

# 大午餐餐饮工作总结 餐饮工作总结(7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 大午餐餐饮工作总结 餐饮工作总结篇一

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务□vip接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是vip接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

今年来，餐饮部在各班组实施餐饮案例收集制度，同时做好老客户客史档案，作为改善管理和评估各岗位管理人员管理水平的依据。并对收集的案例在部门例会上进行分析总结，针对问题拿出解决方案，同时使各班组资源共享，不再出现同样的问题，减少顾客的投诉率，再则利用客史档案有针对性的为老客户服务，真正体现人性化服务。

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训19场，其中酒店组织的培训6场，部门组织的职业技能培训9场，新员工入职培训4场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四酒店业务基本知识》、《四酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

今年来，酒店会同前厅、客房、餐饮等岗位开展了青工技能比武活动，内容包括餐饮中式摆台、走客房清扫、散客入住接待、散客退房接待等项目。比赛先由部门预赛推选出前六名再参加酒店的总决赛，一年来评出赵蓓蓓、金荷芳、雷琳等一批青工技能比武能手，成为大家业务学习的榜样。

酒店20\_\_年制定了新的绩效考核办法，激励政策更趋市场化，把员工的收入与工作业绩、劳动贡献与业务技能挂钩，新的考核办法不仅使员工更关心本部门的经营指标、营业收入，同时更加努力工作，积极创收。另一方面，在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动所得与去年相比都有了一个大的提升。再则通过高级工、中级工的评比，拉开了老员工与新员工的工资差距，限度地调动了员工的工作主动性、积极性和创造性。

1、努力做好行政管理工作，认真做好材料的撰写、打印、信息上报和档案管理等工作。

2、1—6月份每月按时统计上报酒店各部门工资报表。

3、全年完成了20\_\_年xx市“十大品牌旅游饭店”的申报、酒店、中华餐饮名店、绿色饭店、食品卫生量化分级管理a级单位复评的所有资料的准备和申报工作。

4、协助工会做好工会新员工入会、召开职代会，组织员工献爱心活动、三八妇女节福利发放等各项工作。

5、20\_\_年优秀员工的考核、评比；高级工、中级工的评比。

6、四酒店评定过程中所有材料的准备，会议纪要的记录以及各项整改项目的整改计划的制定、上报工作。

1、知识结构不够全面，制约管理水平的提升。

2、制度执行不够坚决，管理工作有时被动。

3、行业信息掌握不及时，创新能力不足。

4、对员工业务抓的不够，整体服务水平不均衡。

1、要强化个人学习、注重实践，不断完善知识结构，提高自身的综合素质和驾驭工作的能力，当好领导的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、要加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、掌握周边同行的.新动态，吸取人家的好经验好做法，结合本酒店的实际情况，推陈出新。

4、要把提高酒店员工业务水平当作主要工作去抓，突出质检、培训与考核、晋级、评比相结合；常规性培训与针对性培训相结合；集中培训与分手批轮训相结合；培训的内容形式与集体活动和员工爱好相结合。

1、要突出餐饮服务文化氛围。当今顾客的消费需求已经从过去的吃饱吃好转变到今天的吃特色、吃营养、吃文化，所以这些方面应该是明年餐饮部开展营销的新思路，结合我们现有菜肴的特色，多推出精品新菜肴，增加我们菜品的附加值，使我们的菜品更具有吸引力和竞争力。

2、要定期组织岗位大练兵、大比武。通过各种形式的专业技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，从而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理。涉及到部门全面建设方面的问题，鼓励员工多提建议，提好建议，所以我们可以长期开

展“金点子”活动，对于我们酒店提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、提高安全防范、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立即给予奖励。改变过去管理只是少数领导的事这种思想误区，用制度激励人，使部门每一名员工都参与到管理中去。

4、要强调管理的最终目的。管理不是把员工管怕、管跑，更不是简单的罚款，是把后进员工带成先进，把优秀员工稳步提升树立典型，最终目的是利润化。明年我们可以在公开栏、员工餐厅、休息区设立“光荣榜、曝光台”用相机和图片记录日常工作中具有典型性、有代表性的正面和反面的人和事，从而更好地表杨先进、鞭策落后。

5、把酒店优质服务100条缩小成小页，以小册子的形式发给员工，便于大家学习和提高，更好地配合酒店《员工手册》、《酒店岗位职责》、《各岗位操作流程》的学习，不断提高员工的整体素质。

6、要经常走出去学习。固步自封、闭门造车，永远都会落到别人的后边，只有走出去与同行多交流、多观摩、多学习，才能不断提高自己。外出学习，管理者回来后也会有紧迫感、危机感，真正感受到与别人的差距。

