

餐饮工作报告精彩(优秀5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

餐饮工作报告精彩篇一

回顾20xx年上半年工作情况作总结汇报，并就20xx年下半年的工作展望作简要概述。

一、在服务方面

- 1、大厅共计x个台位，分为xx区，平均每区的服务员盯x张台。共x名员工，每天安排上早餐的x名，值班的x名，机动帮忙的x名，其余的保持正常的人员配置。
- 2、礼节礼貌培训，要求员工见到客人要礼貌用语，有问好声，把礼节礼貌应用到工作之中，员工之间相互监督，共同进步。
- 3、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上班，上班期间发现仪容仪表问题立即指正，检查对客礼仪礼貌的运用，让员工养成一种良好的习惯。
- 4、严抓站姿站位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，机动人员随时支援较忙的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。
- 5、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

6、在服务质量方面加大了管理力度，要求服务人员每餐勤更换骨碟，多添茶添水，本人也严格要求自己在完成工作安排的同时查看服务员的服务情况，增加巡台的次数，及时补台，遇到比较重要的客人，我也会协助服务员做好餐中的服务工作，交待好重要事项，及时的送果盘。

7、我认为领班的工作是每天都应该与员工生活在一起，多沟通交流，不管在上班还是下班都要起到带头作用，学会观察员工的精神面貌、心理动态、及时的关心员工。对犯错误的员工根据酒店制度做出相应的处罚，并对其做心理疏导工作。

对于表现优秀的员工，给予精神和物质的表扬，让其不断进步。想办法让大家的工作热情都高涨起来。在做管理员期间，我学会了很多东西，懂得了承担责任，独立思考问题，掌握了正确的处理客诉的方协，学会协调和安排员工的工作，在带领员工进步的同时，自身也得到了极大的锻炼。

二、在卫生方面

1、在酒店的卫生大检查中，我们大厅出现了很多问题，我也深刻的认识到了管理上的漏洞，首先是我对员工的卫生要求不高，检查力度不够，其次是带头引导不够，我重新对以前的卫生标准进行了学习，制定了详细的周计划卫生跟月计划卫生，各卫生区域责任人明确到位，对不合格的及时进行整改，保证酒店的复查合格，把严格的卫生标准贯彻到日常工作中。

我们会定期进行彻底的清理，保持一个良好的卫生状况，给客人一个舒适的用餐环境。

2、节能减耗方面，我们一直强调低值易耗品的回收，并跟踪落实。客到开空调，客走第一时间关灯、关空调。

三、我工作中存在一些问题

- 1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树立：顾客就是上帝的意识。
- 2、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 3、各区域之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 4、班前例会互动环节不多，减少了生气和活力
- 5、大厅公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。
- 6、大厅员工的服务规范及技巧需要进一步加强。
- 7、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，小事易造成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、20xx年下半年的展望，我的计划

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、细化服务措施，提高客人的满意度。
- 3、加强教育培训，强化员工的素质。
- 4、提高服务效率，做好日常卫生。
- 5、将酒店发生的案例整理好，仔细总结分析，然后跟员工一起学习，分享服务经验，激发思想，减少客人投诉的几率。
- 6、听从主管、经理的工作安排，并认真做好各项工作，及时汇报。

7、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，发现不足之处及时弥补，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

餐饮工作报告精彩篇二

尊敬的各位领导、各位来宾、各位学生会成员：

大家好！

首先祝贺xx学院xx类学生会2017-第一次全体大会暨总结表彰会胜利召开。在此，请允许我代表xx类学生会主席团、学生会全体干部以及部员，向各位领导、各位来宾表示衷心的感谢！感谢各位领导老师对本次会议的召开给予的极大关注和悉心指导，感谢各位来宾百忙之中抽出时间出席本次大会，谢谢大家！

