

2023年服务员培训总结 服务员培训工作总结格式(优秀5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务员培训总结篇一

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。

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

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。

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，以提高工作效率。

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。

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。

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。

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。

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。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，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。

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,它应该是不受时间、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□

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,必须上好培训课,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,这对提高酒店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。

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,必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备,作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时可以为他们服务的状态,而不会手忙脚乱。

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。这是因为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,对穿戴方面都特别随便,这是因为他们自信;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”。

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,并及时提供服务,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。

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。

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、并通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。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，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、工作积极，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接受和喜欢。

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，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。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，希望领导能多加督促，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。让顾客在本酒店酒店感受到不一般的快乐。

服务员培训总结篇二

_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。

一、今年的主要工作

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，不要心眼，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。

二、明年工作打算

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。

三、对餐厅推荐和意见

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。

服务员培训总结篇三

仪容仪表：

仪容仪表，是指人的内在在外在的修养。内在修身养性，外在表现在生活中，一个小动作，一个小举动。内在的修养需要日积月累。二外在，却是时时刻刻，在当下就要做到的，尤其是服务行业，第一印象很重要。

所以我们时刻要做到以下的要求：站立的时候要挺直，话说：站如松。挺拔的站姿给人感觉很精神，随时能为你服务的状态。一个服务员的印象，决定了一个公司的面貌。站的时候，手不要有太多动作，面带微笑，笑不露齿，给人耳目一新的感觉。男孩子的脚是同肩宽，女孩子的叫是微微外八字，这样子不会很累，站得也直。

走姿：走如风。不急不缓，不偏不倚。若是太急，显得你这个人很毛躁，若是太慢，给人一种没有精神的感觉。不急不速，一种平和自信的样子，一个游刃有余的感觉。

坐姿：虽然在工作中极少用到，但至少也要做到，坐的时候要从椅子的左边，缓慢的坐下，做的同时用双手捋一下臀部的裙子，免得把裙子坐住了，一是显得不雅观，二十起来的时候裙子会皱。做的时候收放在大腿上，双手自然叠放。双腿合拢，不要跷二郎腿，也不要岔开。

面部：需要做到时刻微笑，笑不露齿。面部的表情不要太多，也不要把生活中的情绪放在工作中。脸上的妆不要太浓，要自然，淡妆就好。头发前不过眉鬓不过耳，后不过领。耳朵上不要有耳坠，耳钉也只能带一个。

整体：要勤洗头，勤洗澡，勤换衣服。男孩子的头发要喷发胶，女孩子短头发要服帖，不要烫或染夸张的发型。指指甲不能涂有色指甲油。指甲不能长过自己的手指上的肉。

服务流程：

上班之前，打理好自己的仪容仪表。然后站在自己的工作的段上，等待客人。站在自己负责的房间门口等候客人。当迎宾将客人迎过来的时候要先进去开灯，然后站在门口欢迎客人，说声：你好，欢迎光临。给客人感觉你很热情，表示你很欢迎他的到来。接过客人手里的东西，酒水就放在酒水车上，衣裳皮包就挂衣物架上。将客人领到座位上，给客人拉椅子，用手轻轻的叫椅子往后拖，以便客人方便走到座位上，等客人站定，用膝盖微微顶住椅子后边，轻轻将椅子顶到微微碰到客人，给他一个信息：这个椅子已经放好了，可以就坐了。

服务员培训总结篇四

服务员被视为最辛苦的职业之一，同为服务业，餐厅服务员比起其他服务业的职员来说，承担着更大的风险，因为上菜的过程中会有许多意外情况发生，也会有遇到许多突发情况。

到了就业的压力、自己能力的欠缺及社会的艰辛，同时让我感到工作的无比快乐，一种在学校自由天地里无法体会到的“愉悦”。

当我穿上那件鲜红的工作服时，就表明着我的工作会给我带来快乐。我们都明白万事开头难的道理，所以我对刚开始的工作格外小心，在这个“人生地不熟”的火锅城里，我显得是那么的“孤单”。在我的印象中，服务生的工作无外乎把菜传到服务员的手中，仅此而已。但实际上我想错了。每天早上九点上班，九点半准时点名，然后我们服务生的工作就是打扫卫生，包括楼梯和谁也不愿意打扫的卫生间，每次都会有人喝醉，卫生间吐的哪里都是，由于是刚开张，并没有招到特定的打扫卫生的人，好几次都想吐，在家都没有做过这样的活，就开始打退堂鼓。做完这些之后，就要开始站位，等着客人的到来，然后我们的正式工作就开始了。也就是把

