

2023年饭店工作总结 饭店年终工作总结(优秀9篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

饭店工作总结篇一

回顾20__年近一年的会计工作，我在玉度饭店老总的直接领导及总经理的指导下，认真遵守财务管理相关条例，按财务管理要求实事求是，严以律己，圆满完成了20__年玉都饭店的财务核算工作及各项经营指标的校对。积极有效地为饭店的生产经营提供了有力的数据保证。促进了生产经营的顺利完成，为经营管理提供了依据。自从事会计工作近一年来，收获颇丰，个人财务管理能力得到了不断提高和锻炼，但也有很多不足之处，给自己日常的工作造成了一定的困扰，也给饭店生产经营带来了不利影响，现将近一年工作情况总结如下：

- 1、严格执行饭店现金管理及结算制度，定期核对现金与账目，发现不符情况，做到及时汇报、及时处理。
- 2、及时回收饭店各项收入，开出收据，回收现金及时存入银行。
- 3、做好与银行部门的对接工作，办理贷款还款业务及其他相关业务。
- 4、井然有序的完成员工工资发放及其他经费发放工作。

5、为满足饭店经营需要，曾负责各楼层布草联系清洗及发放工作。

1、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能保持良好的工作状态；

2、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责；

3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好；

4、只有保持心态平和，“取人之长、补己之短”，才能不断提高、取得进步。

因本人非会计专业出生，对会计工作的认识不够，会计工作专业知识学习力度不够，专业能力不强；与饭店各部门及同事需协调、沟通不够；对本饭店各项财务原始数据监督力度欠缺。

在下一年年度的工作中，坚持实际工作中证明行之有效的工作方法，同时在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制饭店的成本及费用。加大业务学习力度，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台帐勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶，为玉都下一年度取得更好的业绩提供财务数据保障。

饭店工作总结篇二

作为一名收银员，我总结了以下资料：

一：作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，

热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

二：对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自我的仪容、仪表，动作要大方，举止礼貌，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，个性是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自我情绪不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，但是我会尽量注意自我在工作中持续良好的心态。

总之，我十分感谢领导对我的支持和帮忙，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好。

饭店工作总结篇三

总台是整个饭店最为重要的岗位，整个总台的工作按内容大概可以划分成四个s[]安全(safe)[]服务(service)[]帐务处理(settleaccount)和销售(sale)[]

安全(safe)的重要性是不言而喻的，就算你的经营业绩如何好，服务质量如何上乘，而在安全上出了点差错那后果都是难以想象的，安全事故无小事。对于总台员工来讲填写宾客住宿登记表，查验证件以及将住店宾客的信息及时向上级主管部门传输，他们的这些工作都肩负着饭店的安全使命，就好比家里有个聚会，总台员工就像门卫识别来宾的身份，一旦由于工作疏忽放进了坏人，那这个聚会肯定是不欢而散的。前厅部在平时的培训课上也将“如何识别身份证件的真假和护照常识”作为了重点培训内容，更为重要的要求总台的员工们在工作中一定要警钟长鸣，千万不可掉以轻心。正是由于

他们的努力20__年全年饭店没有发生一起刑事案件，还因为登记准确、传输及时协助公安部门抓获了一名经济诈骗。然而这项工作还存在着不足之处，一是登记单的格式还不符合出入境管理处的要求；二是登记单的填写还不能全部符合要求；三是传网不够及时。在20__年，针对这些不足和大厅改造的契机，我计划首先是按要求设计新的临时住宿登记单，然后将户管工作交给总机也希望通过改造可以将总机房移至靠近总台的地方以方便登记单的及时传递，最后还要在登记单的填写规格上严格把关，以达到上级领导部门对我们在户籍管理方面的要求。

服务(service)是服务行业的根本，因为总台员工大多是刚刚进饭店工作没多久的新手，而且多数也没有从事总台工作的经历，所以无论是从服务技巧还是服务意识都与合格的总台员工相去甚远。针对这种情况部门每月组织一次案例分析会，目的在于通过大家的讨论以及分析让所有员工都能在以后的工作中避免类似的错误。然而服务技巧和意识的提高不是几个月的几次案例分析会就能够达到的，还要员工在平时的服务工作中不断积累经验。在新的一年里，前厅部将继续坚持举行定期的案例分析会，以期待部门所有员工为每一位客人的服务都是周到和个性化的。