光阴流转，岁月匆匆，在这个美丽的秋天，我们迎来了xx类学生会本学期第一次全体大会。与以往大会不同的是，我们学生会迎来了一批新的面孔，注入了一股新的血液，凝聚了一团新的力量。我们仿佛看到了大类学生会的崭新未来和蓬勃希望。在过去的半年里，大类学生会全体成员团结一心，同甘苦、共喜悲，在院党委的间接领导下，在院团委的间接指导下，管理工商类学生会秉承着北京联合大学“学以致用”的校训和学生会“全心全意为学生群体服务，做好师生联系纽带角色”的宗旨，坚持“团结奉献、厚德载物”的会训以及“踏实、团结、高效、创新”的工作作风，得到了学院各级领导的充分肯定和广大同学的高度赞赏。回首过去，我们无比骄傲；面对未来，我们重任在肩。在此，我将这份承载着汗水与激情，青春与梦想，希望与寄托、感慨与回味的述职报告和大家分享，希望我们能共同回味自己的过去，展望自己的未来。

现在，我受管理工商类学生会主席团的委托向大会做工作报告，请各位代表予以审议。报告的题目《团结奋进、凝聚力量，为品牌学生会贡献青春智慧》。我的报告分两部分：一是对过去半年工作的回顾，二是对本学期工作展望。

第一部分工作回顾

一、工作思路总结：

任职期间，我会在院团委的间接指导下，在大类团总支书记许xx老师的直接指导下，紧密围绕学院“以人才培养目标为核心”的工作中心，努力实践“三个代表”重要思想，积极响应共铸“中国梦”的号召，以服务同学为根本宗旨，切实开展各项工作，努力实现同学的“自我服务、自我教育和自我管理”。逐步适应时代特点，改进工作方法，在工作中将形成了“一个基本、两点结合、三大建设”的鲜明特点。

1、“一个基本”是指以常规工作为基本。

学生会坚持“以常规工作为基本”的工作思路。这个基本工作分为两个方向：一是把学校学院的政策活动和相关工作通知转达给同学，二是把同学的反馈建议和意见搜集整理向上反映。

我会致力于进一步加强院系与同学之间的联系沟通，反映同学呼声，代表同学权益。具体渠道如：班长支书例会；学生会主席团、干部例会；定期座谈会；设立专门针对学生的意见簿和建议箱；建立学生干部值班制度、文件邮件收发管理制度，及时有效处理各种问题，增强并重视学生反映问题。

2、“两点结合”即学生会的工作要“结合重点工作”和“结合时事特点”

第一：“结合重点工作”指学生会的工作要围绕学院的重点工

作来开展，有全局意识。上半年，我院把“运动会”、“科技活动”、“学风建设”等作为学院的重点工作，大类学生会积极配合学院各项重点工作，不断加强学生自我管理教育的功能，得到了院系的肯定。

第二：“结合时事特点”是指学生会的工作要紧密切合时事背景，要审时度势地开展活动。在过去半年里大类学生会努力提高学生干部政治水平，关心国计民生，关注社会发展动态，贯彻各种大政方针，把握学生主流，引导学生素质发展，努力成为宣传者、实践者、推动者。比如为响应北京市委发出的“走下网络、走出宿舍、走向操场”的号召，我会举办了“篮球赛”等一系列文体活动，取得了良好的效果。

3、“三大建设”是我会工作创新的三个亮点，即“制度建设、文化建设、干部建设”三大建设。

第一：制度建设。经过半年多时间的摸索，大类学生会形成了一整套自己的制度体系。如：干部分管对接制度、学生干部量化考核制度、学生会活动办理流程制度、办公室值班制度、学生会财务用度流程制度、学生会例会和汇报制度等。学生会还形成了以主席团为核心，（主席团成员对接团委科协青协等组织并分管各部）办公室、组织部、学习部、文体部、生活部、女生部、新闻部、外联部八个部门各司其职、团结协作的运营制度。

第二：文化建设。为实现打造品牌学生会的目标、保证学生会的可持续发展，形成自己的文化是十分必要的。为此，我在文化建设方面进行了三大工程建设，分别是：“会徽形象工程”、“新闻宣传工程”、“青春活动工程”。在“会徽形象工程”中，我会征集和设计了自己的学生会会徽、胸牌、会服，并进行了学生干部语言、作风等基本形象培训。“新闻宣传工程”由我会新闻部主抓，在微信公众平台建设上及时推送我会活动信息和服务信息，并积极与团委、学工办以及各系、社团平台互动，共同为大类同学服务。在“青春活

