

# 礼仪餐厅工作总结报告 餐厅服务职场礼仪 (通用7篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

## 礼仪餐厅工作总结报告 餐厅服务职场礼仪篇一

金可

职场关键词

### 一、服务人员

#### (一) 营业前的准备

1. 搞好营业场所的卫生。
2. 熟悉当天供应的饮食制品、酒水的品种、规格及价格；
3. 着整洁的工作服（以门店为单位统一），保持良好的仪表、仪容。

#### (二) 接待消费者

2. 递上菜谱，主动介绍经营的品种、风味特色及有关的服务项目；
6. 及时为消费者解决有关需求或提供相应服务；
7. 餐毕结账应唱收唱付，准确无误，并做到文明用语，礼貌

送客；

8. 及时清理桌面或更换台布，为下一步接待工作做好准备。

链接：

《商业、服务业服务质量》（北京市地方标准）——服务技能

2. 使用普通话，表达准确流畅。

4. 熟练运用文明服务用语。语气亲切、和蔼、真诚。

5. 顾客进入服务区域，要微笑相迎？主动招呼，适时适度提供服务。

职场面对面

刘嵩：我也曾把饮料洒在客人身上

记者：您已经工作几年了？

记者：一进入全聚德您就参与外事服务工作吗？

记者：自己第一次参与贵宾服务的心情是怎样的？

记者：为贵宾服务和为零客户服务是否有不同？

记者：听说奥申委评估团主席韦尔·布鲁根先生给予了你们很高的评价？

刘嵩：（笑）对，当时正是申办奥运会的关键时刻，得知奥申委评估团主席要来，所以准备工作做得特别扎实。当时，我们是全英语服务，而且每一个细节都做得非常周到。结果甚至使奥申委评估团的成员对我们的身份表示出了怀疑。最

后，当韦尔·布鲁根先生将“你们今天的工作已经为申奥做出了最好的贡献”的评语写在留言板上的时候，我和同事都感到了骄傲。

## 礼仪餐厅工作总结报告 餐厅服务职场礼仪篇二

作为一名店员，最重要的是要搞清楚心里的义务，在领导干部的科学安排下，努力学习专业知识，从进前台接待的那一刻，自知前台接待是酒店餐厅的对话框，意味着着酒店餐厅的品牌形象，言谈举止一定要严于律己，店员作风纪律牢记在心，加快脚步了解前台接待的基本情况，从房态图到申请办理搬入，从保证金单到客人信用卡账单，自小吧到杂类收费标准，从退房流程付款到税票统计分析，这些。每一步操控都认真地跟随老员工一步步学习培训，实践活动中虚心接纳老员工对自身的指责和提议，坚持不懈向领导干部与同事学习培训，取人之长补己之短，勤奋丰富多彩自身，提升自己。

相信一点：所有人没有高低之分，仅有境况，工作经验和前提的差别，从运行的逐渐重视大家的岗位，仅有在大家为他人打工赚钱时重视大家的工作中，大家的岗位，大家才会在自身的工作中行业内，勤勤恳恳勤奋，有一定的造就。顾客就是上帝，朋友是弟兄，领导干部是亲人，在。\_这一优美环境的大家族里，大家相互理解，相互学习，互相造就，单位与部门中间像接力赛跑一样，严格把关在每一个关键步骤，为酒店餐厅创经济效益创优异成绩。

## 礼仪餐厅工作总结报告 餐厅服务职场礼仪篇三

餐厅服务是指餐厅服务人员为顾客的一种服务，作为前台服务的餐厅服务，主要直接对顾客服务，其服务水平的高低，一方面影响着就餐人员的饮食效果，另一方面影响着宾馆、饭

店以及食堂的声誉。下面是本站小编为大家整理的餐厅服务礼仪知识，希望能够帮到大家哦！

1、脸迎宾客，自然大方并亲切问候：“您好，欢迎光临！请问一共几位？”如果是男女结伴而来，应先问候女宾，再问候男宾。对老幼残宾客，应主动上前照料。

2、根据宾客的不同情况把他们引入座位。如重要宾客光临，应把他们引领到餐厅中最好的位置；夫妇、情侣就餐，应把他们引领到安静的角落位置；全家、亲朋好友聚餐，应把他们引领到餐厅中央的位置；对老幼残宾客应把他们安排在出入比较方便的位置。安排座位应尽量满足宾客的要求，如果该座位已经被先到的宾客占用，服务员应解释致歉，求得谅解，推荐其他令宾客较满意的座位。

