

最新服务月活动总结 服务员工作总结 (汇总9篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。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。

服务月活动总结篇一

时光飞逝，紧张而忙碌的一年马上就要结束了[]20xx年已经过去，回顾部门这一年的工作，有许多的收获和体会。客房部在酒店领导的正确指引及各部门密切配合和全体员工的共同努力下，各项工作得以顺利进展，紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，为了明年部门的工作更上一层楼，今年客房部一年所作的工作总结汇报如下：

20xx年度的营业总额是230万，截止到11月份营业总额是220万，月均完成万，客房部平均房价元/间天，客房的平均出租率为%，今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕酒店的中心工作和管理方针，按照酒店的总体目标和要求，以经营为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入又有了进一步的提高，为了完成了公司下达的经营指标，也为了让更多的客人知道并了解我们酒店，今年年初我们与_网和_网签订了合作协议，在签订协议之前做了大量的准备工作，包括与其他同酒店的对比，网络房价与反佣金额的制定，合同的审核、酒店图片及各种资料的收集等等，这其中要感谢办公室对我们的支持与协作。当第一份网络订房传真传过来的时候，大家都无比高兴，通过大家的共同努力在增加了酒店收入的同时，我们也获得了网络客人的一致好评，这足以证明我们的工作得到了更多客人的认可。不仅是网络客户，就针对暑期保守来说旅行社客源占总体客源的50%，尤其以和xx等等的系列团，每批系列团

下来消费都在4到5万元左右，今年新结识的xx的客人，每年都要到秦考察并且分为三批，食宿消费也是在4万元左右，通过后期回访对我酒店的接待比较认可。截止到11月，接待大小会议50多场，全员布路和撤离会场，确保了每场会议的顺利完成。在客房淡季，为了适应酒店行业的发展和变化，我们推出了特价房活动，在价格上给予老客户优惠，除了这些，我们还与xx网合作，并取得了很好的经济效益和广告效益，通过这些活动，使酒店的人气有增无减，并弥补了淡季空白。

客房部是酒店的窗口，每一位员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量直接反映出酒店的服务水准和管理水平，酒店的员工流动性大，培训工作相对困难，而且需要定期反复的培训，员工虽然经过理论学习和实际操作二个阶段，但在工作中，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，针对这种现象，进入暑期之前，各项工作制定了详细的培训计划，进行了为期两个月的培训，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能，培训内容包括酒店的各项规章制度，总台接待、收银员要掌握一定的销售技巧，推销房间时，在价位上要求从高到低的顺序进行，灵活主动的向客人介绍各类房型，争取留住每一位客人，提高酒店的住宿率。各岗位都按照各岗位的工作技能技巧和服务标准进行相对应的培训，特别是今年x月份，大堂副理针对各岗位的不同，拟定不同的英语口语的培训内容，进行了为期一个月的英语培训，为暑期外宾接待工作奠定了基础。暑期过后对总台新员工的技能掌握情况和楼层员工的做房时间、质量是否达到行业标准都进行了逐一考核。经过今年一系列的培训工作，深感部门培训的重要，在明年的工作中，客房部还将会根据各个岗位来开展有针对性的培训工作。

新员工进入部门之后不能尽快的与老员工融为一体，老员工

缺乏团体意识，基于这些因素，部门领班以上人员聚在一起各自发表意见，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到部门对于他们的重视程度，心甘情愿的带动新人，另外，在不断的工作中发现了问题的另一因素，部门员工缺乏亲情服务，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，因此部门利用早会时间每天强调服务，怎么服务如何服务就此开展了一系列的案例分析，针对工作中发现的问题加以分析解决，让员工知道什么是错，什么是对，出现类似情况该如何解决等等，丰富了员工的服务知识，增强了员工的从业能力，树立正确的从业观念。

卫生质量是客房的生命线，也是衡量酒店的标准之一，楼层一如既往的坚持三级查房制度，为了提高客房的整体卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，由于人员有限，把无人看管的楼层、房间落实到人，要求细致卫生、通风工作和本区域同步进行，标准一致！在卫生方面值得一提的是在没有门童期间，前台主管和大堂副理带领总台人员主动担负起门童的卫生区域，每天早上、下午擦拭大堂转门及两个侧门并刷洗大堂外台阶等等。另外pa的两位大姨，管辖的面积较大，一至三层的大堂、楼梯及中小会议室的卫生，需要每天反复擦拭，没出现过任何卫生死角，尤其是婚宴高峰期，一天下来，胳膊都抬不起来，即便是这样也是毫无怨言的默默工作在自己的岗位上。在全年工作中，客房一直处在缺员的状态下，各岗位员工团结协作，做到随叫随到，互相帮忙，保住了客房的生命线。

大家都知道，客房部区域占经营区域的近70%，投资也占整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都