菜从后厨端到前厅指定的桌位就可以。两点半下班就可以休息了，下午四点半开始点名，再重复上午的工作，直到十点回家。工作很简单，就是累了些。想想啊，把菜从一楼运到二楼还有三楼，一趟一趟的跑，最后客人走了还要把碗盘都搬回一楼厨房，这样一天上跑多少趟已经记不清了。只知道晚上下班后腿是谁的都不知道了，浑身上下酸的厉害，不过有一个好处就是易于睡眠。

这些不该

学习

的不良习惯让我受到了批评，得到了教训。菜都上齐的时候，我感觉累了就坐在椅子上想歇一会，没有想到恰好被经理看到，他吧我叫到一旁，语重心长的说“你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等教育的，应该多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年轻的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？我知道你是大

学生

有大志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，你现在就是一个服务生，你就必须把服务生的

工作

做好。”从那天起，我明白做人做事要认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己。确实，听了经理对我的金玉良言让我的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了一个很好的努力方向。

由于饭店是刚开张，客人非常多，我不仅担任服务生的工作，有的时候还担任服务员的工作，这无疑是又给我的打工生活

增添了色彩。服务员的工作与服务生的工作有着本质的区别，服务员这个工作是“人家坐着我站着，人家吃着我看着”，而且还得随叫随到，随时听从客人的使唤。这也让我深刻体会到小社会里的大天地。

服务员培训总结篇五

范文一：

尊敬的团膳部、健力源领导：

您们好！

商用冷柜自开业伊始，就受到了贵公司的大力支持，尤其是在主管冷静带领下，商冷餐厅班组付出了很多努力。在开业前，餐厅员工每天加班加点、任劳任怨地收拾卫生、为新餐厅开业做着各方面的准备。当时在设备不足、人员不足的情况下，她们为事业部的顺利开工提供了有利的后勤保障，她们的付出，我们看在眼里、记在心上。在此我们向她们道一声“您们辛苦了”！

现在商冷餐厅的管理已走向正轨，事业部员工也看到了她们的突出表现。前期甲流蔓延，餐厅主管冷静能够主动承担了事业部预防甲流蔓延的措施，为事业部免费提供了预防甲流的萝卜汤和姜汤，还准备了醋水为事业部各办公室消毒等。

最令我们感动的是，当得知个别员工抱病坚持在工作岗位时，餐厅能主动将姜汤送达工位，极大限度的给予我部员工精神支持；像这样的事例还有很多很多，但事例虽小，却处处透露出商冷餐厅员工真诚的服务理念，她们的付出，事业部员工都看在眼里，暖在心里。

为此，我们非常感谢商冷餐厅全体员工的辛苦付出，同时，也非常感谢贵司给我们商用冷柜事业部配备的优秀服务员工，

她们为我们事业部的顺利达产提供了强有力的保障，在此我代表事业部表示感谢!谢谢了。

商用冷柜事业部工会

陈旭本

范文二：

餐饮服务员张晓冰我于20xx年7月7日晚在二楼16号房间听阮厅就餐，本房间服务员张晓冰服务热情周到、态度较好，能够做到微笑服务，倒酒、倒茶都非常及时，菜品介绍很到位。菜品可口、服务很满意，房间卫生、环境很好，下次我们还会来这就餐，还会选择这个服务员盯台。

非常满意!

郑州手拉手集团有限公司

范文三：

XXXX□

20xx年x月xx日下午xx左右，会理瀛洲园酒店茶坊服务员陈芳在清理三楼包间卫生时，拾到客人遗失的钱包一个，此时客人已店。经吧员张娅与陈芳一起将客人遗留物品进行了清理，发现内有人民币7500元、外汇、银行卡以及证件等。经封存后张娅将钱包交由收银员代管，由收银员转交给当班主管。经餐饮娱乐部总监刘莉多方联系，确认该钱包失主为大铜公司客人，刘总监及时和客人取得联系，于当日18:15分把钱包拿到餐厅归还到客人手中。

201x年x月xx日，失主杨晓波为表示感激之情，特向酒店提出了对陈芳的书面表扬，客人深深地感受到瀛洲园酒店是值得

信赖的企业，感谢瀛洲园酒店这个责任心强、服务热情周到的优秀团队，并对陈芳女士高度赞扬，认为陈芳拾金不昧的精神让他非常感动和惊喜，并对培养该员工的和帮酒店管理有限公司表示由衷的感谢！

酒店鼓励员工做新时代的楷模，要求员工发扬中华民族助人为乐、拾金不昧、见义勇为等传统美德。从餐饮部员工陈芳女士的身上，我们看到了瀛洲园酒店的精神风貌。为了表彰这些优秀员工，经总经理办公室研究决定，对陈芳和张亚分别进行了表扬，并号召全店员工学习他们心系客人、拾金不昧的精神，共同创造酒店美好灿烂的明天！

XXX

年月日