3、宾客走近餐桌，服务员应按先女宾后男宾，先主后宾，一般宾客的顺序用双手拉开椅子，招呼宾客入座；宾客曲膝入座的同时，轻轻推上座椅、使宾客坐好、坐稳。

4、宾客送上茶水，切忌用手接触茶杯杯口。适时主动恭敬地递上菜单，不能随意将菜单扔在桌上。顾客点菜时要耐心等候，不能催促，让宾客有考虑的时间。点菜时，拿好纸、笔随时记录。如宾客犹豫不决，服务员应当好参谋，热情介绍菜肴品种和特色。应注意语言艺术，礼貌委婉，不要勉强或硬性推荐，以免引起宾客反感。如宾客点的菜已经无货供应，应礼貌致歉，求得谅解。如宾客点的菜，菜单上没有，不要拒绝，可以说：“请允许我与厨师商量一下，尽量满足您的要求。”宾客点菜时，服务员应面带笑容，上半身略微前倾，身体不能靠在餐桌边，不能把手放在餐桌上，要认真倾听，准确记录，避免出错。

5、有儿童就餐，可给儿童加上小凳，方便儿童入座。

6、宾客不慎掉落餐具，应迅速为其更换干净的餐具，不能在

宾客面前一擦了事。

7、宾客的电话，应走近宾客轻唤，不能在远处高喊。

8、工作中必须随时应答宾客的召唤，不能擅离岗位或与他人聊天。

9、宾客斟酒上菜要讲究程序。上菜时手指不能碰及菜肴，每上一道菜要报菜名，简要介绍其特色，说话时不能唾沫四溅。斟酒时手指不能触摸酒杯杯口，应按酒的不同种类决定斟酒的程度。倒香槟或冰镇饮料时，酒瓶应用餐巾包好，以免酒水滴落到宾客身上。

10、宾客的物品不慎落到地上，应主动上前帮助拾起，双手捧上。

11、宾客应一视同仁，生意不论大小都应服务周到。逢年过节，要对每一位宾客致以节日的问候。

12、在全部宾客离去后，再进行清扫，不能操之过急。

14、餐厅服务员要与食物、餐具打交道，所以对服务员的个人卫生严格要求。应穿着干净整洁的制服，勤洗澡，勤理发，勤剪指甲，勤刮胡须，勤刷牙，勤洗手，不佩戴首饰，不浓妆艳抹，不梳披肩发。在宾客面前不掏耳朵，不剔牙，不抓头发，不打哈欠，不掏鼻孔。如不得已要打喷嚏、咳嗽，应背转身体，用手帕遮住口鼻，并向宾客致歉。工作前不吃有刺激气味的食品。

## 一、服务员应戒的四种忌语

### 1. 不尊重的语言

(1)对老年的服务对象讲话时，绝对不宜说什么“老家

伙”、“老东西”、“老废物”、“老没用”。

(2)跟病人交谈时，尽量不要提“病鬼”、“病号”、“病秧子”一类的话语。没有什么特殊的原因，也不要提什么身体好还是不好。

(3)面对残疾人时，切忌使用“残废”一词。一些不尊重残疾人的提法，诸如“傻子”、“呆子”、“侏儒”、“瞎子”、“聋子”、“麻子”、“瘸子”、“拐子”之类，更是不宜使用。

(4)接触身材不甚理想的人士时，尤其对自己最不喜欢的地方，例如体胖之人的“肥”，个低之人的“矮”，都不应当直言不讳。

## 2. 不友好的语言

在任何情况之下，都绝对不允许服务人员和服务对象采用不够友善，甚至满怀敌意的语言。

如客人要求服务人员为其提供服务时，服务人员以鄙视前者的语气询问：“你买得起吗？”“这是你这号人用的东西吗？”等不友好的语言应坚决不说。

## 3. 不耐烦的语言

服务人员在工作岗位上要做好本职工作，提高自己的服务质量，就要在接待服务对象时表现出应有的热情与足够的耐心。假如使用了不耐烦之语，不论自己的初衷是什么，不允许给对方答以“我也不知道”，“从未听说过”。

## 4. 不客气的语言

服务人员在工作之中，有不少客气话是一定要说的，而不客

气的话则坚决不能说。如在需要服务对象交零钱，或没有零钱可找时，直截了当地要对方“拿零钱来”，或告知对方“没有零钱找”，都极不适当。

## 二、服务人员服务忌语举例

(1)喂!