最后把一句话送给自己也送给大家，在新一年工作中一定要“能迈大步的迈大步，能迈小步的迈小步，但决不允许原地踏步！”新年新希望，希望来年在工作中能得到领导和同事们更多的支持和帮助，把酒店管理工作推上一个新台阶，使管理更加完善、更加合理、更加科学，我们全体员工的收入有更大的提高。总结过去，展望未来，在新年即将到来之际，我将继续发扬优点，改正不足，进一步提升管理水平，和大家一起打造一支更优秀的酒店服务团队。

## 大午餐餐饮工作总结 餐饮工作总结篇二

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，以提高工作效率。

**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，相信自己是最秀的。

**要学会做人：**做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职

业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

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；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。

## 大午餐餐饮工作总结 餐饮工作总结篇三

协助部门经理完成餐饮部的整体管理和督导，在经理的授权下，负责检查区域的日常工作：组织安排vip客人的接待，处理好客人的相关投诉，遇到重大问题及时像经理汇报；与酒店的相关部门做好沟通和协调，保证餐饮部工作顺利进行，主持召开班前班后会议，布置相关的工作安排、总结存在的问题；在餐饮部经理的直接领导下，协同领班，对优秀员工的工作给予肯定与表扬；对后进员工耐心的给予与辅导，督导员工的工作质量与服务质量，留意员工的工作表现及工作态度，调动员工的积极性，降低员工流动性，树立团队意识，增加凝聚力，全力以赴做的更好。

1、自一楼自助餐开始以来，得到的反响还是很不错的，之后工作中我们要不断推陈出新，引进新品，增加菜色和酒水种类，吸引更多年轻客源。利用网络资源，进行网络销售。

2、降低菜品成本，引领大众消费：将客源从公款转换成自主消费。

3、打造有特色的主题宴会，充分利用节假日，使生日宴、婚宴、家宴、商务宴会成为提高营业额的重要部分。

4、与旅行社合作，接待旅游团队，提供不同档次的团队餐，我们还有足够的客房资源，这样一来，不仅提高餐饮部的上座率而且提升了客房部的入住率。

俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管餐饮部的工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位领导及同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各项工作技能，为x的发展做出最大的贡献！

## 大午餐饮工作总结 餐饮工作总结篇四

转眼间入职xxx公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

### 一、履行职责情况

#### 1、抓学习教育，激励奋发向上

从任职以后，我在君御酒店分管内部管理工作，了解君御酒店员工多数来于河北、安徽、湖南等不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种

状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。在四月份时，举行了技能实操比赛，服务员谭丽燕获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

## 2、抓管理建章立制

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我对罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

## 3、抓内部客户的沟通

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“阿美小炒肉”分量不足，“沸腾鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

## 4、抓宴席的接待及管理宣传工作



金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

## 5、抓团队用餐

利用每周六、日、一与30多家旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是旅行社、旅行社、国旅、旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

## 二、未来努力方向

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

- 1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。
- 2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。
- 3、做好内部客户的维护及沟通工作。
- 4、有计划性地安排好营销工作。
- 5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。
- 6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

## 大午餐餐饮工作总结 餐饮工作总结篇五

在工作中，虽然我只扮演一个普通收银员的角色，但我的工作不仅仅是收钱这么简单，还有一系列复杂的手续。在这一年的工作中，我发现无论是繁重、忙碌还是清闲，我们都应该能够自如地做好一项工作，我们应该以积极的态度完成每一项工作，而不是因为工作量的比例而抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更应该做的不是把事情想得太糟糕，而是保持良好的心态，每天面对球队。因为快乐的心态会让我们在工作中感到疲惫和无聊。

在工作中，我努力学习我的商业知识。在领班的培训指导下，我很快熟悉了餐厅的基本情况和收银员的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待、客服，还有一点一点的学习积累。在短时间内，我掌握了收银员应该具备的所有业务技能。

我在工作中犯了错误。是主管和工头一次次给我鼓励，让我对工作更加热情。米兰兰德老师曾经说过：年轻人自然需要鼓励。是的，正是这种鼓励，让我勇于克服困难，在工作中不断进步。从此，在领导眼里，我不再那么脆弱，反而变得很坚强。因为责任心强，工作热情高，得到了上级领导的肯定，让我来x x社实习。刚开始的时候不习惯，觉得各方面都不如餐厅。然而，经过一段时间的努力，我终于觉得这是一句令人钦佩的话。经过一段时间的努力，领导们对我的评价很高，让我承担前台接待的'重任。那一刻，我很开心，承受了所有的艰辛。累是值得的，同时也感到压力很大。领导这么看重我，这是他们的信任。我认为我应该努力工作，做好我的职责，这对我来说是一个新的挑战。

