

最新酒店服务员年终工作总结(优质9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店服务员年终工作总结篇一

为了确保财务核算在单位的各项工作中施展准确的指导作用，我们在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地施展管帐工作的重要性。总结各方面工作的特点，制定财务，扎实地做好财务基本工作，年初以来，我们把管帐基本学习及团体下达的各项筹划、制度相结合，真实有效地把管帐核算、管帐档案治理等几项重要基本工作放到了重要工作日程上来，并依照每月份工作筹划，组织本部分人员按月对管帐凭证进行了装订归档，按时完成了凭证的装订工作。严格依照管帐基本工作达标的'要求，认真挂号各类账簿及台帐，部分内部、部分之间实时对帐，做到帐帐相符、帐实相符。

1、资产治理：我们在按管帐制度要求进行资产治理的基本上，加倍有条不紊地保持团体的各项制度，严格执行团体财资治理处手下发的资产治理法子及内部资产调拨法度模范。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查挂号，要求各部分树立资产治理卡片健全在用资产台帐，并将责任落实到小我，保持每月盘点制度，在人员解决告退手续时，认真对其所经营的资产进行审核，做到万无一失。

2、债权债务治理：对酒店债权债务认真清理，每月实时催促营销部收回各项应收款项。

3、监督职能：加年夜监控力度，主要表示在如下几个方面：

(1)财务监控从第一环节做起，即早年台收银到日夜审、出纳，每个环节慎密衔接，相互监控，发现问题，实时上报。

(2)对日常采购价格进行监督，制定了每月原资料采购及订价制度(菜价、肉价、干调、冰鲜)，酒水及物料购入均采用签订合同的方法议订价格。对供给商的进货价格进行严格掌握，同时增强采购的审批报帐环节及法度模范治理，从而实时掌握和掌握了购进物品的质量与价格，实时了解市场情况及动态。

(3)增强客房部成本掌握：要求客房部增强对收受吸收物品及客房酒水的治理，对未用的一次性用品实时收受吸收，树立二次收受吸收台帐。

(4)泉币资金治理：财务部严格遵守团体财务规定，由管帐人员监督，按期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审按期对前台收银员库存现金进行抽盘，现金收支能严格遵守财务制度，做到现金治理无毛病。

1、对内：协助领导班子掌握成本费用开支，编制费用预算，为各部分确定费用使用上限，督促各部分从一点一滴节俭费用开支；合理制定经营部分收入、成本、毛利率各项经营指标，实时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导抉择计划提供了依据。对本部分所属的收银员认真教导，督促其努力配合经营部分的工作。

2、对外：实时了解税收及各项律例新动向，主动咨询税收疑难问题。

3、实时填制酒店的纳税申报表，按时申报纳税，遇到问题实时与团体财资治理处进行沟通并解决。

酒店服务员年终工作总结篇二

关于酒店政协会议接待总结报告 在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

不足之处：

1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧

急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。

2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后

不能做到会议楼层的专人服务。

3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并

在今后的培训中转变员工懒散的思想。

进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止

休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况下仍坚持上班。

因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

酒店服务员年终工作总结篇三

加强房务中心工作的管理。房务中心是酒店对外第二窗口，为加强对房务中心的规范化管理，本年度重点对工作人员进行了多次专业培训，包括服务意识、客房介绍与电话接听技巧等各项具体工作；坚持每天对楼层服务质量、效率进行监察；对各种报表进行收集整理，建立了完整的客房档案。严格按制度处理遗留物品，赢得客人好评。

以“常用常新，天天亮丽”为目标，加强保洁管理。保洁人员50人，其岗位分布在大厦的大部分区域，尤其是公共区域，环境卫生的好坏最直观地反映大厦作为四星级酒店的整体风貌，因此，保洁工作是房务部另一工作重点。我们主要从两方面抓起，一方面，职责细化及培训，将职责细化落实到个人，各种业务操作程序及标准让员工烂熟于心，严格按时间

段、区域进行排班，提高了工作积极性、责任心，大厦的卫生情况焕然一新。另一方面，加强监督检查。检查环节始终是至关重要的。从经理到助理，从主管到领班，层层检查，不放过一个卫生死角，不遗漏一个边角区域，确保各项卫生指标达到五星级要求标准。

加强对制服房、库房的管理。3月对制服房规模进行改造，以适应日趋增多的工服及布草容量。下半年库房并入采购部管理，制服房只负责客人衣服送洗及员工制服管理，分工比较明确，有利于制服房管理的条理化，制度化，一是严格控制换装时间，二是服装严格分类悬挂，并做明确标识，以便员工在最短时间内找到工服，提高工作效率。