(2)老头儿。

(3)土老冒儿。

(4)你吃饱了撑的呀!

(5)谁让你不看着点儿。

(6)问别人去!

(7)听见没有，长耳朵干嘛使的。

(8)我就这态度!

(9)有能耐你告去，随便告哪都不怕。

(10)有完没完。

(11)到底要不要，想好了没有。

(12)喊什么，等会儿!

(13)没看我正忙着吗，着什么急。

(14)我解决不了，愿意找谁就找谁去!

(15)不知道。

(16) 刚才和你说过了，怎么还问？

(17) 有意见，找经理去。

(18) 到点了，你快点儿。

(19) 价签上都写着呢(墙上贴着呢)，你不会自己看呀。

(20) 你问我，我问谁。

(21) 没上班呢，等会儿再说。

(22) 干什么呢，快点。

(23) 我不管，少问我。

(24) 不是告诉你了吗，怎么还不明白。

(25) 现在才说，早干嘛来着。

(26) 越忙越添乱，真烦人。

(27) 怎么不提前准备好。

(28) 我有什么办法，又不是我让它坏的。

### 三、服务员与客人沟通的八忌

#### 1. 忌抢

谈话时，突然打断客人的讲话或抢过别人的话题去随心所欲发挥，扰乱对方说话的思路，粗鲁地“剥夺”他人说话的机会。

#### 2. 忌散



说话内容庞杂，重心不明，主旨不清，语句散而乱，使客人有“你不说我还清楚，你越说我越糊涂”的感觉。

### 3. 忌泛

讲话泛泛而谈，没有中心，使客人不得要领，无所适从；看似健谈，但废话连篇，浪费客人时间，给人以哗众取宠之嫌。

### 4. 忌急

说话连珠炮似的，使客人应接不暇；发问过急过密，使客人穷于应付，步步紧迫的口吻，同样使人难以接受。

### 5. 忌空

只唱高调，没有实际内容，把服务宗旨挂在嘴上，但没有行动表现，就会成为“说话的巨人，行动的矮子”。

### 6. 忌横

在谈话中，突出自我，个人意见第一，轻率地下结论，丝毫不尊重客人的意见；当客人对某些话题谈兴正浓时，却武断地把话题转移到自己感兴趣的方面去。

### 7. 忌虚

说话故弄玄虚，云山雾罩，让对方迷惑不解；说话虚情假意，缺乏真诚，使客人感到服务人员根本不想为解决困难助一臂之力。

### 8. 忌滑

说话躲躲闪闪，回避矛盾，避重就轻，支支吾吾，敷衍塞责；用语油腔滑调，低级庸俗。

## 礼仪餐厅工作总结报告 餐厅服务职场礼仪篇四

工作要干好，首先要有一个好的工作态度，要树立正确的人生观、价值观。因此，今年我部将借助全国上下开展保持共产党员先进性教育活动的春风，有计划、有针对性地开展提高员工职业道德素质的学习教育活动，帮助部门员工培养爱岗敬业与奉献的精神，树立全心全意的服务理念。同时，部门还将组织员工积极参加酒店的培训，并且根据酒店的年度主题的员工培训计划，部门自己也将定期组织员工开展酒店规章制度与业务知识的培训。通过培训、学习，来不断提高部门员工的业务技能与水平，提高办事效率。

纪律是一个团体范围正常工作和生活所必须遵守的行为规则，是提高部门战斗力的有效保障。古人云：“无规矩不成方圆”。所以，总办要搞好20\_\_年的全局性工作，必须要以严格的组织纪律作保障。组织纪律要常抓不懈，部门负责人要带头，从自己管起，彻底杜绝违纪违规现象的发生。部门员工的言谈举止、穿着打扮要规范，努力将总办打造成酒店的一个文明窗口。