餐厅充满了服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、扶贫文化等。这里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到餐厅都会或多或少的依赖餐厅和餐厅的人。除了在接受服务的过程中接受文化或知识，他们还会在遇到困难时向餐厅的

人寻求帮助。因此，我们可以说餐馆是一个充满文化和知识的地方。所以，在这里工作的人一定要有更多的知识、文化和涵养。客人在品尝一道菜，女服务员则用甜美的声音介绍这道菜的相关知识，包括它的起源、流传、特点、新意等。这不仅增加了品尝菜肴的乐趣，也让客人获得了一些新的知识和信息，这让他们很高兴你来自另一个层面。

供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，餐厅才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在餐厅来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的一年后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

## 大午餐饮工作总结 餐饮工作总结篇六

### 1、狠抓管理，强化卫生意识，大力加强队伍素养

严抓员工的考勤、服务态度、服务水平等方面，为员工树立精益求精、力争上游的价值精神，为顾客创造良好的用餐环境。() () ()等同事常年坚持最早到岗，这种持之以恒的精神值得我们学习。

强化员工的卫生意识，在员工个人卫生及顾客就餐前的餐具卫生检查中我实行专人专管，力争做到万无一失，排除客人进餐的卫生隐患。() () ()等几位老员工总能帮忙新员工，起到模范带头作用。营造出一个积极向上，乐观进取的氛围，让员工们对自己的工作充满热情。

## 2、加强集体荣誉感，增加团队凝聚力

我始终坚持认为一个好的服务团队不仅要有过硬的个人素质，也要有良好的团队协作力，所以我坚持在员工中培养“我身为华星一员为荣”的思想观念。

## 3、服从领导安排，克服个人困难

作为一名管理人员，我深知肩上担子的沉重，也深知同事们的不易。我们的工作时间不固定，加班加点也是家常便饭，但我和同事们都毫无怨言。在这里特别表扬一下() () ()等几位已婚同事，在就餐高峰期时，经常和大家一样忙到深夜。

## 4、继续强化班组晨会制度

由我们几个副经理轮流负责晨会，对当天发生的问题及时给与正确的引导，避免重复犯错。在落实工作或员工遇到心理困境时能够得以正确的引导，帮助鼓励员工战胜困难。

## 5、加强低值易耗品的管理

餐具配齐之后，我实行了“出有签字、用有去向、损有记录”的办法，制定了餐具破损记录本，加强了餐具的管理。对非正常损耗的餐具，特别是对新餐具、贵重餐具追根溯源，严格执行了内部和外部的赔偿制度，大大减少餐具的破损。每月组织员工对现有设备、用具进行盘点和维修，在掌握设备、用具使用情况的同时，也提高了使用率和使用寿命；加强了日常消耗水、电灯消费大项的管理，在管理过程中随时发现、随时督导、像空调、灯光的使用，在不影响服务质量的情况下力行节约。

## 1、学习理论联系实际

将培训学习的新观念、新方法大胆用于工作实践，做到学以

致用，并对方式进行总结完善，形成员工“看得懂、易执行”的材料和制度。

## 2、严抓培训促质量

xx□xx□xx等几位老员工，在新员工的培训上能起到模范带头作用，把多年积累下来的工作经验毫无保留的传授给新员工，让他们更早的融入到工作中。针对日常服务中遇到的问题，我们整理了客人的喜好记录，提高员工处理问题的能力；增强了比、学、赶、帮、超的良好氛围，也为以后部门开展培训，积累了经验。

## 3、加强同时交流合作，群策群力为单位加油

我经常和同事交流在服务时遇到的各种问题或和制度的不完善之处，并第一时间和相关领导反映解决，在同事中形成良好的向心力。在团队协作方面，我要特别感谢其他部门同事的大力帮助。比如在摆桌子、卸餐具等劳动中，伙房、客房和后勤的同事都给了我们极大的支持。非常感谢大家对餐饮部的支持和帮助！

虽然在过去的一年我取得了一些成绩，但我仍存在诸多不足，主要表现在：

- 1、专业知识不够全面，影响了管理水平的提升。
- 2、制度下达后的执行力不够坚决，管理工作处于被动。
- 3、对员工业务培训抓的不够，整体服务水平提高不明显。
- 4、对忧患意识的理解还不够。