今年上半年，房务部一项重要工作，是院士会的接待工作。正是由于各岗位的齐心协力的工作，4月2至5日，“中国科学院院士初选会议”在京师大厦的顺利召开。期间，房务部主要负责院士会议的组织、会议室布置、会期服务、客房服务及保洁等工作。接待会议过程中，各管理层紧张有序，考虑周全，确保每一个环节不出纰漏。我们的优质服务，符合标准要求 and 规范，得到了各级领导的充分肯定。首先，做好组织策划工作，从各方面做好迎接会议的一切准备。其次，做好外部沟通及内部沟通工作，及时协调，迅速处理。

1、基础设施的管理。平时仔细检查房间设施，发现问题及时报修；十一月底利用淡季时机，对各楼层每间客房的设备设施进行了全面、仔细盘查，并对存在的问题登记造册，集中与工程部联系维修（如比较严重、数量较多的浴缸塞），进行统一备料更换，以给客人营造方便舒适、细节完善的居住环境，为迎接明年新的客房任务做好硬件准备。

2、各种标识的统一管理。对客房、公共区域及时做好各种标识，正确引导客人。

3、物资物料的管理。领料过程及手续齐全，严格执行审批制

度。客房一次性耗品及食品的领取、储存、配送、报废，全部按照规定进行，做到数字准确，手续无误。

4、工作方法。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提供服务，让所有工作处于受控状态。

5、工作环境、环保措施和环境卫生。确保符合行业标准，客房经过卫生局检查，接受不合格地方并进行整改，制定《客房卫生管理制度》及《消毒间工作管理规定》，拟配备消毒柜，并将制度上墙。

6、职业健康安全管理。对客房、保洁各岗位存在的潜在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作过程中的自我保护教育，确保安全服务。如保洁高空刮玻璃，有腐蚀性化学药品的贮存和使用。

7、内部沟通管理。确保内部沟通渠道畅通无阻，通过现代通讯工具（手机、呼机）、早会、文件等形式进行信息沟通。与其他部门及时就工作中一些接口处问题进行沟通，如与接待和收银及时通话，互相提醒，避免了许多不必要的耽误和过失。为了更好地与其他部门配合好工作，在申总的组织下，召开了前台、房务中心及收银三方协调会议，解决了日常工作中的一些共性问题，起到了良好的沟通作用。

8、顾客满意度。客房配备《宾客意见书》，房务中心及时做好顾客意见的登记和传达，以便能及时解决客人的意见和建议，改进我们的工作，也给客人留下良好的印象，体现我们对客人的尊重。

酒店服务员年终工作总结篇四

前台作为酒店的前台，是影响客人、提供服务的第一个部门。酒店的效率和利润创造基本都是从这里开始的。前台是客人

直接联系的部门，所以客人的`很多要求都是先向前台提出的，所以前台也是整个酒店的协调中心。客人的要求也差不多。电视开不了，吹风机借不了，日用品不够，需要一些衣架，内部设施损坏，不能使用。同时，偶尔有客人无理取闹，提出一些超出服务范围的要求，必须妥善解决。

我在前台工作的时候，是从“没事”开始的。在几位经验丰富的同事细心耐心的照顾下，我逐渐变得有能力，与同事相处融洽，在工作中互相配合，互相帮助。了解与我们酒店合作的旅行社。我们酒店的主要顾客来自旅行社。所以对于我们前台工作人员来说，和旅行社打交道是一项必备的技能。同时你要熟悉周围的环境，因为客人经常问路，比如人民公园，机场大巴，中山小吃街等等。面对客户服务要求，首先要对客户微笑，注意自己的语言和态度；其次，要以专业的服务态度为客户服务，学会一些面对不同客户的沟通技巧；最后，我们应该帮助客户及时、有效、妥善地解决问题。

1、主动权弱。不主动完成日常工作，被动适应工作需要。领导布置的任务几乎都可以完成，但有时候没布置的任务并没有提前完成。

2、工作不是很扎实。每天忙于琐事，工作没有上升到一定高度。我不能集中精力工作和学习。虽然我知道很多知识，但对表格设计和分类不是很精通。在以后的工作中，我会努力改正自己的缺点，以更大的热情投入到工作中。

我充分意识到我的工作的重要性，尽管它微不足道。在今后的`工作中，我会严格要求自己，充分发挥自己为公司服务的能力。我希望在今后的`工作中，我们能更加努力，取得更大的成绩。为了改正自己的缺点，提高工作效率，我会做以下两件事。