### 1、美化酒店环境，营造“温馨家园”。

严格卫生管理是确保酒店环境整洁，为宾客提供舒适环境的有效措施。今年，我们将加大卫生管理力度，除了继续坚持周四的卫生大检查外，我们还将进行不定期的检查，并且严格按照标准，决不走过场，决不流于形式，将检查结果进行通报，并制定奖罚制度，实行奖罚兑现，以增强各部门的责任感，调动员工的积极性，使酒店卫生工作跃上一个新台阶。此外，要彻底搞好防蝇灭鼠灭蟑工作，目前，正值鼠蟑的繁殖高峰期，我们要加大治理力度，切实消灭蝇蟑鼠等虫害。

花草是美化酒店、营造“温馨家园”不可缺少的点缀品，今年我们与新的花卉公司合作，加强花草的管理，要求花草公司定期来店修剪培植，保持花草的整洁美观，并根据情况即

时将花草的花色、品种予以更换，力求使酒店的花草常青常绿，常见常新，给宾客以温馨、舒适之感。

## 2、创新宿舍管理，打造员工“舒适家园”

宿舍的管理历来是一个薄弱环节，今年我们将加大管理力度，为住店员工打造一个真正的“舒适家园”。

一是要有一个整洁的寝室环境，我们要求宿舍管理员搞好公共区域卫生，并在每个寝室设立寝室长，负责安排督促寝室人员打扫卫生，要求室内清洁，物品摆放整齐，并对各寝室的卫生状况进行检查，将检查情况进行通报。

第二要加强寝室的安全管理，时刻不忘防火防盗、禁止外来人员随意进出宿舍，实行对外来人员的询问与登记制度，以确保住宿员工的人身、财产安全。

第三要变管理型为服务型。管理员要转变为住宿员工的服务员。住店员工大多是来自四面八方，初出家门的年青人，他们大多年龄小，社会经验不足，因此，在很多方面都需要我们的关心照顾，所以宿舍管理员要多关注他们的思想情绪变化，关心他们的生活，尤其是对生病的员工，要给予他们亲情般的关爱，使他们感受到家庭般的温暖。

### 1、加强宿舍水、电、气的管理

要加强宣传、教育，将“提倡节约、反对浪费、开源节流”的观念深入员工心中，增强员工的节约意识。同时更要加强这方面的管理。在水、电及空调的使用方面，我们将根据实际情况限时开放，并加强督促与检查，杜绝“长流水、长明灯、长开空调”的现象，并加强员工澡堂的管理，严禁外来人员进澡堂洗澡以及员工在澡堂内洗衣服等现象发生。

### 2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品的管理

我们将参照以往的有关标准规定，并根据实际情况，重新梳理，制定各部门的办公用品、服装及劳保用品的领用年限与数量标准，并完善领用手续，做好帐目。要求按规定发放，做到帐实相符，日清月结，并对仓库物品进行妥善保管，防止变质受损。

### 3、加强车辆乘车卡及电话的管理

建立车辆使用制度，实行派车制，严禁私自用车与车辆外宿，并加强车辆的油耗、维修管理以及车辆的护养，确保酒店领导的用车及用车安全。对乘车卡和拨打长途电话也要实行严格的管理及登记制度，防止私用。

总办是酒店对外的接待窗口，是酒店与社会各职能部门、各单位进行联系、衔接、协调的重要部室。今年，我们将利用已有的外交资源，继续加强与有关部门的联系，为酒店的经营发展创造一个良好的外部发展环境。

同时，根据部门职能，我部将注重与店内各部室的衔接，协调各部室的工作，及时协调解决一些因衔接不到位而耽搁的事务，并对酒店的各项措施决定的落实情况进行督促，并编汇每月的工作会议纪要，使酒店各部门的工作月月有安排，日日有行动。

1、要提高文件材料的写作水平与质量，及时完成酒店各种文件、材料的起草、打印及发送工作，要加强档案管理，建立档案管理制度，对存档的有关材料、文件要妥善保管，不得损坏、丢失。