应及时的做“点”清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，客房部联合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水和部分房间顶棚漏水情况。客人投诉房间卫生间气味大，经过排查，是下水管道问题，导致臭味直接散发到房间，工程部想尽各种办法，使房间气味大的问题得到了改善。在一年的工作中经过工程部人员的努力，改善了很多设施设备状况，但是我们的房间整体保养在使用过程中还会出现很多问题，需要工程部配合共同去解决。

另外为了确保客房装修统一协调，对配新的16间房间进行了简单的装修，将楼道、房间门进行改色，相对减少了客人投诉机率。

在日常工作中，积极响应酒店的号召，注重节约、控制成本。客房管辖内照明灯制定启闭时间，房间走客房及住客房客人不再的情况下，关闭所有空调及灯的开关，做到人走灯灭，严格控制一次性消费品的消耗，废香皂、牙膏统一回收二次使用，用来洗抹布和清洁家具污垢。收集客人用过的卡皮，进行二次利用，通过这项工作为酒店节约了不少的开支，另外节约每一张纸每一支笔，为酒店节约尽自己的一份力。

在各项工作顺利开展的同时，积极参加酒店组织的各项活动及培训，尤其是保安部组织的消防培训和演习中大家都学到了很多消防知识和逃生要领和自己息息相关，通过培训让我们意识到任何工作能够顺利开展的同时“安全”都是第一位的，是绝不容忽视的。前台按照公安部门要求，对每位客人都进行详细的登记并录入电脑，严格按照相关规定进行操作，参加公安部门组织的各种安全会议，为顺利的开展日常工作提供了保障。

随着新年钟声的敲响，我们告别了20xx□20xx年即将到来，

我们面临着更加激烈的市场竞争，机遇与困难并存，目标与现实差距我们都要去面对，去迎接，去挑战，客房部将在酒店领导以及各部同事的大力支持和帮助下，与各位同仁一道开创xx的新未来。

服务月活动总结篇二

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。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此我对今年的餐厅服务工作进行了以下总结。

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。

人们在谈论时，常常忽略了身体语言。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。

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。

服务月活动总结篇三

回首20xx年，确实有很多值得我们去学习和思考了解的内容。在20xx年里在ktv经理和各位领导的正确领导下，在各管理部门人员的监督下，我获得认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并且在努力的前提下为ktv场所创造了很多效益。

我认为一个ktv场所的好坏首先要看的则是它的本质，有没有吸引力，只有你具有切实的设施，我们才能够更好的为客人提供更优质的服务，我们在20xx年并不是做一些表面的工作，而是真正的能够把各项工作去做好让客人得到应有的服务□ktv作为娱乐场所其实质是让我们的客人来玩的能够开心

愉快，因此我们需要更多的去想到如何让我们的客人能够玩的更开心更快乐更加的尽兴。

来贵场所的时间虽然不是很长但是在这里我们也学到了很多的东西，作为一名普通的服务员，我能够在这里展示自己的能力我感到很荣幸，非常感谢各位领导的关心和照顾，在我们这个普通的岗位上，我也有了很深的感悟。

在20xx年工作中我能够用真诚的微笑为客人服务，精通各方面必要的服务技巧为客人提供更优质的服务。

在20xx年我的能力得到了很大的提高[]20xx[]马上就要结束，马上迎来20xx年，在新的一年里我们将会更努力更好的去为客人提供服务。

服务月活动总结篇四

这一事情每天都要重复好多遍，但是每一次都有不同的收获这就是一点点的进步。工作中善于发现问题总结解决问题的服务技巧知识。

只有通过各的协调才能够让场所正常运转。所有服务员的换班及值班时一个非常重要的环节。做到让服务员既做好ktv中的工作又不误自己的事宜。这是作为一名ktv服务员工作中非常重要的一点。

在工作期间发现问题积极的找出合理的解决办法，作为一名基层服务员要积极做好自己本职工作，同时与其他部门的`协调工作也是非常重要的。在自己的工作总结中发现最近工作的不足之处，日后加以改正可以让自己不断的。

虽然ktv中有专门负责卫生的部门，但是清洁卫生这项工作对于ktv服务员来讲也是每天必须要做的事情。清洁卫生也是讲

究技巧的，所以在平常的工作总结中找到自己的服务技巧。

服务月活动总结篇五

时间在忙碌的工作中，不知不觉的过去了，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。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，有时候我真的怀疑我，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。

- 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□2xx-xx年传菜全年离职人数23人□xx年传菜全年离职人数4人□2xx-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。
- 4、认真做好每一天的每一项工作。
- 5、认真学习仓储知识，努力考试晋升。
- 6、利用休息时间进行计算机培训。
- 7、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望我到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼！