1、不断提高自己：抓住每一个学习和成长的机会，以饱满的热情投入到工作和学习中，为自己的工作积累必要的基础知

识和技能。虽然办公室的工作琐碎而复杂，但我会努力在多方面进一步提高自己的工作能力，以积极的态度面对日常任务。

2、正确的工作态度：正确的工作态度，脚踏实地，认真负责，努力完成上级交代的工作；在今后的工作中，要不断学习，不断进步，不断提高，才能更好地完成工作。凡事认真，无论大事小事，尽量避免犯错。

酒店服务员年终工作总结篇五

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年，在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！

在此我由衷的感谢给予我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班

时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。

还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。

我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好，所以我都会用心的去做每一件事。

酒店服务员年终工作总结篇六

20xx年就要过去了，自从从事厨房地方菜打荷一职以来，辛勤工作，认真对待对一件事，多次被评为集团先进个人，我知道这份荣誉实在是来之不易，心情无比激动，首先感谢各位家人对我的信任与支持。

打荷员的责任非常重大，工作中起着承上启下的作用，与码菜部要协调好，与配菜员要配合好，打荷可以说是饭菜质量的关键，工作容不下一点点马虎大意，我每天必须提前早到搬餐具、加工半成品，从没有过一句怨言，工作中加班加点努力要求自己，不求最好，只求更好，从我手中过的每一道菜肴都要做到餐具净、热、口味正、色泽好，就是这样要求着重重复的把着菜肴的一道质量关，从不感到厌倦。

省下的就是挣下的，能回收的就回收，能利用的再利用、大料大用、小料小用，边角料可以做职工菜，这是我一直工作以来都遵循的原则，工作体会为了能更好的控制好我部的成本，三令五申相互监督、举报、下班我带头检查垃圾桶，地方菜是以本地小炒菜为主。原材料多的大班组，我管好自己，也监督好别人，回收了许多可以重新利用的物品、减少了许多不必要的浪费。

一道成功的菜品离不开全员共同配合，什么样的菜肴适合什么样的餐具、这都做出了规定。虽然不是专业学校毕业的，但是要想学的准、学的精，就得比别人多下几倍的工夫，我不服输，一点都不气馁，下班到书店买书学习，加班时练习，努力提高自己的业务水平，增强自身素质，争取自己不会被淘汰，不断学习、不断进步。

我一直兢兢业业、扎扎实实的工作在酒店的基层，同时也不断的提升自己的工作技能、技术，先后在粤菜鲍鱼房、粤菜打荷、粤菜蒸锅。就过职。现任地方菜打荷一职，同时我不断在实践中寻找技巧、在技巧中总结经验、在积累的经验中

不断的完善自己。在打荷技术已日渐成熟的基础上，我逐渐地尝试掌握其他工作的技能，因为要成为一个部门的骨干只掌握一门工夫还远远不够。

总而方之，不害怕不会干，但怕不去干，不害怕干不好，就怕去捣乱，有付出就有回报，今年有幸又被评为集团先进个人，我感到无比荣幸与自豪，再次感谢各位家人对我的支持、信任。

无需太多的承诺，说的好不如做的好，在新的一年里，我一定坚定信心，紧紧团结在杨经理为首的领导班子周围，努力、努力再努力，请领导放心，我一定不会让你们失望！

最后愿xx的明天更辉煌，心得体会更灿烂！

祝各位领导身体健康！万事如意！兔年吉祥！

酒店服务员年终工作总结篇七

一、树立以店为家的思想，严格遵守酒店规章制度，自觉维护酒店集体利益，维护酒店整体形象，做到诚心，虚心，耐心。

二、充分了解工作环境，工作范畴，工作状况，做到有问题能及时到位，及时解决。

三、不迟到、不早退、不缺旷、有事有病向领导书面请假，对自己的工作做到尽职尽责，合理安排，不急不躁，安全稳固。

四、爱护公物，妥善使用和及时维护工具设备，节约能源，从节约一滴水、一度电开始，除了客人使用以外，做到人走灯灭，水管用完及时关掉，发现问题及时报修，不因为无人管理而造成酒店的能源浪费五、努力提高自身素质，主动向

同事学习请教，保持饱满的工作精神，并做到自觉严谨的工作态度。

通过这段时间的工作，我发现自己仍有不足的地方，有待改进，如专业知识不够丰富，预备通过加强学习来提高自身的专业知识和服务水平。

- 1、一如既往地地认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习酒店工程部的知识，利用休息时间进行培训。
- 3、多学习酒店相关知识，充实自己。努力使自己的工作更上一个新的台阶。