2、及时宣传报道酒店典型事迹，加大对酒店的宣传力度，大力宣传酒店在三个文明建设中涌现出的先进典型，极力推介酒店，树立良好的酒店外部形象，提高酒店知名度。

总之，在新的一年里，总办全体员工将以新的起点，新的形

象，新的工作作风，在酒店的正确领导下，与各部门紧密配合，团结一心，为酒店的发展与腾飞而努力奋斗。

## 礼仪餐厅工作总结报告 餐厅服务职场礼仪篇五

在学校的餐厅不是像我们在家一样想怎样就这样，那么你们知道学校餐厅的礼仪是什么吗?下面是本站为大家准备的学校餐厅礼仪，希望可以帮助大家!

- 1、有秩序地进餐厅，不要冲、跑、挤。
- 2、进入餐厅用餐，不拥挤、不插队，要互相谦让。
- 3、如果和师长在一起吃饭，要请长辈先入座。
- 4、节约粮食，不将吃剩的饭粒菜屑随地乱扔。骨、刺以及无法吃的其他东西，不要随地乱吐，可放到餐具里或吐到自己准备的其他盛具里。
- 5、文明就餐，不大声喧哗。打喷嚏、剔牙应以手掩口，不对着别人。
- 7、准备好餐巾纸，不要用手擦拭油腻的嘴，应该用餐巾纸擦拭。
- 8、就餐后及时将餐具、剩饭剩菜等分别.放到指定位置，保持就餐地点的干净，尊重食堂员工的劳动。

筷子又称为“箸”，是中国从远古流传下来的餐饮工具。日常生活当中中国人对筷子的使用是非常讲究的。通过一双小小的筷子，人们就能看出他的修养。我们一起来看看使用筷子的禁忌。

### 1. 三长两短

在用餐前或用餐过程当中，将筷子长短不齐的放在桌子上。这种做法是大不吉利的，其意思是代表“死亡”。

由于棺材的组成部分是前后两块短木板，两旁加底部共三块长木板，五块木板合在一起做成的棺材正好是三长两短，所以说这是极为不吉利的事情。

## 2. 品箸留声

把筷子的一端含在嘴里，用嘴来回去嘬，并不时的发出啾啾声响。这是非常无礼且缺少家教的行为。

## 3. 击盏敲盅

在用餐时用筷子敲击盘碗，这种行为被看作是乞丐要饭。因为过去只有要饭的才用筷子击打要饭盆，其发出的声响配上嘴里的哀告，使行人注意并给与施舍。

## 4. 执箸巡城

用餐时用筷子来回在桌子上的菜盘里反复寻找。此行为是目中无人的表现。

## 5. 泪箸遗珠

用筷子往自己盘子里夹菜时，手里不利落，将菜汤流落到其它菜里或桌子上。这种做法被视为严重失礼，同样是不可取的。

一般我们在使用筷子时，用餐前筷子一定要整齐码放在饭碗的右侧，用餐后则整齐的竖向码放在饭碗的正中。

# 礼仪餐厅工作总结报告 餐厅服务职场礼仪篇六

## 一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入xxxxx元，比去年的xxxxx元，增长xxxxx元，增长率xx%□营业成本xxxxx元，比去年同期的xxxxx元，增加xxxxx元，增加率xx%□综合毛利率xx%□比去年的xx%□上升（或下降□xx%□营业费用为xxxxx元，比去年同期的xxxxx元，增加（或下降□xxxxx元，增加（或下降）率xx%□全年实际完成任务xxxxx元，超额完成xxxxx元，（定额上交年任务为380万元）。

## 二、x完成的主要工作：

（一）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。

八月份，餐饮部定额上交酒店的任务为xxx万元，比去年的xx万元，上升xx万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入xxxx元，比去年同期的xxxx元，增加了xxx元，增长率为xx%□

（二）抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效

益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专薄记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导。x月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。



# 礼仪餐厅工作总结报告 餐厅服务职场礼仪篇七

一、通过职业素质的培训：使我树立了正确的从业观念，改变我认为干餐饮服务是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

1、热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己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，高工作效率。

3、积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的原泉。

4、要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。”一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

5、要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

7、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无

在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

8、平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

9、团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

10、每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。