动工程”中我会面向内部进行了“重生仪式”、“十渡之旅”等团队建设活动，面向外部进行了“清华联谊”、“你是人间四月天系列文体活动”“支持星星雨义卖”。

第三：学生干伍建设。“学生干伍干部建设”是学生会的又一大职能，我会把干部的培养工作作为必不可少的一项要求，是培养干部的练兵场，为同学们提供锻炼自我、完善自我的舞台。

餐饮工作报告精彩篇三

餐饮收银员工作报告精选(一)

时间如白驹过隙，飞快地流逝着。昨天已成为永远。我们既不需要面对昨天，也不需要面对未来，需要面对的是现在。不论昨天是否成功，那都不重要，重要的是在现在做到最好。

有句俗话说的很对，!淘汰，并不是你能力差，而是你是否在意你现在的工作。是的，其实不是你没有能力去胜任这份工作，而是不喜欢这份工作，所以做不好。其实每个人对他的现状都是不满的，但是为什么在这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天；最后被淘汰呢？其实很简单，那就是对工作的态度不一样。

工作一年了，在这一年中我做了些什么，有些什么高兴与苦恼的事。回想过去有很多辛酸苦乐，在工作态度上也迷失过方向，走了一点小小的弯路，不过那都是将要过去的事了，总结错误，用于下一年的工作中，那才是我现在要做的。也许各位同仁认为在工作中没有什么乐趣，如果你这样想那么就错了。其实只要善于发现，工作中是有很多值得我们高兴的东西。

有的时候我也会抱怨怎么会这样，我经常做一些扫地，收餐盘，拖地一些无趣的小事，连小学生也会的事，直到有一天

我年看了两个故事后，我的态度改变了。第一个故事说：日本的一个官，曾经在他年青的时候发生的一个真实的故事，他年青的时到一家酒店当服务员。开始的时候经理叫他去洗厕所，他认为这份工作，没意义。整天无心工作。他的心事被经理发现了，就当着他的面把厕所洗干净后在马桶里装了一杯水喝了下去。经理的举动让他太为感悟。后来他学会了认真细心的工作。最后取得了成功。

还有一个故事是肯得基老总相到台湾发展，于是就在当地招一名总经理，当所有考核都过关后，最后一项考核是清洗卫生间，这让所有考生都很惊牙。最后他通过了最后一项考核。后来他的老板告诉总经理他家的卫生间一直是他清洗的。

可以看出，一个干大事的人也经常干一些小事。这些看似小事的事，正是成就一个人一生的关键。谈到这里你还认为这些事不起眼吗？新的一年就要到来了，我相信我一定能做到最好。

餐饮收银员工作报告经典(二)

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中

遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

1. 急客人之所急，想客人之所想。

(每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！)

2. 对顾客笑脸

(以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。)

3. 不要对客人做出没有把握的承诺。

(当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客

人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。)

4. 考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

(前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。)

5. 不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

(不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。)

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得最好!各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

餐饮收银员工作报告推荐(三)

我叫李x[]是家乐店收银员一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底了，来到本公司的这几个月里，我不仅学会了很多专业知识，

而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好，欢迎光临”“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心……还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及

时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断地提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！”

餐饮收银员工作报告热门(四)

不知不觉离开学校已经有半年了，在这社会中的半年，让我学到了很多很多书本上难以学到的东西，丰富了我个人的阅历。在这半年中，会计等式中的两个字——“平衡”始终指引着我。

实习期一开始，我就来到了嘉兴，来到亲戚所开的一家纯餐饮的海鲜餐厅。从七月初就开始了老店(嘉兴的第一家店)账

务熟悉工作。由于我们是中等餐饮单位，核算上又没有专职的会计，导致很多账面很混乱，因此，我也就碰到了很多大大小小的问题。幸好，我们店的股东——姑姑，能百忙之中抽空来指导我做账。她还教会了我：要经常性的总结，把每天的事情提前一天安排等先进又棒的思想理念。

