

# 2023年女宾服务员个人总结(优秀5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

## 女宾服务员个人总结篇一

### 一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

几方面的服务能力。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

### 二、交际能力

### 三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备

就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

#### 四、记忆能力

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务延时或因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

## 女宾服务员个人总结篇二

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20××年传菜全年离职人数23人，20××年传菜全年离职人数4人，20××年是比较稳定的一年。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才

能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之□20xx年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

## 女宾服务员个人总结篇三

### 一、半年工作总结

#### (一)农村卫生工作

1、根据省卫生厅、省财政厅实施第二轮招聘执业医师到乡镇卫生院工作的要求，我县新招聘了6名执业医师到乡镇卫生院工作。

2、今年争取到第一批扩大内需乡镇卫生院污水处理及辅助设施建设项目2个，总投资100万元，三汇镇、涌兴镇中心卫生院各50万元。

3、对白兔，鹤林，静边镇，清溪场镇，三板，土溪镇，岩峰镇等七个卫生院扩大内需建设，总投资633万元，预计八月底主体工程竣工。

## (二)城市卫生工作

1、县医院外科大楼改建，系香港政府灾后援建项目，待香港政府提交立法会通过后再实施。

2、城市社区卫生服务不断完善。江镇社区卫生服务中心按照四川省城市社区公共卫生服务基本项目开展工作，在基线调查、慢病管理、疾病控制等方面均按规定的方案进行，先后派出15名医护人员到省市培训全科医师、全科护士。

## (三)公共卫生

1、加强了疾控中心和县医院传染科的设备装备，加快了县妇幼保健院门诊住院综合楼建设。

2、进一步落实了突发性公共卫生应急预案工作制度和工作职责。先后印发了《\*\*县卫生系统突发性公共卫生事件应急预案》、《\*\*县卫生系统卫生应急工作制度和岗位职责》、《\*\*县卫生应急物资储备方案》、《\*\*县卫生应急工作培训工作计划》、《\*\*县甲型h1n1流感防控应对和疫情处置预案》、《\*\*县甲型h1n1流感医疗救治工作方案》、《甲型h1n1流感预检分诊会诊转诊制度》、《\*\*县应对流感大流行准备计划与应急预案》；修订了《\*\*县食物中毒事件应急预案》，真正做到了有备无患，防患于未然。

3、加强了卫生应急队伍建设，建立了医疗救护、救灾防病处置等组236个，落实县、镇、乡应急人员共340人，同时组建了卫生应急专家组数据库共49人。对机关工作人员、县属医疗机构分管领导和应急办主任以及各乡镇(中心)卫生院负责人或公卫科长共100余人，进行了突发性公共卫生应急工作培训和考试。

## (四)新农合医疗制度稳步完善

1、参合资金筹集。今年全县参合110.97万人，参合率为97.3%，筹集资金7609.88万元。其中：农民个人缴纳221.94万元，县财政补助440万元，中央补助3597万元，省财政补助3350.94万元全部到位。

2、参合农民补偿。今年1-5月累计受益人数325225人次，补偿金额4468.4万元。其中：门诊288029人次，补偿金额485.37万元；特殊门诊4661人次，补助金额98.42万元，县内住院补偿27796人次，补偿金额3043.46万元，县外住院4749人次，补偿金额841.15万元。

3、学习实践科学发展观，认真解决“看病贵”问题，制定了《关(!)于进一步规范全县新型农村合作医疗机构管理的暂行规定》和《关于20xx年新型农村合作医疗补偿工作的通知》，切实解决人民群众“看病贵”问题，收到较好效果。

#### (五) 公共卫生和重大疾病防治措施有力

1、圆满完成了与我省甲型h1n1流感确诊病例，有密切接触的，我县公民闫勇和与其接触的有关人员的医学隔离观察和居家观察任务，甲型h1n1流感防控工作取得了阶段性成效，受到县委、县政府的好评。

2、加强了狂犬病防制。今年初，全县有犬46484只；1至4月底共灭犬10467只(其中限养区犬只503只，伤人畜犬88只)；现有犬只35726只(其中新增犬692只，观赏犬164只，警卫守护犬72只)。在现有犬只中，免疫犬25584只，免疫率72%；办证犬19491只；栓养犬20931只。犬伤暴露857人次，犬伤暴露后规范处置857人次，规范处置率100%；发生犬伤牲畜1例。处理违反《四川省预防控制狂犬病条例》行为13起，实施行政处罚13人次，处罚款850元。

3、对结核病、艾滋病、霍乱等重点传染病加强了宣传、督导、检查，进一步加强了管理，落实了责任。

## (六) 妇幼卫生工作成绩显著。

1、4月21日，在达州市妇幼卫生及社区工作会议上，我县荣获全市20xx年度妇幼卫生信息统计工作及新生儿疾病筛查工作两个一等奖。

2、新生儿疾病筛查2300例，筛查率达到42.15%;对县属医疗卫生单位妇幼医生68人进行了妇幼卫生报表网络直报培训。

### 3、努力降低

孕产妇、婴儿死亡率。今年1—5月，住院分娩率为80.13%，高危孕产妇住院分娩率为99.86%;高危孕产妇按规定程序转诊率达98.5%;高危孕产妇管理695人，管理率达99.86%;产前检查率92.88%，产后访视率92.47%;系统管理建卡率92.38%，卡册回收率99%;孕产妇系统管理率达91.75%;新法接生5078例，新法接生率99.98%，新生儿破伤风发生率0%;孕产妇死亡1例，死亡率20/10万;婴儿死亡52例，死亡率10.4%;新生儿建卡5010例，建卡率达98.64%;3岁以下儿童系统管理率90.01%，生长发育监测率99%。

