

服务流程再造的类型 服务员工作总结(精选6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。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

服务流程再造的类型 服务员工作总结篇一

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

- 1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时间、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。
- 2、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，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ktv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。
- 3、准备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，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，处于一种随时能够为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。
- 4、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，对穿戴方面都个性随便，这是他们自信；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”。

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，并及时带给服务，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，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。

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、并透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。

此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作用心，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，

使我的服务更能为顾客所理解和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，但是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在那里工作而幸福！我能为这个群众工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，期望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

服务流程再造的类型 服务员工作总结篇二

自20xx年10月份进入公司以来，在公司领导的关心下，在各个部门同事的帮助下，我学习到了很多。也让我在我们源和电力成长了许多。

1、在进入源和电力之前，是在利川市财政监督评审管理中心（是一个管理单位，主要是负责利川市的所有财政项目的评审和利川市所有的bt项目现场监督管理）。这是一个国家单位，是一个别人办事找你的单位。而现在的一个物资，劳务总包的施工单位。在无形中是一个别人办事找你和别人办事找别人的一个转变。在这两个月的时间内自身并没有很迅速的进入自身的角色。让公司在此上受到了损失。

2、自身问题。如在利川电力公司找负责人的时候并没有看清楚自身的位置，并没有找到合适的切入点，在转变的过程中，要么过高的看自己，要么过低的看自己。这样的方式和态度直接导致的是，办事没有效率没有到达预期目的。又如，利川建南的团堡电站修建项目，我们找到的主要领导给建设

方给了一点的压力，但是由于自身的业务水平和关键人物的沟通出现的一定的问题，导致没有很紧密的跟上事态发展的节奏，该联系的时候并没有联系好。

个项目。这是对自身的一个过高的估计。这是一个个人主义的典型。没有想到团队合作。没有把领导的意图明确的完成。领导要求的是把关键人物找到，并不是凭一人来完成这项目，领导要求的是要找到第一手信息资料，然后反馈给公司，公司再做决策。

1、沉下来，不漂浮。在这几个月中给自己的感觉就是，自己接触到了的业务，自己很有希望拿下来。但是一旦深入了解后就不知道如何去运作，越往后就越不知道如何去办？就越感觉业务离自己越来越远。这跟最开始的感觉的兴奋是越来越远的。

2、不做无头苍蝇。现在的业务，我能做一个无头苍蝇到处乱飞。到处乱撞。要认真学习，没有学习的过程和沉淀是不可能稳定的上升，你可能是运气关系等一系列原因获得了一单、一些业务，但都不是长久之计。没有过硬的业务水平和经验能力是不可能在这条路上走很远。所以要认真学习，无论是客户同事等，都是要认真学习。

从公司内部最简单的拿送东西等一些小事情做起，要做到“一屋不可扫何以扫天下”，做到慢慢融入公司，慢慢接触到公司，慢慢学习公司文化，公司理念，从旁边学起，再到业务、招投标等由浅入深的学习。

1、 杜绝新手

无论从事任何事情，都需要工作经验和社会阅历。这样无论从事任何事情都会快很多。新手的激情大多数都是短暂的，都是凭着一腔热血在工作，在奋斗。没有理智的分析和判断。这样会白白的浪费公司的资源。

2、 杜绝关系

3、 留下比培养更重要

培养一个人需要几年时间，需要公司花费很大的精力、物力、财力。公司经过很多的努力培养出来的人才，在转眼间要离去，留下人才才是最重要的。

4、 不重外轻内

外面的业绩很重要，外面的工程也重要。但是内部管理同样重要，内部就像一个电脑内存条。他是一个管理的中转点，是上传下达的集结点。我公司现在的状态就是属于内部管理和内部管理者存在缺陷。现在我公司除了和总之外能够出去谈，出面管理调节的只有范总一人。而现在范总手上的事情很多，很杂，现在主要的业务事情都很多了。再让他搞其他的事情的话就太分心了。现在公司就差一个“大内总管”。

而从现状来看，本公司没有一个人能胜任这份工作。我认为需要招一个能人。

公司是由员工组成的，是公司的财富。是公司的血液。

1、作为一个优秀的管理者要有一颗广阔的胸怀，用真诚打动员工。

2、建设培训制度，把企业文化理念精神有序的培训给每一位员工，把员工的文化等其他特长应用到工作中来。（如：定期进行文化娱乐交流，定期进行交流了解，把每个部门连接起来，不能让每个部门独立而不能连动起来。）

