

# 最新餐饮服务人员年终个人总结 餐饮服务人员年终总结(模板12篇)

学习总结是对学习过程的梳理和总结，可以提高学习效率和质量，为自己的学习之路指明方向。小编整理了一些教师总结的经典案例，希望能给大家提供一些写作的参考和借鉴。

## 餐饮服务人员年终个人总结篇一

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的'勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让更美好！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，

不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为我们每个人才有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让明天因为有我而骄傲！

## 餐饮服务员工年终个人总结篇二

在很久之前，我都没有想过我会来餐饮店工作。但是现在我却这里已经工作了\_个月之久，而且还对我这份服务员的工作产生了无限热爱之情。虽然在此之前，我一直觉得服务员是一个不太体面的职位，但是在我接触这个岗位之后，我就明白了工作不分贵贱的道理，也明白了做一行就要爱一行的道理。就此我的工作总结如下。

作为一名服务员，首先要做好的当然是自己的服务工作。所以在这\_个月的时间里面，我一直在培养自己的服务意识。每天出门之前，在镜子面前，给自己展现一个最灿烂的笑容，告诉自己面对每一个客户，我都要做到微笑迎接。在每天上班之前，我都会把餐饮店里的服务宗旨在心里默背一遍，告诉自己客户的感受就是我们的感受，我们要一切以客户为中心的做好我们的服务工作。

在我们的工作中，我们经常会遇到各式各样的客户，也会出现各种各样的情况。有一些顾客是真的遇到的困难和麻烦，也有一个顾客是故意来找茬的。所以面对这两种情况，我们都要做到心平气和的处理。首先要先安抚客户的情绪，其次再给出解决方案，最后帮客户实施解决好。如果他还感到不满意，我们也要保持好我们的良好耐心的服务态度，请出我们的主管来帮我们解决。

作为一名餐饮店的服务员，日常的工作不仅仅只是上菜洗碗这么简单，还有很多需要我们去学会和做到的事情，比如如何在面对顾客发脾气的时候，还能用镇定的情绪来帮顾客解决问题，比如出现不愉快的情况，如何随机应变的化解场面的尴尬，如何做到让顾客对你的表现感到满意，还比如如何处理好我们工作中遇到的客户投诉事件等等。这些都是我们工作的要点，也是需要我们在平时的工作中去多多总结经验，去积累知识，去让自己变得更加优秀，才能做到最好。

## 餐饮服务员工年终个人总结篇三

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的好评和领导的肯定.总结起来收获很多.

### 1. 加班加点工作，早日完成装修

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。

### 2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

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。

### 3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

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。

### 4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

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。我暗暗稳住自己，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。

### 5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

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。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，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。

共2页，当前第2页12

## 餐饮服务员年终个人总结篇四

转眼间入职xxx工作已8年多了，根据公司总经理的工作安排，主要负责餐饮楼面的日常运作、公司营销策划工作和各部门员工培训工作，现将20xx年的工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

- 1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是包间值台员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，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

合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌后运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务员在餐厅客多的时候进行合理调配，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、卫生管理，要求保洁人员看到有异物或脏物必须马上清洁，各区域的卫生要求每日二次清理，沙发表面、四周及餐桌、地面、桌面、台面，无尘无水渍，物品摆放整齐等。

1、新员工工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速融入团队，调整好心态直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，认识餐饮行业特殊性，使新员工在心理上作好充分的思想准备，加快融入餐饮团队工作团体。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并对员进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解工作中发现问题解决问题。

为进一步稳定客源，增强顾客对xxx的忠诚度，保持并提升公司良好的经营局面，各部门积极发挥，营销、促销作用并着手从以下几方面开展工作：

1、定期对各单位主任及消费大的客户进行电话联络，并对各单位主任及消费大的客户进行实地拜访，了解近期一段时间不来消费或消费较少的原因，并做好记录，及时在公司组织部门经是会议进行整改。

2、为进一步体现公司人性化服务，各部门对来店过生日的客人及时赠送鲜花或蛋糕，如消费大客户：赵金刚、石旦真等。

3、为体现公司对消费常客的重视，通过各部门经理及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人来免费品尝和提出宝贵意见。

1、严格劳动用工制度，各部门招聘新员工，符合条件的，择优录取，不符合条件的，一律拒收，不讲情面，保证招工的质量。同时，上级领导深入员工之间挖掘人才，对违反公司规定的员工，以教育为主，对屡教改者，则进行处罚解聘。