帐务处理(settleaccount)的重要性在于，无论你是提供了安全的住宿场所还是优质的服务，最终都是以经营为目的的。如果帐务处理无法顺利进行，就算之前的一切都做的很出色也等于做了无用功。在下半年，部门针对帐务调整混乱的状况，设计制作了“费用冲减一览表”并要求员工在工作中按照冲帐程序严格执行。而且加强了对前台员工的素质教育，要求全体员工在思想上要正确对待收款工作和工作中出现的金钱诱惑。总结20__年帐务问题，主要可以概括为以下几点：一、员工品质问题，刻意造成前台帐务混乱而从中获利；二、因前台pos信用卡收款系统只有一家银行，故因pos机故障无法使用的情况下，出现的手工压卡差错；三、因新近员工技能

不过关，概念不清晰，造成帐务出错或帐款不平衡。在20__年，在帐务处理的工作上部门会加强监督同时不懈地进行思想素质教育，对于帐务上发生问题的员工决不姑息；同时在前台pos机无法改变现状的情况下加强对手工压卡的培训和对新员工在工作中以实际操作的方式培训并考核。

凭借日益丰富的销售经验，争取再创新高。

礼宾班组

礼宾班组的员工肩负着住店宾客迎来送往的工作，除了帮助客人运送行李之外礼宾班组的服务项目还有邮件递送；物品转交和寄存；雨伞、轮椅车、自行车等物品租用；车辆、游船代订和其它一切综合委托代办业务。20__年以来，因为饭店自身条件的限制，无法拥有自己的礼宾车队。为了能够达到四星级饭店的服务标准，我们先后联络了__车队、__巴士两家汽车租赁公司并在后来的合作中逐渐形成了一整套订车体系，既保证了客人租赁汽车的需要又避免饭店在租赁过程中的责任承担。此外，由于饭店从下半年开始接待团队，这对于从来没有接待大型团队，运送行李经验的礼宾班组员工是一个新的课题，部门及时发现了问题并及时整理出了一套团队行李递送的程序，在一次次理论与时间结合的操作中也基本上能够顺利完成递送任务。但这一切也不能掩盖礼宾班组存在的一些问题，首先人员流动速度过快就对稳定的服务产生了不利的影响；其次因各方面客观因素的存在而使的人员素质无法达到应有的要求，譬如在与外宾的交流过程中，因大多数礼宾员基本没有外语基础所以造成了交流上很大的困难。再者因为贵重物品保险室里无法安装监控设备，也给我们的物品寄存保管造成了不必要的困难。在即将到来的20__年里，我们希望通过大厅的改造能够解决我们硬件上的缺陷，同时部门也要在招徕、留住符合素质要求的员工上创新思维、大胆变革，要逐步提高礼宾班组员工对饭店的认同感以便组成一个人员相对稳定的，面貌一新的班组。

商务中心、总机班组

自从8月份，商务中心转入前厅部管理。部门的压力也增加了许多，因为商务中心平时的工作量并不大但又不能没有员工提供服务，所以如何用人成为了一个新问题，首先在商务中心原由的打字、传真、复印、上网、订票等提供的服务基础上我们又增加了手机充电、秘书等服务项目。并且将原先的并不完善的订票手续加以完善，但仍然在服务工作中出现了差错。在新的一年里，我们还要继续增加针对商务客人的服务项目如：装订、提供旅游信息、代客订房等等服务。同时也继续将一些总台的工作转给商务中心的员工去做，如之前的代客人取消预授权工作等等。当然商务中心的员工也会继续帮助部门做一些工作。总之要不断合理的增加商务中心员工的工作内容，达到各班组之间劳动分配的平衡。至于总机班组，在经过了半年的努力之后，人员已经趋于稳定。部门也花了不少经历培训总机员工如何接听电话和转接电话的技巧，同时部门也将户籍管理这项重要的工作分配给了总机，因为就总机的劳动强度和工作量来说也并非饱和。所以将总台的部分工作转交给总机也是部门出于劳动量合理分配的初衷，并且户籍管理的工作一旦交给总机去做，我们有信心将会做的比以前更加出色。但是由于现在总机地理位置的关系，在平时的管理中难免会顾及不到，而且因为总机和安全的监控机房仅一门之隔，工作中还要兼顾安全工作内容，所以在人员流动状况大的情况下，培训就自然很难到位了。在此在20__年的改造中，希望饭店领导能够考虑到这些实际困难，在布局中能够合理安排。

