已经出现了网吧同书吧、咖啡吧、酒吧等的结合体，真正体现网吧休闲娱乐的特色来。大家可以结合自身的实际情况，有计划有选择地进行相应的改革，朝多元化方向发展，才能更好的长远发展。

网吧服务员在一定程度上是一个网吧的门面，所以一定要与客户保持良好的关系，同时为网吧的经营作出贡献。

**服务员个人工作总结写篇五**

引导语：服务员是一件非常辛苦的工作，那么工作完一段时间之后，服务员要怎样写一份个人工作总结呢？接下来是小编为你带来收集整理的文章，欢迎阅读！

一年来，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。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4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，有的是住宾馆的，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。

x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x人次，出售客房间，经济收入为x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09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。

-->[\_TAG\_h3]服务员个人工作总结写篇六

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。

2、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”。

3、微笑

在咖啡店日常经营过程中，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。

4、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，这对提高咖啡店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。

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。

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，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，使咖啡店立于不败之地!

**服务员个人工作总结写篇七**

20xx年即将过去，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，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在90%以上，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。我就以今年的工作情况做以下总结：

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，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

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。

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，在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，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。

**服务员个人工作总结写篇八**

餐厅是我们市区一家营业不久的新餐厅，我来到餐厅工作也有一段时间了，我是餐厅的`一名服务员，在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：

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，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。

在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。

**服务员个人工作总结写篇九**

随着市场法规和规则的进一步建立和健全，在激烈竞争中的餐饮市场将遵循国际规则，市场将会得到进一步规划和净化。现有的万家餐饮企业和近xx亿的营业额将会不断增加，餐饮市场潜力巨大。今后餐饮业将继续持续较快的发展势头，行业规模不断扩大。同时，市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表此刻创新潜力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

x月xx日商务部xx日发布的数据分析显示，20xx年我国人均餐饮消费支出预计将到达xx元，餐饮业市场运行将继续以xx%左右的速度高速增长，全年零售额可望到达xx亿元，并呈现四大发展趋势。

一是餐饮消费将持续旺盛的发展势头。目前，我国人均餐饮消费刚刚到达xx美元，与xx美元、xx美元相比仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济带给广阔的发展空间。

二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。近年来，商务交易、会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多元化和现代化发展趋势。

三是经营方式改变将激活餐饮业市场。连锁经营、网络营销、集中采购、统一配送等现代经营方式将不断在餐饮行业得到有效运用。一些地方特色的家常菜馆、小吃街、美食广场、中西式快餐遍地开花，生意兴隆。

四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。餐饮业将用心调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、节约型消费。

所有企业的发展离不开人才的培养。xx长期以来注重团队的建设，组建了一支具有开阔的视野、强烈的事业心的高效学习型团队，使xx的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们xx团队立下了要让走出东营，走向世界的宏伟目标!

经过两年多的运作，xxx已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以礼貌规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

**服务员个人工作总结写篇十**

进入餐厅企业，从一个最底层的员工做起，接受辛苦劳累的挑战，一天工作七八个小事，没有坐的份只能站着。学习忍耐，学习坚持。这是我第一份工作，从来没有做过暑期工的我就这样在短短的两个多月时间里成长起来。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚进入真功夫，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连最基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们\"欢迎欢送\"，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大堂的盘到处\"开花\"。对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张bb凳，方便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是最理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多错。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

做好辅助已是不易，要想去把收银做好就更不容易了。做辅助的时候要记住顾客点的餐和外加的一些要求，还要不落单，要按辅助五步曲这个标准来操作。当顾客是选择外带时就要帮助收银员写单；当妇科较多时要招呼顾客排队点餐拿餐；当顾客来到柜台前寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等也要同时招呼好；当某些产品需要等候的时候，自己心里要清楚，也要时刻注意提醒告知收银员。总之，辅助员要耳听八方，手快过脑子反应。学习收银时，很紧张很害怕。刚开始觉得那台机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

在餐厅工作，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃；在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是最底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

为期半个月的餐厅服务员培训班结束了。为了今后更好地进行培训班的管理组织工作，现将此次培训班的组织管理工作作一小结，以便今后更好地为培训班的工作管理积累经验，现将工作总结如下：

一、宣传、组织发动招生工作

通过向社会发放宣传单页，让更多的人和社会了解餐厅服务员的现有状况和举办餐厅服务员培训班的重要性，通过培训是提高松阳餐厅服务员队伍业务素质和基本技能的基本途径。让更多的餐厅服务员执证上岗，为松阳餐厅服务员队伍健康、有序的发展奠定基础，执证上岗是未来的趋势，因此通过形式多样的宣传渠道进行宣传发动。

1、由西屏中心成技校向所属各乡镇成技校下放餐厅服务员培训班通知。

2、由西屏成技校各教师向社会发放餐厅服务员培训班通知。因此，通过多种渠道进行宣传，招生宣传到位，此培训班共招生74名学员。

二、培训班管理工作

通过前期的宣传发动工作，于5月底确定了培训班的学员名单，于6月2日顺利进行了开班典礼。农业局和教育局的领导都到会发言，并向学员提出了殷切希望，学员代表曾春晓也向在座的各位领导表了态，表示各位学员一定不会辜负领导、老师的厚望，好好学习餐厅服务员基础知识和技能，争取以优异的成绩来回报领导和社会。

培训班共培训15天，理论考试和实践考试各半天完成，培训班组织管理成绩显著，74位学员，参加考证74名，考证合格74名，合格率为100%。

1、学校领导会同班主任在开班典礼后及时研究成立了班委会，由班委会监督管理培训班学员的学习情况。由班主任亲自抓好学员的出勤签到工作，严肃学员出勤，健立严格的请假制度，把出勤与考核、评先进学员挂勾，充分使学员认识到学习的重要性，因此每天培训学员的出勤率都达到98、6%以上。

2、及时与任课教师加强横向联系，及时发放各种培训资料，鼓励学员认真学习，掌握餐厅服务员基本知识和基本技能，及时组织学员加强培训内容的学习和复习。

3、积极鼓励学员每天参加培训，正确处理好工学矛盾。学校研究给学员每天中午发放快餐券，为学员解决了培训期间的就餐困难。

4、班主任经常给学员灌输安全教育，蹦紧安全一根弦，教育学员注意上学和放学途中的安全，把安全工作放在重中之重的位置，到培训结束没有发生过安全事故，全体学员都高高兴兴地参加培训，开开心心地回家团聚。

5、班主任经常与学员座谈，加强学员的思想工作，交流彼此的心得，贴近学员，急学员之所急，想学员之所想，让学员安心地参加培训学习。

三、档案资料收集管理

1、及时让学生填写学员基本情况，及时上交身份证复印件和照片。

2、及时做好学员登记表和档案表，并及时与学员本人进行核对，确保资料正确性、完整性。

3、认真填好职业技能学员名册（电子表格）和职业技能鉴定登记表，及时上交劳动局，以便考证之用。

4、积极收集各种学习资料，与学员进行纵向交流，使每位学员都有学习和复习资料，为学员复习迎考作好充分准备。

总之，培训班工作千头万绪，需要班主任不断总结经验。最根本的在于学员正确处理工学矛盾，认真安心地参加培训，那么成绩肯定是喜人的。今后，只有不断学习，不断完善培训班管理工作，想学员所想，急学员所急，为松阳的餐饮服务业工作培训增砖添瓦。那么松阳的餐饮服务业工作才会走向新的一片蓝天。

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。

再次，我希望在以后的生活和工作，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，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

【热】服务员个人工作总结

服务员个人总结

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com