2、完善培训制度，为了使培训收到预期的`效果□xxx总经理首先明确了培训要具有“目的性”、“实用性”、“时间性”的指导思想。其次，成立了培训小组，制定了培训方案，采取了理论与实际相结合，理论由我培训，实际由xxx总经理培训。以老带新的方式，分期分批进行培训，例如：每月一次管理培训、安全卫生培训，每周一次促销培训、服务知识、服务技能培训等。

1、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每日例会、每月一次员工大会，制定每周星期一全体员工大扫除，加强管理工作，提高员工素质，改变少数员工懒惰工作习惯。

2、制定了餐饮以本地野菜、菌类、野味为主导的经营方针，并因此得到了客人的好评。

3、落实了宿舍卫生责任制，责任分区到人，改变了原来脏乱的局面，特别是宿舍公共区域卫生有显著的提高，安排值班经理及领班检查宿舍内外卫生。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作并认真听取员工反馈意见，积极改进。

2、在工作之余公司领导组织全体员工外出游玩，开展文化一系活动，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐氛

围。加强员工团队精神，一方面丰富员工业余生活，另一方面增强员工的归属感与集体感。

各部门的工作虽然有些地方取得了较好的成绩，但仍存在不少问题和薄弱环节，其主要表现在：

- 1、后厨部岗的日常工作流程还有待进一步规范，因上菜慢和菜品制作标准不统一，菜品不够精，投诉事件时有发生。
- 2、在对值台员工实施针对性培训方法和力度不够，被叫服务还时有发生。
- 3、部门管理缺乏力度和有效方法，从而导致员工日常违纪违规现象较多
- 4、在工作的过程中不够细节化，工作安排有时不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 5、部门之间有时欠缺沟通，常常是出了事以后和发现问题的存在。
- 6、对外营销需要加强：在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。
- 7、有时由于对外信息掌握不够准确，影响了公司整体的营销与接待，在以后的工作中要认真细致，尽量避免。能够做到及时掌握信息，从而减少工作失误。

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明、分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度，把服务质量研讨会变为所有服务员的沟通平台，相互学习、相互借鉴，分享服务经验，激发思想。

3、将在现有服务水准的基础上以服务进行创新提升。主抓服

务细节和人性化服务，提高服务人员的素质，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点、评选服务明星。

4、在物品管理上责任到人、有章可循、有据可查、有人执行、有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

6、在公司淡季的时候，加强各部门营销力度，做好招待工作，确保服务质量。

对各部门整体管理经营的策划：

1、严格管理制度、用工培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益管理，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间的协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传、促销活动，增加会员率。

最后，我相信在xxx总经理的正确领导与各部门的通力协作下，今年的工作能再上新的台阶，同时祝全体同仁新年快乐、工作顺利、扎西德勒。

## 餐饮服务员工年终个人总结篇五

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的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

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。我暗暗稳住自己，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键，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。

思想工作是一切工作的首要工作。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。

天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，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，带领同事们再接再厉，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。

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让更美好！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是

要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为我们每个人才有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让明天因为有我而骄傲！

## 餐饮服务员年终个人总结篇六

在很久之前，我都没有想过我会来餐饮店工作。但是现在我却这里已经工作了x个月之久，而且还对我这份服务员的工作产生了无限热爱之情。虽然在此之前，我一直觉得服务员是一个不太体面的职位，但是在我接触这个岗位之后，我就明白了工作不分贵贱的道理，也明白了做一行就要爱一行的道理。就此我的工作总结如下。

作为一名服务员，首先要做好的当然是自己的服务工作。所以在这x个月的时间里面，我一直在培养自己的服务意识。每天出门之前，在镜子面前，给自己展现一个最灿烂的笑容，告诉自己面对每一个客户，我都要做到微笑迎接。在每天上班之前，我都会把餐饮店里的服务宗旨在心里默背一遍，告诉自己客户的感受就是我们的感受，我们要一切以客户为中心的做好我们的服务工作。

在我们的工作中，我们经常会遇到各式各样的客户，也会出现各种各样的情况。有一些顾客是真的遇到的困难和麻烦，也有一个顾客是故意来找茬的。所以面对这两种情况，我们都要做到心平气和的处理。首先要先安抚客户的情绪，其次再给出解决方案，最后帮客户实施解决好。如果他还感到不满意，我们也要保持好我们的良好耐心的服务态度，请出我们的主管来帮我们解决。