服务月活动总结篇六

20xx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，在经理的正确领导下，透过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终持续在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，透过自己的努力，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。

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。

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，发现酒店物品有损失时，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。

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，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要留意眼，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。

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，行动上用心主动。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，不太用心，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。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，在某某经理的正

确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一齐团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

服务月活动总结篇七

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，金黄时段家喜笑颜开的丰收季节秋爽也成为了定格，冬的冷酷干燥家已经领略，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09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。

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，对有着蛮深厚的感情，想着这回不玩真了再在这玩假吧。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。

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，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。

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’。最后祝愿家在新的一年里身体健康、工作顺利、万事如意，鼠年虎虎生威享福行运赚钱。

服务月活动总结篇八

发行部市场部

为了更好的服务于广大客户，融洽协调各部门之间的协调配合，强化各部门和广大员工的服务技能，树立良好的服务意

识，建立良好的服务规范，济南日报报业集团发行部于2006年3月份全面开展了“服务质量月”活动。

活动开展以来，发行部市场部的全体职员都积极参与，严格遵循活动的宗旨和原则，并按照活动要求作了一系列的工作，基本完成了活动要求的任务，现将这一个月的活动情况总结如下：

一、对上服务

市场部在全面总结去年工作情况的基础上，针对服务意识、服务技能、服务措施、工作作风方面进行深入自查，认真分析了现今工作中的不足。对于上级服务，在以往的工作中，我部门的思想始终与上级思想保持高度的一致，尽心竭力地完成领导交予的任务，但是我们的执行力度还不够，对于机关制定的方针政策的学习和认识还不够深入，完成和执行任务的效率还有待提高，工作的态度还不够严谨。在一个月的活动过程中，我部门专门组织员工学习了一些相关的专业知识，加强了服务意识，提高了上传下达的能力，全面提高自身素质，对于上级制定的政策和工作的思路，进行了深入的学习，及时转变和调整工作方法，在工作中更加的严于律己，增强了自身的责任感和使命感，在干好自己本职工作的同时，还要尽量开拓思维，寻求市场机遇，为领导提供一些可参考的建议，尽量为领导分忧解难。

二、内部服务

在市场竞争日益激烈的今天，是否具备较好的团队精神是一个企业能否发展壮大的重要因素，和谐稳定的团队是一个企业不断发展的坚强基石，又由于市场部开展的很多项目都是需要发行部各部门配合完成的，所以对于协调各部门的关系，为下一步各项工作的顺利开展，进一步保持整个部门的持续稳定发展这一方面特别重视。去年工作中，各部门都给予了市场部较大支持，市场部也积极的配合其他部门开展了一系

列为发行部创收的活动。我部门具有较强的团队精神，在各项工作中，能顾全大局，团结一致，能够协调和调动各部门的积极性，较好的完成领导交予的任务。在这一个月中，市场部为更好的增强与其他部门的凝聚力，经常的与其它部门进行沟通，不断地交流和学习其他部门在工作中经验和长处，弥补自身工作中的缺陷和不足。对于现在开展的业务活动，首先想到其他部门的利益，特别是投递员的利益，因为他们是工作在第一线上的员工，我们无论开展任何项目，首先想到的是增加他们的收入，提高他们的工作热情，充分调动他们的积极性，以便促进发行部各项业务的开展。在今后的工作中，市场部准备经常到各个发行站点沟通学习，认真听取他们的意见和建议，以便更好地完善现有业务，开拓新的项目。

三、客户服务

客户是企业生存的生命线，所以我们时刻以客户为中心，不断提高自身的服务质量。我们进行了深入地市场调研，在努力维护老客户的基础上，不断开拓新客户，寻求新的市场机遇。在这一个月中，我部门组织业务员对老客户进行回访，收集广告发布后的市场反馈情况，认真听取客户的意见和建议，按照他们提出的问题，及时的完善现有业务，增加业务种类，争取为客户提供更全面和周到的服务。为保证广告投放质量，我部门全体人员亲自到各投递站点进行监督，并与客户一起对零售市场的广告投放情况进行抽查，对查出的问题进行严肃的处理，以保证客户的利益。

四、规范语言和行为

为提高服务质量，树立集体形象，我部门全体职员都严格规范自身的言行，按照活动的要求规范自身的言行。

通过这次活动，我部门的全体职员都增强了服务意识，更加深了与其他部门的合作意识，同时也提高了我们开拓市场的

能力。活动虽然结束了，但我们要把良好的工作作风，强烈的服务意识带到以后工作中的每一天，在今后的工作中，我们要随时自查，不断总结经验，争取更大的成绩。

2006年4月5日

服务月活动总结篇九

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20xx年，迎来了充满期望的20xx年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时光虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在那里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

工作方面在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎。

却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有

美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要但是了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙但是来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！