凡是万事开头难，从的8月18日开业前后的两个月就没怎么停过。新店要开张，何况是比老店规模又大很多的新店，筹集的工作自然是烦忙；每天在老店学习账务处理的同时，又得出去采购一些零散的东西，刚出学校一个月的我就感到工作好辛苦了。但“平衡”两个字，告诉我，来到这社会的年轻人，首先，心态要放放平，社会不同学校的生活，年轻人就得这么忙碌，将来才会有出息。八月十八，新店如期开业了，由于我们酒店的海鲜新鲜程度以及档次，吸引了很多嘉兴乃至各地来嘉兴的朋友莫名前来品鲜。自然而然，酒店的账务处理及其它零星琐事也就越来越多。加上新出师的我还得带两个比我更不懂账务处理的收银员和酒水员，再外加自身账务处理整个流程中还有点生疏，导致了我每天的工作时间变得特别的长，好长一段时间，我都是每天凌晨两点才能入睡。在开业的一段时间，可以说是，我运用书本上的知识，结合实际操作的过程。这个过程显得好痛苦，很多书本上的，来到了这个现实的社会中，一一被否决，使得我变成了一个无头苍蝇，不知如何飞翔。开业后的一个月，我的状态可以用两个字来形容——崩溃。有时候忙到连饭都忘记吃，身体和心理承受着极限，曾经无数次脑中闪过——不想干了。然而，还是这两个字——平衡，指引着我，要继续寻找平衡点，找到问题突破口。在这无数的凌晨两点过后，账务上开始稍微顺起来。

与我工作关系最大的就是我的两个手下——收银员和酒水员，平时的她们，也经常性的会出现一些问题，如：工作上的压力、她们之间合作上的问题。我常常会用我亲身体会到的经验告诉给她们，常常给她们洗脑，要她们找寻内心深处的平衡点。由于收银员是本地人，又是出生在一个富裕的家庭，

性格就显得非常暴躁。这也导致了我们工作上合作的顺利及愉快程度，很长一段时间，收银账与酒水账对不上号，两个人因此经常吵起来，互说对方的账有误。而我还是一次又一次的给她们用“平衡”两个字给她们洗脑，收银员的性格被我磨得越来越平，自然，她们的合作就变得和谐起来了。好景不长，收银员的私人问题，使得我少了一个辛辛苦苦培养出来的得力助手，又逢年关，人员紧张的要命，我只好亲临吧台。一边是收银，一边是做账，一边还要出去收账和招人，还有其它的琐碎事情。又一次，又有了那两个字——崩溃。更受打击的是股东之一——大哥，对我工作的否认，把我推向了崩溃的边缘。我曾和我老爸、老妈通话说，不要做这什么财务经理的工作了。得到老爸、老妈的开导之后，总结起来还是两个字“平衡”。于是乎又熬了过来，现在变得越来越顺起来。财务上有点顺了，姑姑就又要安排我进入新一年的目标，学会全方面经营起这家店[20xx]又是辛苦的一年，但我不怕，因为我平衡。

其实，我们人的一生当中又何曾不是在追求着这两个字——平衡，更何况是现在的我，全权掌握着我们店所有的钱的人，万一一不小心失足，恐怕与亲戚做普通朋友的机会都没有了。因此，我还是平衡心对待：做人，不要把钱看的太重！自然而然就会知道幸福是什么了。

餐饮收银员工作报告最新(五)

不知不觉，在超市工作也已经一个多月了。从刚开始的生疏到后来慢慢的熟练，也经历了一番磨练，这期间感触颇多，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是一个多么不善于与人沟通的孩子。

在局外人看来，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么

简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先要开会，然后才开始一天的工作。上岗时我们要做好上岗5部曲，工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好,欢迎光临“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在短短的一个多月收银过程中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心……还有，每次有不懂的问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

在收银的过程中难免我们会遇到一些刁蛮的顾客，记得有一次周末，超市人特别的多，当时我就遇到了这么一位刁蛮的顾客，由于她得态度极其的恶劣，还用脏话骂了我，当时我很气愤也很激动，所以并没有及时通知主管过来解决问题，而是很无所谓的说了一句“如果你对我有什么不满可以到服务台去投诉我”。就因为这么句话那天我就被顾客投诉了。不过后来在主管的细心指导下我吸取了教训，这不仅让我明白了如果以后遇到这种事就不应该正面和她们发生冲突，而