同其他人的想法一样吧，学习社会经验，过年回家能给父母一个工作的满意的回复。自己也是基本做到，工作跟上学就是不一样，唯一遗憾的就是没有多少时间去玩，工作很吃饭睡觉成了每天的主题曲。

进入社会，自己都会有自己的变化，我也是不例外的一个，在学校的时候自己绝对是属于不善于言语交往的一个人，唯一好的就是总是能交几个知心的朋友，不求其他，只求相处快乐。进入公司，大家也是在组建一个小小的个人圈子，终究是一个圈子的人，所有人都逐渐变的渐渐很相似，难道就是近朱者赤近墨者黑。很庆幸自己选择了这个团队，让自己变化的时自己想要的自己，对事情负责，也不在是所有事自己就是置身事外的一个人，有那个责任心，工作的原因，交往是必须的，地方方言的差异，有，我自己做到了，交往的方式有很多，自己也选择了有理走遍天下的那条。

工作，是每个人要经历的一个过程，也只有静下心来才能工作的好，比起以前自己会怎样，麻烦的事，烦心的事，可以做也可以随便怎样，现在却是不一样的结果，在烦在难做的事总是要想办法去解决，也只有这样自己浮躁高傲的心态才

会一点一点的降低下来，去适应社会。

装配车间是公司最大的车间，工艺跟程序也是最多的，要学习解决的事情也是最多的，很好的自己也是需要记忆掌握更多的东西去工作，在车间跑合班下线自己的想法是苦累自己顶着，自己总会有机会脱离这个岗位，做自己认为能做的岗位，3月份进入技术组的时候自己很激动，是大家梦寐以求的工作地方，呵呵，事实却是有点差别，自己以前看到的都是表面的，实质却是在跑动中工作，员工跟领导之间的问题解决，虽然好多时候有好多疑问和无奈，最后也是自己能做的做不能的由车间去解决。尤其是气缸座活塞连杆的恒温评审，要通知技术部，可是晚上电话通知的时候又讲找其他人，不通知又不给我们补签，还有公司一直存在的垫片问题，气隙不好过问题，盘管焊环漏，工装易坏维修问题，总是得不到有效满意的回复和解决，专职部门的分工很难说清，我们工艺员其实就是主任，所以的都有涉及，都要处理，所有解决不了的就直接丢给了我们工艺员去做，现在技术组要专人搞专项工作，感觉能有人分工，能专项的去做事，除去每天种类繁多的工作。

对于近期壳体的压码改为车间之后，一周之内天天有问题出现，也是讨论过原因跟解决办法，室内力矩问题，工装板的枪没有几个是好的，可以很好的满足工艺要求的，维修的也是只能勉强能用，班组给的回复是：这样的东西能咋样的保证工艺要求，也是在要求停线的情况下，工装班拿出杀手锏，珍藏的一把新枪去应对，有时在我们不知道的情况下下班之前又是收走了，得到的回复是没有几个好的，我们在维修，下面班组确是尽力的去达而会放松工艺要求去做。压码时传递信息问题，还有设备压码不是太清晰操作工很难做到第一人去互检，导致错误一直流到后面工序。

现在来到了室外，有自己熟悉的环境，熟悉的工序，还有一大部分自己不知道的流程和工艺要求，室内的处理事情流程自己可以套来用，其他流程就多问检验员工艺员班组长。尽

量用最短的时间去掌握东西，早日自己可以撑起一个班次的所有事情，也让陈迪林和郁宗伟可以不用那么辛苦的去8对8工作，也有操作工反映问题变为自己去发现问题，让班组去解决。

对于以后的工作，由室内到室外，由于内部的装机要求自己知道也是省去了好多要学习的，室外跟室内不同是班组之间的问题还有车间之间的问题多一点，自己会尽力让各个班组做好处理好之间的问题。

不管以前做的咋样，也是以前的事情，总结自己做不到位的地方，自己去改正，相信经过几个的努力，技术组会越来越越好。更好的服务于车间。

酒店服务员年终工作总结篇八

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

*月来，本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在四月的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

工作总结，就是把某一时期已经做过的工作，进行一次全面系统的总检查、总评价，进行一次具体的总分析、总研究；也就是看看取得了哪些成绩，存在哪些缺点和不足，有什么经验、提高。

1. 工作总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。
2. 成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。
3. 经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。
4. 今后的打算。根据今后的工作任务和要求，吸取前一时期