总的来说，前厅部在下半年的部门工作中通过不断的调整现在的人员状况基本稳定，作为四星级饭店应有的服务项目和服务标准也能够基本达到。并且在和销售部、财务部以及客房部等各部门之间的协作和沟通也是比较愉快的。在新的一年里，部门还将延续合理用人、合理用工的一贯思路，通过坚持不懈的培训和公平开放的考核机制调动部门全体员工的主观能动性，让他们从以前的被动管理思维中解放出来，积

极主动的将自己的工作不但做好而且出色。同时我也坚信乐乡虽说是老店，但凭借已经或将要在硬件上不断的改造和软件上通过注入新鲜血液使得老店迸发出了活力和激情。在即将来临的20__年，乐乡饭店一定会以崭新的面貌迎接八方来宾。

最新饭店年度工作总结

饭店工作总结篇四

在饭店做服务员的工作，已经有一年多了，回顾这一年来的工作，我也是有很多的成长以及收获，我也是要对这一年的服务工作做一下总结。

这一年来的服务员工作，我认真积极的配合，按照领导的要求去给客人服务，认真的去做好了工作，无论是点单，上菜，或者客人有其他的需求，我都是服务得体的去做，也是让客人感觉得满意，愿意接受我的服务，让我也是有了一点小小的成就感。虽然说服务员是很基础的一个工作岗位，但是我们饭店的档次是比较好的，想要做好这个基本的工作其实也并不是那么的容易，特别是我们饭店还是需要接待外宾的，没有一口流利的英语的话，也是很难去和客人沟通，帮他们点单，解决问题的。并且西餐的一个规矩也是比较的多的，所以其实想要把服务的工作去给做好，也并不容易，刚开始的时候，我也是需要同事带着我慢慢的熟悉，然后后来我才渐渐的上手独立去做好服务的工作。服务的工作一年做下来，我也是感触很深，工作想要做好真的不容易，而且我也是遇到了一些服务很挑剔的客人，也是让我感觉到自己的服务是需要继续去提升的。

在做好日常的服务工作之余，我也是积极的参加饭店组织的一些培训，了解更多关于菜品的知识，关于酒类，关于礼仪的一些知识，我知道，要真的做好这份服务工作并不是特别的容易，需要我们多学，多了解更多，自己的知识储备多了，

那么在接待客人的时候，也是能有更多的话题可以聊，可以让客人感觉到宾至如归的。平时我也是积极的锻炼自己的口语能力，虽然普通简单的话语我可以说的来，但是要是再深，就有些不是那么容易了，而且很多菜品有时候客人还会问怎么制作，用了什么食材之类的，不可能每次都是把厨师叫过来，或者让主管来解决，所以我也是要对这些食材的名称，相关的知识有更多的了解，才能更好的去为客人服务，让他们感觉到我们服务员也是非常专业的。

一年下来，我要提高的地方还有很多，我也是意识到，做好这一份服务员的工作，其实也是需要我继续的学习更多的知识，掌握更多的关于餐饮，服务的知识，那么我才能在跟客人服务的时候做的更好，让他们更加的满意。让自己的服务水平变得更高。

饭店工作总结篇五

岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，营销部在销售部经理的正确领导及其它部门的密切配合下，超额完成了20xx年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年里实质性的扎实工作是分不开的。在这一年里我们小组的具体工作如下：

2、今年旅游行业受国家政策的影响较大，特别是疗养团，与此同时今年二、三季度培训班的大幅增加也导致了除培训班以外的各业态有不同程度的下滑，但二、三季度团队在周末及节假日的用房量同比18年上升了347间/夜；四季度我们加大了与传统旅行社的对接及新的中小旅行社的深入合作，在销售部经理的带领下我们拜访林城之旅、熙悦图、省中旅等今年做的最好的旅行社，同时我们也积极与青旅融景、海峡旅、海纳风行、游侠客、鑫海盟等中小旅行社进行合作，截止到12月15日团队四季度完成40.6万，超出四季度部门预计完成收入13.4万元。全年完成收入191万（房费、餐费），完