应该找主管及时解决。更懂得了“顾客永远是对的”道理。因为我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

餐饮工作报告精彩篇四

20xx年1月4日我们餐饮业进行与访谈。近年来，我国的餐饮业发展非常迅速，据有关方面的统计，餐饮业的增长率要比行业高出十个百分点以上。可以说我国正迎来一个餐饮业大发展的时期，市场潜力巨大，前景非常广阔。但从另一个方面来看，餐饮需求又是复杂多变的，其消费口味和消费心理，都可能随着社会环境的变化而变化。餐饮企业必须根据自身条件和环境条件的要求，看清餐饮市场的发展趋势，选择适当的营销，才有可能在激烈的市场竞争中获得成功。所以我们可以通 过市场调查来了解这一情况，并根据调查显示制订相关对策。不断更新自己的管理理念 餐饮从业人员必须明确餐饮服务与管理的目标与要求，这是搞好餐饮服务与管理的基础。

餐饮业的战略发展就是要求餐饮企业的发展要有一个明确的发展方向和前景目标。餐饮企业要根据市场所反映的现状，结合客观环境的变化来制定一个明确的发展目标和前景。有计划，有组织，有目的的发展自己的企业，确定自己的发展模式，减少企业在发展过程中的失误和过失，保持餐饮企业稳定可持续发展，避免盲目发展，过度发展和无计划发展给企业造成直接经济损失，市场中已经有许多的企业盲目扩张一夜间企业倒闭的不在少数，所以餐饮企业要切实做好企业的战略规划，和经营策略，做到长期规划与短期经营策略相结合，精心规划餐饮企的未来发展模式，充分利用好企业的

内外资源和国家的产业政策，保持餐饮企业的稳定发展和持续增长。

本项目的调查有利于我们了解餐饮业市场的发展变化，餐饮业的发展需要顾客的支持与青睐，所以从顾客当中所得到的咨询是餐饮业发展的方向标。

1、调查目的

本次调查目的主要是帮助我们大家了解餐饮业市场目前的发展，知晓其主要的发展方向，发现其存在的问题与值得学习的地方。从而有利于我们学习更多的知识，了解市场调查这一工作的大致经过。主要还是为完成零售学作业。

2、调查内容概要

3、调查时间

20xx年1月4日——1月7日

4、调查对象

各层次消费群体（学生、老人、餐饮店老板、家庭妇女、工薪阶层）

（1） 同学分工合作，部分同学负责安徽机电职业技术学院的调查，部分负责就业一条街的调查、还有前往大型超市（欧尚）进行调查、其余同学负责上网查找相关资料并进行汇总。

（2） 在回收调查问卷，统计所得结论与数据

（3） 在现场对调查人群进行有关餐饮业的专题访谈

5、调查方法

- (1) 问卷调查法
- (2) 访谈
- (3) 数据统计软件（如excel、ppt、word、辅助等方法。

6、调查目标

- (1) 了解餐饮业目前市场现状
- (2) 从调查中学习餐饮
- (3) 了解消费者对餐饮业方面有哪些需求，帮助投资者更好的完善自己的投资方案
- (4) 完成零售学作业

7、具体实施步骤

- (1) 小组讨论确定调查对象
- (2) 编制餐饮业调查问卷
- (3) 小组成员分工协作，分配各自任务完成
- (4) 前往安徽机电职业技术学院、就业一条街、欧尚这些场所进行问卷调查
- (5) 对调查对象进行现场有关餐饮业的主题访谈
- (6) 上网查找相关资料与数据进行汇总
- (7) 问卷回收，整理数据与消费者对餐饮业发展所提出的要

