

2023年咖啡厅工作总结 咖啡厅服务员工作总结(实用5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

咖啡厅工作总结 咖啡厅服务员工作总结篇一

20__年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店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，酒店业绩连创新高，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。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

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，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，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，经常受酒店及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守酒店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，发现酒店物品有损失时，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。

三、团结协作，不计得失。

和酒店人员打成一片，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，不要小心眼，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。

四、虚心学习，努力提高。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店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。

咖啡厅工作总结 咖啡厅服务员工作总结篇二

尊敬的酒店领导，您好，

我是大厅领班赵楠，转眼间入职百亨商务酒店工作已一年多了，七月份根据酒店领导的工作安排，任职大厅领班，主要

负责餐厅大厅的日常工作和管理，辞旧迎新，回顾20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作展望作简要概述。

一、在服务方面：1、大厅共计十五个台位，分为一、二、三、四区，平均每区的服务员盯四张台。共七名员工，每天安排上早餐一的名，值班的一名，机动帮忙的一名，其余的保持正常的人员配置。

1、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。

3、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

咖啡厅工作总结 咖啡厅服务员工作总结篇三

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、

检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的职业技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四酒店业务基本知识》、《四酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店20__年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20__年xx市“十大品牌旅游饭店”的申报、酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20__年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、掌握周边同行的.新动态，吸取人家的好经验好做法，结

合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表扬先进、鞭策落后。

5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、

《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

咖啡厅工作总结 咖啡厅服务员工作总结篇四

1、员工培训，建立完善健全的餐厅培训体系及培训计划，扩大员工的知识面及提高员工的专业水*□□a级经理参加培训每月2—4课时）

1) 餐厅基础知识培训，餐厅背景、地理位置、建筑风格、经营理念、经营特色、客源情况、规章制度、以及酒店应知应会；（2、3月）

2) 餐厅礼仪礼貌培训；（4月）

3) 餐厅服务意识培训，意识决定人的行为，行为养成习惯，一切为了客人为目标，员工要服从工作需要，服从客人的需要，培养团队意识，做到分工不分家；（5、6月）

4) 餐厅业务知识的培训；（7、8月）

5) 服务技能技巧及超前服务意识培训。(10、11、12月)

6) 基层管理的培训, 不断提高管理层的整体管理水*。(每2月1课时)

7) 每个月月尾进行培训考核。

2、重新完善餐厅的管理制度, 让员工参与餐厅管理制度的制定。

3、组织部门员工娱乐活动, 丰富员工业余生活, 营造和谐工作环境, 提高部门凝聚力, 提升员工工作热情, 如员工沟通分享会, 部门员工联欢会等。

1、定期制定餐厅各季节的美食推广及节日的营销工作, 定期推广餐厅美食特色菜式及自助美食, 每月进行餐厅自助餐台摆设及出品菜式的更新, 在留住老顾客的前提下, 吸引更多的客源。并进行对周边重点客户的拜访。

各季节推广计划:

1) 3月份环球美食自助餐, 推出各国风味自助美食, 吸引顾客眼球。

2) 5月份推出农家乐特色美食节, 推广以健康为本的特色美食。设置健康美食专区, 主打健康养生之道。

3) 6月份推广六一儿童自助餐。做好亲子同乐优惠的推广计划。

4) 7、8月份推广海鲜烧烤自助晚餐, 计划于酒店四楼花园推广海鲜烧烤自助晚餐。

5) 9月份做好中秋节的推广及销售并协助酒店做好月饼的销售相关工作。

6) 10月、11月推出西班牙自助晚餐，做好相关推广计划及推广。

7) 12月份做好圣诞节及除夕夜的推广及销售。

2、每季度进行一次市场调查，根据周边市场情况及时对本餐厅做好内部调整做好相关营销推广方案。并将每次的市场调查情况及应对情况汇报总办。

3、利用各种渠道广为宣传，增加餐厅在本地的知名度，并锁定目标群，加大对目标客户群的宣传力度。

咖啡厅工作总结 咖啡厅服务员工作总结篇五

1、自觉遵守咖啡厅内的各项规章制度，服从安排。

2、仪表大方，着装整洁，礼貌待人，服务热情周到。

3、按要求做好责任区内的环境卫生。

4、做好餐具各项补充，以使替换。

5、严格遵守咖啡厅内的服务程序。

6、熟知咖啡厅内提供的菜品和价格及特点。

7、做好收台、翻台，提高多台利用率。

8、做好收尾结束工作，做好防火、防盗工作。

9、积极参加业务培训，不断提高服务技能。

2、了解咖啡厅自助早餐及正餐服务程序，并能够严格按照服务程序及规程对客进行服务。

3、保持咖啡厅环境整洁，确保餐具、布件清洁完好，备齐各种物料用品。

4、做好早、中、晚三班的交接工作，确保没有任何疑问。

5、解答客人问题，收集客人意见，及时向领班汇报。

6、了解西餐知识，并对西菜西点有一定的了解，并了解简单制作方式。

7、按规定的工作流程及服务程序摆台，为客服务。

1、接受领班或上级的工作安排。

2、做好开餐前的准备。

3、保持地面、展示台、服务台及餐具的清洁卫生。对咖啡厅的家私、设施、设备、物资等进行日常的清洁和维护。

4、按工作标准摆台、撤台、更换烟缸、清洗餐具、打扫卫生及为客人提供餐饮服务。

5、关注客人的习惯和要求，准确快捷地提供服务，并与客人保持良好关系。

6、检查菜品质量，发现问题及时报告。

7、注意了解客人的意见和要求，及时将反馈信息向领导报告。

8、帮助客人开账单结账。

9、完成上级特别指派的任务。