成全年206万产值目标的92.7%，基本达到了团队补充的要求。

截至12月15日网络完成收入113.1万元，由于今年关房数同比上升29天，导致收入同比减少8万元，而周末、节假日用房数增加863间.夜，同比收入增长26.7万元，起到了部门要求网络周末节假日补充的作用。由于今年培训班的大幅增涨，我们通过在周末、节假日推出特价活动，加大与携程网的合作力度，共同推出了“优享会”、“闪住”、“今夜特价”、“午夜房”等优惠活动，并针对网络客户入住饭店享免费牛奶、小点或水果等优惠措施，同时我们继续加强了对网络评价的关注度，对不同的网评内容进行及时回复及解答，对网评提出的问题及时通知相关部门进行处理，从而避免了其他网络宾客在入住时发生相同的问题，增加了网络宾客入住的满意度。12月13日我们的网络评分上升到了4.7分。（贵阳同星级的酒店4.7分只有某某和某某酒店）。

1、在仪容、仪表及自我管理方面没能按饭店相关制度严格要求自己；

2、在团队及网络营销手段方面略显不足，前期对市场的预判经验有所欠缺；

3、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。

6、继续协助管理公司做好外出红色培训的接待服务工作。

20xx即将逝去，我将以一个崭新的精神面貌去迎接新的开始！尽自己最大的努力去完成20xx年的工作任务！在新的一年里，用新的工作态度，去完成新的挑战！

饭店工作总结篇六

本人作为xx饭店总经理，在董事长及集团总部的领导下，率

领饭店全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高饭店的服务质量、管理水平和经济效益。现就20xx年度的工作总结如下：

为使饭店的日常运作逐步纳入到工作有计划、有指导、有跟踪、有总结的管理系统中去，有效地将计划性工作和应急性工作密切结合起来，建立明确的工作目标，要求各部门建立计划性的工作制度，通过每月总结、计划，对各项工作有计划、有落实，按计划步骤予以实施。建立每月工作汇报制度，通过对工作的完成情况，对各部门负责人予以考评。

饭店成立之初，各项制度未健全完善，制度的完善及各项工作程序的确立需在长期大量的实践中方能逐步完成。因此，制度的建立也是一项长期复杂的工作。现该部分工作已基本完成，饭店各项岗位程序及流程已制定。饭店管理的规范化、制度化建设是饭店发展的基础，饭店管理层自年初开始，即对饭店整体规范与标准作明确规定，相继出台了相关程序化、规范化管理文件。

饭店中层管理人员为饭店的中坚力量，培养饭店自己的优秀人才，需要一个和谐的工作环境和对优秀人才能力的肯定，人格的尊重。目前饭店采用用人的原则为量才适用，让贤者居上，能者居中，智者居侧，充分发挥人才的主观能动性，本着对下属负责的态度，加强监督，加强约束，加强管理。

培训工作对于饭店适应环境的变化、满足市场竞争的需要、满足员工自身发展的需要以及提升饭店的效益都具有十分重要的意义。通过培训可以提高员工的技能和综合素质，从而提高其工作质量和效率，减少失误，降低成本，提高客户满意度；员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心。饭店初步建立了统一的培训师制度，人力资源部加强了对基础培训师的能力指导训练，集中组织了“培训技能实践课程”和一些基础的管理知识和专业知识课程。

及时调整了员工宿舍，目前员工上下班只需步行十分钟，不受班车时间限制，员工休息得到了充分保障，获得员工充分肯定。员工伙食也是较为突出的一个问题。饭店领导层经商议，决定自行开办员工餐，自开餐以来，由于食物干净卫生、味道可口，得到了员工的一致好评。饭店加强了员工用工手续和劳动合同的管理，并按照相关法规给每个员工购买社会保险。这样虽然会造成工资成本的小幅度提高，但对于提高员工归属感、避免潜在的法律风险也起到了不可估量的作用。

饭店工作总结篇七

中餐部明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部、西餐部和酒水部。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅，酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。

更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。

令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！

一、以提升服务品质为核心。

加强服务品质工程建设餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现。xx年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量。

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配(百分之八十的时间在管理现场，百分之二十的时间在做管理总结)，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量。

宴会服务部是酒店的品牌项目，为了进一步的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率。

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能。

为了配合酒店xx周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支

持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

饭店工作总结篇八

从夏天的短袖到现在秋天的外套，意味着三个月这时间已经偷偷的溜走了，我也即将从xx饭店的试用期员工，转为xx酒店的正式员工了，这一刻对我来说意义非凡，意味着我能在这个岗位上继续深造自己，继续为xx酒店效力了，这段时间真的过得很开心，也很充足，我能在这份工作中看到自己的不足，也能在工作中慢慢的完善自己自身的缺点，这短短三个月的试用期真的让我成长了好多，心性更加成熟了，性格更加稳重了，为人更加和善了，能找到一份适合自己工作真的是人生中的一大幸事，下面我就是我对这三个月试用期的工作总结。