求，将数据汇总制成表格

(8) 向同学老师口述本次调查的基本情况

(9) 分析问卷，并得出结果，制作ppt对本次工作进行汇报

(10) 撰写调查报告，并提出正确的对策与建议

9、负责调查人员

陈仙波、曹婷婷、笪香云、何丽红、齐瑾瑾、孙想想、唐琳琳、赵荣荣（排名无先后）

本次共调发放24份，实际回收24份，合格问卷为20份，其中男13人，女11人，具体数据如下：

1、您一般选择的快餐类型？

2、当你选择餐店时你会看重哪些属性？

可以得出：消费者在选择餐点就餐时更加注重这家店是否物美价廉，环境是否优美，对品牌知名度较高的也很青睐。

3、您在餐饮店方面喜欢的优惠方式是什么？

4、最吸引您的餐饮店方式是什么？

可以得出：在所有的餐饮店宣传广告方式当中，最能吸引消费者的是网络宣传。如今信息化时代的发展要求餐饮业应与时俱进，注重网络宣传。

5、您平时都是通过哪些途径了解选择餐饮店的？

可以得出：消费者通常都是通过朋友介绍来选择或者了解餐饮店的。所以餐饮店应注重赢得每一位消费者的信赖，注重

诚信。

6、您喜欢的餐店位置在哪里？

可以得出：消费者最喜欢选择的餐饮店位置主要在大型的大型商场

内或者餐饮店聚集区。这就表明餐饮店要注重选址。

餐饮业其消费对象是消费者，所以每一位消费者的宝贵建议对其快速发展都是至关重要的。根据消费者的建议与要求得出以下结论：

餐饮经营要敢于突破传统模式，我们不妨打破常规，增加创新意识将用餐与其他活动结合起来，产生一种全新的服务理念，使美食融多种形式于一体，结合娱乐、知识、健康、营养、信息、体育等多种手段，提高餐饮的参与性，观赏性和娱乐性，这样不仅提高餐饮的经营档次，增加文化含量，而且可以增加餐厅的特色项目，营造独特的餐饮氛围，提高餐饮的消费水准，扩大餐厅的社会影响，带来良好的效益。

（一）以优惠的价格舒适的环境赢得消费者的心

由表二可知消费者在选择餐店时会比较注重，价格是否优惠、环境是否优美。对此我们可以采取相关的活动以让消费者感觉到物美价廉。比如在餐店就餐的顾客发放优惠券，或会员制。对于餐店的环境我们需要注意它的装修设计，给人舒适的感觉，工作人员应服装统一，有良好的服务态度。

（二）生态农业、绿色食品、保健环境将更为人们所重视

由表一可知顾客在选择餐店就餐时会将目光侧重于餐店的卫生状况、与健康状况如何。随着人们对环境污染、生态平衡、自身健康等问题的关心程度日益提高，无公害、无污染的绿

色食品、保健食品，受到了消费者的欢迎，许多餐饮企业适应这种要求，纷纷推出了自己的保健绿色食谱，并增加保健设施，营造保健环境，所以餐饮店需加强原材料进货的管理，支持原生态绿色产品。

（三）采取一定优惠促销活动

由表三可知，消费者对于餐饮店在进行优惠活动时更加喜欢以打折的方式。所以餐饮店可以通过制作相关活动，如：会员制、优惠券等形式进行优惠活动。通过相关活动对客户的消费进行打折优惠，吸引消费者。

（四）文化创新加强宣传

在信息化高速发展的当今社会，餐饮店的经营也要不断创新，跟随时代的发展，与时俱进。由表四表五表明最吸引消费者注意的是网路广告，而真正通过了解的却是电视渠道或者是朋友介绍。所以说我们餐饮店可以尽可能的完善网络餐饮这一消费渠道。不断发展创新，打造拥有知名度高，深受消费者欢迎的知名品牌。

（五）正确选址，合理的装修设计

据表五表明消费者在选择餐饮店时更喜欢餐饮店在大型商场里或者餐饮店聚集区。我们可以依托竞争形成“集约效应”因众多商家云集，可以满足消费者多方面的需求，因而能够吸引更多的消费者。而且我们要根据餐饮店所经营的类型进行不同的选择。餐店的店面装修也是至关重要的，在饮食上他们不太注重食物的味道，但非常注重进食时的环境与氛围。因此，在布置环境，营造氛围上要下很大的功夫，力图营造出各具特色的，吸引人的种。种情调。

