

员工服务工作总结(模板7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

员工服务工作总结篇一

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着——是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

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、地点与情绪等因素影响，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与各项制度，提高服务技能与技巧。“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的服务质量与工作效率、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。准备包括思想准备与行为准备，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，要重视与善待每一个客人，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，掌握客人的嗜好与特点，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。

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！

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，我也会与顾客谈天，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与喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折与无奈。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！我能因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与欢乐，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。

员工服务工作总结篇二

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

一、各项经济指标完成情况：

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

（餐饮部年终总结）

二、存在的问题：

- 1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
- 2、厅面的服务质量还不够高。
- 3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想：

- 1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
- 2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
- 3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
- 4、开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作：

（1）重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 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。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食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____元，比去年同期的____元，增加了____元，增长率为__%。

(3) 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，由饮食部领导、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、完善饮食部的会议制度。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。为了最大限度降底估清品种，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簿记录，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；3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最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。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。

(4) 开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

员工服务工作总结篇三

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

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,让客人觉得住在酒店就像回到家里一样. 7、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,特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,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!

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“银都酒店世界感受到不一般的快乐。

员工服务工作总结篇四

这个培训从面试开始就开始了。学校联系了一些酒店让我们自己面试,也让我们提前熟悉面试程序,测试自己的能力。面试结束后,我校30名学生顺利进入金桥酒店。当然,我们被分配到不同的部门。我们开始实习。

实习期间我和另一个实习生的工作是在二楼南酒吧招待客人点饮料,当然还有开酒吧。在最初的几天里,由于我们对工作不熟悉,通常需要大约2个小时才能完成。然而,五天之后,我们可以在半小时内完成。

这几天我深刻体会到,像军训一样,工头说什么就是什么,他彻底服从;尽量认真理解主管所教的技术要领,在主管传授技能时,千万不要以自我表达的方式打断主管的发言。如果是这样,那就没意思了。

习惯了之后,我知道我应该做什么了:该打开的时候打开,擦桌子,擦(洗)杯子,拖地板.或者去一楼的大堂吧帮

忙。(因为我一般在二楼南边。)没事的时候给自己找点事做，宁愿站着也不愿坐着。我宁愿再擦一遍东西，也不愿就站在那里。劳动有回报。只有开始工作，你才能有足够的食物和衣服。

所以在这段时间里，我利用业余时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，国内外都有。在为外国人服务的时候和他们交流对我也很有好处。

在服务过程中，我们遇到了各种各样的客人。因为金桥大酒店是四星级酒店，广交会期间海外游客比较丰富，所以来酒吧的客人几乎都是外国人。在服务过程中，我们提高了英语口语，增加了知识，拓宽了视野。在工作中，我们得到了客人的奖励，也收到了客人的投诉。客人的回报让我们觉得一天的劳累不算什么。我从客人的抱怨中学到了很多。我告诉自己：犯错并不可耻，但如果我害怕犯错而不去尝试，那才是可耻的。

1. 你不能和工头有任何语言冲突。踏入社会的感觉真的很奇妙。我们在学校从来不敢发表意见，有时候会挑出老师的错误。但是在外边，上级总是对的。这真的需要我们去适应。

- 2 . 每个酒店都讲究不同的企业文化，这些知识我们很难从书本上获得。

3. 我们掌握了酒店行业的一些知识，拓展了个人知识，增强了个人处理酒店人际交往的能力，把书本上学到的东西和实际操作联系起来。这给了我与人交流的最大体验。有时候老员工去服务老外，发现他们之间有些沟通问题，我会上前帮忙。

- 4 . 在它的位置上，寻找它的工作。在自己的工作中，你要努力。只有你热爱你的工作并付出。可以有所收获。

5. 我认为金桥酒店的工作效率和部分员工的工作质量有待提高。据我观察，餐饮部对员工的个人卫生要求没有明确的规定，员工的卫生意识也不是很强，比如没有养成勤洗手的习惯。另外，客人点菜的时候，饭总是迟到(结账也是一样。)让客人很不耐烦。

6. 错了就要认，认了就要改。

7 .学习和工作真的不一样。得慎重选择。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是我第一次专业见习。总的来说，这几天我学到了很多：除了懂得餐饮的服务程序和技巧，还学会了如何调整心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何处理好客户；同时也让我意识到，作为一个服务员，应该有很强的服务意识；更重要的是，在一个月的工作中，我深刻体会到了酒店行业的艰辛，看到了酒店发展的前景，更好的理解了自己未来学习的方向和重点。

最后，我要感谢老师们的帮助，感谢金桥酒店为我们提供了如此难得的实习机会。祝金桥酒店和学院越来越好。

员工服务工作总结篇五

_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。

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，不耍心眼，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。

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。

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。

员工服务工作总结篇六

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：当你热爱自我的工作，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一样凡响。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：为了自我的企业和自我在激烈的竞争中获胜，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

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，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是最优秀的。

职责：就是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人带给优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

平常心应对工作中的不公平：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。没有必须的挫折承受潜力，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，十分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十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：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。每一天创新一点点，是在走向领先；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天进步一点点是在走向成功。

员工服务工作总结篇七

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对

待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

遵守餐厅制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍细心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上进取主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

1、有时工作热情不高，不太进取，有拖拉的现象。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，进取进取，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一齐团结协调作，共同努力，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。