3、个性化管理，上下级建设好良好的关系。上级对下级的关怀，让在公司的每一位员工感受到公司对他及他家庭的温暖。（如：工作两年以上的员工，请管理者记住他的生日，一个

短信，一个问候，是对员工的肯定，是对员工的关怀。）

4、做好团队的幕后总指挥，成员在工作中肯定会遇到各种自己无法应付的问题，作为管理者，其最重要的职责就是做好指挥工作，要和成员形成良好的沟通，要培养好成员工作中出现什么问题及时汇报沟通的工作习惯。（无论是工作中或者是生活中的难题，需要公司解决或者帮忙的话，应该开“绿灯”通过，这点我公司做的很好。）

团队的。制定团队任务，让团队共同完成，让大家共同的发展，让业绩差的向能做出优秀业绩的员工学习，让业绩差的更有激情去工作。找到平衡点。

望通过源和电力所有员工不断的努力在20xx年里有更好的成绩。

服务流程再造的类型 服务员工作总结篇三

_年即将过去，这一年在餐厅各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，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。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在_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。

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，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。对于餐厅的`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，原先总是会因为太高了、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齐抬，原先不注意的墙角、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。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了餐厅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，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉得中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

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状况下，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，后在餐厅领导的关心帮忙下，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。

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，和餐厅其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而餐厅在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望餐厅多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高餐厅自身的竞争力。同时也期望餐厅领导平时多关心员工工作日常生活，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。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到餐厅的工作之中，为餐厅的兴旺发达做出自己的贡献。

服务流程再造的类型 服务员工作总结篇四

一是服务至上，热情工作。

窗口工作是某某某(单位名称)工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。

我所负责的岗位每天都有不少人来办理某某、某某等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20某某年全年，我认真负责的完成某某件某某业务办理，某某件某某业务办理，未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。

窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，

我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

四是发挥余热，乐于奉献。

除了本职工作以外，我还积极参与单位组织的各项文体活动，作为单位工会某某，20某某年，我组织并参与了某某某活动、某某某活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

五是积极学习，提高进步。

学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20某某年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加某某某培训和某某某学习，并报考了某某某并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

玉兔辞岁去，祥猴迎春来。新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

服务窗口个人年终总结二：

一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能

力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。

服务流程再造的类型 服务员工作总结篇五

20xx年，我院紧紧围绕医院管理年活动整改暨等级医院复查验收工作开展活动，成立了院长为组长，副院长为副组长，各职能、临床科室负责人为成员的“三好一满意”活动领导小组。突出提升医疗服务水平，增强医疗质量安全，积极开展先进科室创建活动，不断提升服务水平，优化服务流程。

坚持以人为本，牢固树立“以病人为中心、服务第一、质量第一”的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。学先进，转变服务理念。我院积极开展优质护理工作，得到了患者及社会的广泛好评。我院护理部多次召开优质护理培训，使护士从根本上转变服务理念，由被动护理转为主动护理，走进病房，主动了解病人需求，改变护患关系。

坚持“以病人为中心”的服务理念，积极推进改善医疗服务的各项措施。一是重点抓好我院门诊、收费、药房等窗口，简化就医手续，缩短病人等候时间，在门诊设置“一站式”便民服务中心，开展便民门诊服务，为前来就诊的病友提供免费饮用水、咨询等工作；二是设立电话预约诊疗服务，设立了两部预约电话，24小时接听预约诊疗；三是积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，严禁生、冷、硬、顶、推现象，增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

我院实行公开透明服务，并通过各种渠道提供我院科室布局、科室特色、服务流程等医疗服务信息，方便群众就医选择，定期在大厅滚动显示屏上公开医药费用信息，提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

服务流程再造的类型 服务员工作总结篇六

时间总是过得很快，新的一年已开始。在过去的一年中我作为商场服务台，带领我部的员工顺利完成了去年的各项个人工作任务。在此，对一直以来支持我个人工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力个人工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我个人工作上的支持和配合。特别感谢许先生对我的关爱，没有许先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年商场服务台部的个人工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部李爱霞主任

在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理个人工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手个人工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项个人工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决个人工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备个人工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助xx主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的个人工作，并且出色完成了商品部的筹备个人工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项个人工作做得更有系统和规范，所以我和郝小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由郝小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经许先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的个人工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了李主任、郝小姐、程小姐在个人工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项个人工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈个人工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调个人工作的方法。参与古典家具的选购个人工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购个人工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日的个人工作中积累的所有的所有，投入到新一年的个人工作中。我将更加

努力的进行本职个人工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在个人工作中创造和谐的个人工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的个人工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。