对于这次活动我感觉受益匪浅，在活动中与队员团结协作，感受到团结的力量与快乐。并从此对市场调查这一活动有了

大致的了解，为自己以后的发展积累了更多的与知识，锻炼自己提升了自己。

餐饮工作报告精彩篇五

餐饮服务员工工作报告精选(一)

一年来,在公司党委的正确领导和关心帮助下,本人认真学习三个代表的重要思想,牢固树立以八荣八耻为内容的****荣辱观,按照局党委确定的工作思路,以微笑服务为己任,以顾客满意为宗旨,立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下:

勤奋学习,与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员,我深刻体会到理论学习不仅是任务,而且是一种责任,更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习,努力提升理论水平,强化思维能力,注重用理论联系实际,用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的惰性。坚持按制度,按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为软指标和额外负担,自觉参加每季度的党课集中学习;其次是按自己的学习计划,坚持个人自学,发扬钉子精神,挤时间学,正确处理工作与学习的矛盾,不因工作忙而忽视学习,不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践,学习目的再于应用,以理论的指导,不断提升了分析问题和解决问题的能力,增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来,我注重把理论转化为自己的科学思维方法,转化为对实际工作的正确把握,转化为指导工作的思路办法,积极研究新情况,解决新问题,走出新路子,克服因循守旧的思想,力戒经验主义,拓展思维。

立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持把简单的事做好就是不简单。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的顾客至上，服务第一的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

餐饮服务员工工作报告经典(二)

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。

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。

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，以提升工作效率。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。

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。

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。

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。

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。

餐饮服务员工作报告推荐(三)

一年就快结束了，回顾这一年的工作，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。首先要感谢领导和同事们对我的培养和关怀。

我来到xx湾工作快3个月了，从服务员的岗位到今天代理领班的岗位有10多的时间，我认为服务员这个岗位，是最普通最平凡的，作为企业的一线员工，代表着企业的形象，服务员这个岗位需要很有亲和力，不怕与人接触。开始作为一名服务员时，我对所有的一切都感到新鲜，以往我们是接受服务，感受被服务上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的用户群体，来为用户服务，现在作为一名班长，感触更深，每天面对的问题也增多，这对于我们这些90后娇生惯养的人来说是一个很大的挑战。我们的工作主要是与顾客直接面对面沟通。也就是帮助顾客可以顺利的了解公司，从而做好推销工作。服务员的工作内容其实不简单。有时面对顾客的反应，很多时候是有理说不清的，需要冷静的面对他们情绪性的抱怨。我也被顾客无理的反应搞得郁闷不已，还在埋怨。但同时也拥有喜悦。服务员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候用户会说不清楚问题在哪里，我们也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利的解决。

进入公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半开晨会，站的要直、仪容仪表一致，所有的一切都代表公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到金水湾公司。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，其实不是。人与人之间的沟通是很微妙的，要用心感受便会了解，才能发自内心的微笑。真诚的服务，真心的微笑换来用户的意。在为用户直接的服务中，从他们感谢的目光，满意的笑容中享受到了快乐。说话是我们天天都离不开的，“您好!欢迎光临!”、“谢谢光临，请走”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对用户

的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事。通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提升，也让我感受到这个工作不仅仅是一个服务型的工作，更多的是培养人才，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。

总结下来，在这一年的工作当中接触到了许多新事物，也产生了许多新问题，学习到了许多新知识，新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提升和进一步的完善。尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，不断加强个人修养，力求把工作做得更出色，为部门的发展做出更大更多的贡献。积极配合领导的工作。在今后的工作中，我会继续努力。我们在岗位上要充分发挥自己的能力，通过我们不懈地努力，争创一流的服务。通过我们大家共同努力，以更加饱满的热情投入到工作中去，真心面对每一位顾客。

餐饮服务员工作报告热门(四)

1、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，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。

2、微笑

在ktv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。

3、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”。

4、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ktv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ktv立于不败之地！

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。

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ktv就像回到家里一样。

7、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，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。

以上是我个人在工作中的一些心得，总结出来，希望和各位分享！

餐饮服务员工工作报告最新(五)

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性...等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到

这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！