作为一名餐饮店的服务员，日常的工作不仅仅只是上菜洗碗

这么简单，还有很多需要我们去学会和做到的事情，比如如何在面对顾客发脾气的时候，还能用镇定的情绪来帮顾客解决问题，比如出现不愉快的情况，如何随机应变的化解场面的尴尬，如何做到让顾客对你的表现感到满意，还比如如何处理好我们工作中遇到的客户投诉事件等等。这些都是我们工作的要点，也是需要我们在平时的工作中去多多总结经验，去积累知识，去让自己变得更加优秀，才能做到最好。

## 餐饮服务员工年终个人总结篇七

在即将度过的20xx年中，人们或许会感受到失落与伤心，也会经历成功和快乐，但过去已成为历史，我们需要继续努力，相信明天会更美好。

许多人说我变了，我信以为真。生活中的许多事情让我感到遗憾、烦恼，我的情绪和生活状态都变得一团糟。虽然没有发生大起大落的事情，但我经历了起伏和困难，感受了酸甜苦辣，多次经历了波折和挫折。有时候我会质疑自己，想知道哪里出了错，为什么会这样。然而，我也一次次鼓励自己，重拾信心，告诉自己地球依然运转，生活需要继续。我不想再表现得懦弱无力，命运掌握在自己手中，我相信明天会更好，你好，我好，大家都会好。

这些经历让我学到了很多，我现在很好，有一份工作、勇气和你们这些朋友。我很在乎身边的每一个人，我们是永远的朋友。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，我们可以互相学习和进步，未来属于我们。关于明年的目标：

- 1、认真出色地完成每天的每一项工作。
- 2、学习各种新知识，充实自己。

最后，我希望在下一年的今天，大家都能踏上一个新的阶段，

实现更高的目标。感谢你们！

常见的服务纠纷事件已经屡见不鲜。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”的原则，善于站在客人的角度，设身处地为客人着想，必要时可以适当让步，特别是在责任多在服务员方面的情况下更应该勇于承认错误，及时向客人道歉并补偿。通常情况下，客人的情绪反映了服务质量的一面镜子。在矛盾发生时，服务员应首先考虑到自己是否存在错误。

## 餐饮服务员工年终个人总结篇八

我在咖啡厅工作了一年，虽然只是做一些简单的活，但是也确实学到了很多，感悟了很多。下面是我的工作总结，希望有缘人看到能够有所受益。

1. 收钱结账一定要在前台结，这样可以节省很多不必要的时间。省去诸如转述而造成的. 时间，误差等机会成本。
2. 一定要经常出现在老板的面前，只有经常出现在老板的面前，才能很快和老板搞熟关系，老板才会教会你更多的冷饮制作知识。
3. 没有客人时一定要多和店里的人交流，而不是自己一个人窝在角落看杂志。年轻人要热情点。
4. 尽量不要在老板眼皮底下犯错，虽然犯错是难免的，但是不要给老板看到，因为犯错毕竟会给别人留下马虎的印象。
5. 一定要做好店里基本的工作□xxx的创始人的第一份工作也是从清洗好厕所开始，做好基本的卫生工作是对自己的交待，也是对客人的负责。
6. 客人付钱时一定要问客人有没有零钱。这样才能保证店里

有足够的零钱找给客人。

7. 要熟悉菜单，如果看到菜单有变动要及时更新你脑海中的菜单内容。

8. 一定要保持谦虚的态度，要记住三百六十行行行出学问，要不断学习。

## 餐饮服务员年终个人总结篇九

随着酒店新标准的实施，我们酒店的未来将任重而道远，虽然我们经历了将近四年的实践与探索并取得了部分成功经验，但是我们必须时刻保持清醒的头脑，意识到某市场的局限性，消费群体进一步分化和影响部分消费群体做圣达回头客的各方面内部因素，以及同行业不断涌现和激烈竞争带来的影响。

所以，我们要针对上半年存在的问题不断地加强提高管理水平、服务水平和人员素质。针对下半年的工作特制定计划如下：

### 一、继续加强员工的业务技能培训，提高员工的综合素质

餐饮部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能经受得住考验，业务知识与服务技巧更是体现一个酒店的管理水平，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，必须抓好培训工作，如果培训工作不跟上，很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，因此，下半年计划每月根据员工接受业务的进度和新老员工的情况进行必要的分层次培训，培训方式仍主要是偏向授课与现场模拟，并督导其在工作中学而用之。