今后努力方向：

1、强化个人求学、注重实践，不断完善知识，提高自身的综合素质和驾驭工作的管理能力，当好部门经理的参谋和助手，当好下属员工的带头人。

2、加大制度执行的力度，充分调动自己的主观能动性，动脑筋想办法，坚决把上级领导的意图和想法，不折不扣的落实到工作中去。

3、通过各种渠道了解餐饮酒店业的发展趋势，吸取别人家的好经验好做法，结合本部门的实际情况，开创性的完成工作。

1、突出餐饮文化氛围，体现人文主义情怀。让顾客不再满足于吃饱吃好，而是享受美食的同时还能感受到我们酒店的文化。

2、定期组织岗位大练兵。通过各种形式的考核技能竞赛，提高员工主动学习、主动进步的热情，进而不断提高部门整体服务水平。

3、要提倡部门全员参与管理，树立大家都是酒店的主人的观念，对于我们餐饮部甚至是宾馆提高经济效益、提高服务质量、提高社会知名度、杜绝浪费等方面的建议，一经采纳并取得明显成效的，立刻予以奖励。

4、要强化员工思想道德教育。在经常性的开展知识培训的同时，也不能忽略员工思想道德教育，表扬并宣传肯吃苦、顾大局的员工。

5、要经常的学习交流。在不断的学习过程中完善自身专业素养，同时即时的运用到为宾馆发展中来。

最后，引用一句名言，世上无难事只怕有心人，新的一年希望大家一如既往的满怀热情继续为更美好的华星努力奋斗。

## 大午餐饮工作总结 餐饮工作总结篇七

1、微笑在酒店的日常运营中，要求每一位员工以真诚的微笑对待客人，不受时间、地点、心情等因素的影响，不受条件的限制。微笑是最生动、简洁、直接的问候。

2、熟练度要求员工对工作的各个方面都很精通，做到尽可能的完美。员工应熟悉自己的业务工作和各种制度，提高服务技能和技能。千里之行，始于足下。想精通业务，就要有好的培训课程，不断总结实际操作中的经验，取长补短，一专多能，这样会提高ktv的服务质量和工作效率。

3、准备就是随时准备为客人服务。也就是说，有服务意识是不够的。准备包括心理准备和行为准备，要提前做好。比如在客人到来之前，做好一切准备，处于随时准备为客人服务的状态，不要着急。

4、关注就是把每一位客人当上帝，不忽略客人。员工有时倾向于忽视这一环节，甚至产生消极的服务现象。这是员工看到自己穿的很随意，消费少，感觉没有格调的表面现象造成的。现实生活中，越有钱的人越倾向于随便穿，这是他们的自信；衣服根本不能代表财富。我们绝不能以貌取人，而忽略了细微的服务。我们应该关注并善待每一位客人，让他们心甘情愿地消费。我们应该记住，客人是我们的父母。

5、精致主要表现在观察、感受客人心理、预测客人需求、及时提供服务。甚至在客人要求之前，我们就可以为客人做，让客人感觉更亲切。这就是我们所说的高级意识。

6、为客人营造温馨的氛围，关键在于强调服务前的环境布置、友好的态度等。掌握客人的爱好和特点，为客人营造家的感觉，让客人有回家的感觉。

7、真诚好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应该通

过适当的语言真诚地邀请客人再次光临。为了给客人留下深刻印象，现在的竞争是服务竞争和质量竞争，尤其是酒店业。服务的重要性不言而喻。我们利用各种优质服务形成自己的服务优势，以在激烈的市场竞争中创造更高的客户满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要强调团队精神，开心迪也是。生意忙的时候，同事之间可以互相理解，同心同德分担烦恼。平时也有刁钻的客户，一个人有麻烦，其他同事会及时上去调整纠纷，让情况不再糟糕。大家分工明确，工作积极，真正做到了行动一英雄三帮的效果。

平时也和客户聊天，了解他们喜欢的歌曲，推荐新歌满足客户。这样会增加几个回头客，让客户推荐朋友提高消费率。之后我也会做一些总结，久而久之会让我的服务更能被客户接受和喜欢。

作为军人，我也会遇到一些挫折和无奈。有人认为一个小小的物流工作者微不足道，有人认为我的职业低下，不尊重人。但我想说的是：条条大路通罗马，我很乐意为别人服务，也很乐意在这里工作！我可以为这项集体工作感到骄傲。我觉得我的职业就像手表。表面旋转的时针可以给每个人带来时间和快乐，而里面旋转的微小部分很难看到，但却是必须的。

当然，学习是没有止境的，还得应用到以后的工作中去。希望领导能督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做一名优秀的服务人员，让客户在银都酒店世界感受到不寻常的快乐。