工作的经验和教训，明确努力方向，提出改进措施等。

2. 一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。

3. 条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

4. 要剪裁得体，详略适宜。

5. 工作总结的具体写作，可先议论，然后由专人写出初稿，再行讨 工作总结会议论、修改。最好由主要负责人执笔，或亲自主持讨论、起草、修改。

酒店服务员年终工作总结篇九

20xx年总体来看，营销工作做的还是可以的，不仅完成了任务指标，还对扩充新客源等方面扩展了很大市场。

1、各部门通过多种形式，不断强化营销意识。例如酒店经营思想、经营定位、阶级化经营目标，全年经营目标及各项营销措施手段等。

a□通过每月全体员工大会、各部门班前会、营销会及总办组织的专题营销活动培训、讨论会等，不断进行营销意识强化，并督促员工充分落实到各自实际工作中。

b□走向社区、企事业单位进行广泛宣传，日常工作中与客进行良好的交流，加大了宣传力度。

2、强化全体员工对餐饮、营销理论知识的学习与实践。

a□重点培训：通过看光盘、专业人员、管理人员授课、形式多样的讨论会、经验交流会，使员工对餐饮信息、与客沟通

技巧、菜品知识、酒水知识等理论知识、业务知识逐渐了解，不断提高并运用到实际工作中。

b□加强了对特殊岗位的培训，使营销工作贯穿始终。保安、迎宾、订餐、点菜、吧台、卫生间等特殊岗位通过各种方式和切实可行的措施宣传企业，效果非常明显。

c□每月末总办、质检都对各部门进行分层次的考核、评定、总结并根据各部门实际情况进行奖惩。

1、通过徒步实地考察，绘制了周边客户区域图，划定了200多家企事业单位，为营销工作的开展提供了诸多便利。

2、通过各种方式、方法、活动获取宾客资料，不断建立客户档案。

宾客意见卡、大堂订餐表、特殊宴会通知单、吧台与客交流、管理人员名片与客交换，餐厅各服务员全部配齐记录本、餐中与客交流沟通有价值的资料汇总抽奖等方式方法、活动获取宾客资料，不断健全宾客档案，以使各针对性服务赢得了广大宾客的好评。本年度共补充整理建立宾客档案1500多个，其中企事业单位公司及职能部门600多个，特殊宴会500多个，新客户178480个，并进行分类整理，专人管理微机存档。

3、对各种消费者档案进行了细化整理，增强服务的针对性。

? a□现有客户档案的细化补充，通过电话回访，值台服务生的观察交流所提供的信息进行详细补充，使服务更有针对性。

b□潜在客户的档案整理，以区域图为指南，以客户走访为依据，挖掘潜在消费群并建立相应档案，辅以跟踪服务，使之成为老客户。

c□针对vip客户群的档案不断进行细化补充整理。对vip客户

进行多次的消费状况、金额、爱好等多项补充，并对其进行分层次针对性服务，使vip客户十分满意。

d□家庭消费群体档案整理补充。针对家庭消费群体，通过拍摄全家福登记表等促销活动记录汇总入微机管理。

4、对各类档案、资料及时进行分析、分类、提炼出有价值的资料数据，反馈至餐厅、厨房等部门，全面提高了宾客满意度。

5、与客进行真诚的交流与沟通。

a□针对挂帐、协议单位等重点客户，按计划进行登门拜访，虚心听取其提出的建议、意见，各级管理人员分层次、有针对性的用各种方式体现对他们的尊敬，不断增加彼此的感情、信任并借此建立口碑开发吸引新客户。

b□新客户的开发：利用区域营销图开发新客源，对有潜力的企业、公司专人负责登门拜访，与客进行良好的交流，对其宣传本店的营销活动及酒店近期状况，充分体现对其重视，逐渐建立良好的关系。

c□与社区及家庭消费者建立良好关系，进行真诚的交流。每月组织员工对周边小区进行传单发放和海报张贴，与社区各部门进行较好的沟通，对小区进行了公益性广告张贴，使家庭消费一直保持较高的上座率。

? d□每日利用电话回访，征求客人对酒店各方面提出的建议和意见，对其提出的问题及时通知各部门加以整改，并通过回电、走访、餐中迎宾、面客等机会与客进行真诚的沟通交流。

通过一年来对新老客户登门拜访、电话回访、一对一沟通，针对不同类型人员实施的相应的服务措施，许多老客户正逐

渐成为忠诚客户，新客户也正在逐渐转化为老客户。