同时每个月底向酒店质检部上交下一月的培训计划，方便酒店质检部及时给予监督指导。

## 二、多方面提高酒店经济效益

进一步加强吧台餐饮预订的灵活性以及包厢服务员的酒水推介意识和技巧，提高酒水销售水平，从而多方面提高酒店的经济效益。

## 三、加强员工思想教育

利用一切机会不断地向员工灌输顾客就是上帝的理念；同时激励员工发扬团结互助的精神，增强员工的凝聚力，树立集体荣辱观。

## 四、继续做好“节能降耗”工作

- 1、严抓日常消耗品的节约。如餐巾纸、牙签、布草、餐具等。
- 2、降低设备运行的消耗。如空调合理开启及时关闭等。
- 3、杜绝马桶长流水、长明灯等。

计划每个月找部门各岗位的员工进行谈话，主要是围绕着工作与生活为重点，让员工在自己所属的工作部门能找到倾诉对象，保证沟通程序的畅通，根据员工提出合理性的要求，管理人员时刻将员工心里存在的问题当成自己的问题去用心解决，为员工排忧解难。

## 餐饮服务员工年终个人总结篇十

- 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。

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□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们餐馆生意兴隆、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。

1

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的`职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

2

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让xx更美好！

3

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于xx就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为xx我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让xx明天因为有我而骄傲！

文档为doc格式

## 餐饮服务员工年终个人总结篇十一

现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。我是餐厅的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。以下是今年的工作总结。

### 一、懂得微笑，善于微笑

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

## 二、勤能补拙是良训，一分辛苦一分才

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让更美好！

## 三、待客之道，周到是基础

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。保持较强的心理素质。能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的角色太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为我们每个人才有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让明天因为有我而骄傲！

## 餐饮服务员工年终个人总结篇十二

我曾经认为干餐饮服务员工是没有前途的，但一次服务员兼职的经历彻底改变了我的看法。这次经历让我树立了“干一行，

爱一行”的思想，明白了一个人是否有所作为不在于从事何种职业，而在于是否尽心尽力把所从事的工作做好。这次兼职不仅塑造了我的从业意志，还纠正了我的工作态度，让我明白了成功服务员应该具备哪些素质。因此，我总结出了作为一个优秀服务员所应具备的品质和技能。

首先，作为一名优秀的服务员，要热爱自己的工作。只有对工作充满热情和热爱，才能够更快乐、更容易地把工作做好。在服务过程中，我们要让客人获得健康、能量和良好的服务，从而让平凡的工作变得与众不同，企业也需要这样的人才。

其次，迅速熟悉工作标准和方法是十分重要的。为了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。

勤奋是餐饮服务员的必备品质。餐饮工作虽然不会过于繁重，但是多吃一些工作不但不会让人累坏，还能提高工作效率，因此要保持腿勤、眼勤、手勤、心勤的精神，主动工作，积极做事，勤奋是成功的关键。

自信心也是十分重要的，比金钱、势力和出身背景更为重要。有自信的人能够克服各种困难和挑战，更容易实现自己的目标和梦想。

作为一名优秀的服务员，学会做人同样十分重要。做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人。真诚做人、认真做事，工作岗位和客人都需要我们的责任心，责任心就是对公司利益、客人和自己负责的表现。

还有一点就是，在工作中要保持平常心，面对不公平的现象，坚持努力。没有绝对的公平，但是位在努力者面前，机会总是均等的。只有有一定的挫折承受能力，才能更好地面对未来的挑战。

总之，作为一个优秀的服务员，我们要具备热爱工作的心态，迅速熟悉工作标准和方法，勤奋工作，保持自信心，做一位真诚且富有责任心的人，同时还要保持平常心，面对工作中的不公平。这样，我们才能更好地服务客人，成为一名合格的服务员。

团队的重要性：共同努力，成就辉煌

在餐饮企业中，团队精神发挥着不可替代的作用。由于工作任务的分工，员工之间的协作配合更显得必要。对于企业和员工来说，拥有团队精神和擅长合作都是获得成功的重要条件。

我的一次兼职经历使我深感体会，每一件事情的开始都是积蓄。一点点的精进和进步，会成为我们前进中不可或缺的力量：积累沙土，筑起高塔；积蓄一丝一毫，成就大器；日积月累的创新，则是通往领先之路；每个微小的进步，都在累积成功的力量。

再次明确一个事实：餐饮企业需要团队协作，因此，我们在不断地前进中，必须时刻保持合作和团队精神。只有如此，我们才能在行业中不断前行，迎来辉煌的彼岸。