我在到xx饭店工作之前，我换了无数份工作，都是试用期还没结束，我就像领导提出辞职了，理由很简单，我觉得那些工作都不适合我，我对工资的要求其实并不高，但是我对工作却的要求却很苛刻，一份工作一旦下定决心去做，那就意味着日复一日，年复一年的做着重复的工作，我本着对自己负责的心态，想找一份十分满意的工作，所以我就换了那么多份工作，我对工作有三点要求：

- 1、工作环境要好，室内、有空调、不在鱼龙混杂的场所。
- 2、工作内容是我能完后的，能胜任的，我不想花太多的时间在上岗培训上，我更多的是想要自己立刻就可以熟悉工作流程，并在接下来的日子里在这个基础上进步。
- 3、领导和同事的为人要好相处，好说话，毕竟大家是要在一起工作很久的，要是抬头不见低头见的全是自己讨厌的人，那我可不喜欢。

所幸xx酒店前台这份工作满足了我对工作所有的美好期望。

我身为饭店的前台，主要的工作就是负责为每一位来用餐的顾客提供便利，为他们答疑解惑，比如告诉他们几号桌在哪，厕所在哪，我们的打烊时间等等，他们需要打包餐具、袋子、儿童座椅等等都要给他们准备好。更主要的工作就是每一桌用餐的结账，这点很重要，是万万不可以出差错的，一旦出了差错，自己扣罚工资也就罢了，关键是会损失饭店的形象，会让别人下意识的觉得我们饭店不靠谱。

所幸我在这三个月的试用期内，没有犯过任何的失误，也没有引起任何顾客的反感，这一点我也感到很自豪，一个第一次接触前台职位的新人，长达三个月的工作，一次错都没犯过，所以引起了领导的极其重视，自主要求给我转正后加工资，我的对我三个月的试用期工作也是十分的满意。我有信心在酒店前台这个位置发光发热，尽自己最大的能力为饭店增加毅力。

饭店工作总结篇九

进入xxx饭店成为一名前台的新员工也已经有一段日子了。在这里先是经过了培训，然后又是在岗位上边做边学，我感到这段时间的生活过的非常的充实。

转眼间，现在试用期的工作都要结束了，要不是有同事提醒，我自己都快忘记这件事了。在听到这个消息的时候，我都不禁感叹到，时间过的真快。但是在回想了这段时间的工作后，却又觉得本该如此。这段时间中已经学习和经历了这么多的事情，这也让我感叹这个试用期的工作时间内过的这么的丰富多彩。现在，我对这段试用期的工作总结如下：

在进入正式工作我们经历了很长一段时间的培训学习，不仅仅是对饭店前台的基本操作技能的学习，更重要的，也是最基本的，就是在礼仪方面的培训。虽然前台的基本操作也是

非常重要的，毕竟为顾客入住和结算都是不能出错的。但是，说道前台，第一个令人想到的词就是“服务”。

作为饭店服务的代表，前台可是很重要的职位。无论是入住还是退房，不管是询问还是投诉，前台都是顾客们最先想到也是最先找到的地方，作为这样的一个岗位，可以说就是饭店的最高服务代表！要是前台都做不好服务，那顾客对饭店的评分就会直线向下。而服务，又有很多的要求，对顾客的语气、用词是基本，对待顾客时是什么样的仪态又是关键。最最重要的，还是要面带微笑。总之，在礼仪的训练中，我学会了很多的技巧，也被纠正了很多过去不好的小习惯，让我在工作能力上又大大的得到了提升。

培训了这么久，究竟怎么样，到底还是要在工作上见真章，我作为一名试用人员和一名老员工一起工作，同时也是在工作的时候以同事为榜样的不断学习。在经过了实际的工作过后，我不禁感叹，果然正式的工作比起培训要严格很多。没有多余的动作，每一个动作都做的刚好到位，这就是我同事的实力。我也曾为自己的能力感到过疑惑，但是还好热心的同事从来都会来对我开导，教导我在工作中的经验，就是因为这样，我才能在这份岗位上做到现在的程度。

总之，到了现在正式的工作才刚刚开始，我也会不断的努力去取得更好的成绩，为饭店带来更多的利益。希望自己和饭店都能在之后的日子里成绩蒸蒸日上！