1、为提高乡村医生医疗技术水平和整体素质，今年对乡村医生业务知识进行了集中培训、考试、考核，为全国首次乡村医生换证、注册奠定了基础。

2、加强医院制度化建设，不断提升医院管理水平，提高医疗服务质量。公开服务承诺，公示收费标准及药品价格，加强医患沟通与交流，尽可能地让病人来则安心，走则高兴。

3、抓继续医学教育。今年上半年已发放好医生网卡563张。对乡村医生远程教育学员进行了模拟考试，为毕业考试打下基础。其他进修培训工作正常进行。

## (八) 无偿献血工作有序开展

今年1—5月，全县共计无偿献血892人次，献血量达29.59万毫升，满足了临床用血需求。

### (九) 卫生执法力度加大

1、对医疗市场进行了集中清理整治。成立了两个清理整治组，分别由杨汝奇副局长和瞿海林副局长带队，对全县医疗市场、娱乐场所进行了拉网式清理整治，目前已取得阶段性成效。

2、加大卫生执法力度。在元旦、春节、清明、“五一”节假日期间出动卫生监督员210人次、车辆50台次，按照《食品卫生法》、《公共场所管理条例》的要求，检查餐饮业285家、超市4家、农家乐13家、酒店5家、娱乐场所10家、旅游景点2个，对存在的问题，责令单位及时整改，消除了安全隐患，确保了节假日居民食品卫生安全。

4、对全县123所学校的食品卫生、生活饮用水、传染病防治进行了监督检查，通过检查学校食品卫生、生活饮用水卫生、传染病防治工作，卫生许可证持证率100%，持有效健康合格证明上岗率达到97.7%，对个别学校存在的问题，提出了整改意见，把整改落到实处。

5、加强了医疗机构、血液制品监督管理。出动卫生监督员319人次，车辆41台次，检查医疗机构216家，取缔非法行医4家，责令停业3家，警告12家，限期整改15家，没收药品73个品种，没收器械20件，罚款5.34万元。

### (十) 中医工作不断加强

1、开展\*\*县基层常见病、多发病中医适宜技术推广项目培训，培训师资60名，分批对全县60个乡、镇(中心)卫生院及社区卫生服务中心、457所村卫生站确定的师资力量进行培训，目前，全县各级医疗卫生单位正按照局安排推广中医适宜技术。



2、为全县中医药在岗临床人员100余名(50岁以下)温习中医四部经典著作培训报名。

### (十一) 医疗行风明显好转

1、积极探索和建立健全党风廉政建设的长效机制，印发了《20xx年全县卫生系统纪检监察暨纠风工作要点》，与各单位主要负责人签订了《党风廉政建设责任书》。

2、按照县纪委要求，结合深入学习实践科学发展观活动，扎实开展“学习王瑛同志先进事迹活动”和“卫生系统商业贿赂案例分析及警示教育”，筑牢党员干部拒腐防变的思想防线。

3、加强了对各医疗卫生单位医疗收费项目、标准、药品价格公开情况的监督检查，不断提高收费透明度。严格执行《达州市医疗服务价格》规定。

4、实行首诊责任制，医务人员做到热情接待，仔细诊断治疗。医生对不属于责任范围内的，引导病人到相关科室进行诊治，无推诿患者现象发生。

5、医务人员对病人实行因病施治，合理检查，合理用药，减少了大处方，滥检查的做法。

### (十二) 城乡环境综合治理工作扎实开展

1、我局组织县级医疗卫生单位正副职领导多次学习《\*\*县人民政府关于深入开展城乡环境综合治理工程的管理办法(试行)》，《\*\*县城乡环境综合治理过错责任追究办(!)法(试行)》、围绕“开展城乡环境综合治理工程，我该怎么办?”开展了深入学习讨论，明确了责任及过错责任追究，每个职工自觉把责任落到实处，主动把责任区清扫得干干净净，办公室设备存放得整整齐齐，窗明几净。

2、坚持每周五对责任片区进行集中清扫和日常卫生监督，保证了责任片区整洁、有序。在日常卫生监督时，我们把城乡环境综合治理目的、意义向广大居民宣传，提高广大市民的文明意识、卫生意识、公德意识，引导广大居民共同参与城乡环境综合治理工程。

### (十三)深入学习实践科学发展观活动成效显著

3月27日，卫生局召开了县级医疗卫生单位深入学习实践科学发展观动员大会，传达贯彻了县委、县政府关于深入贯彻学习实践科学发展观动员大会精神，同时结合卫生工作实际，印发了《\*\*县卫生局深入学习实践科学发展观活动实施方案》和《学习调研阶段日程安排》，明确了工作目标、步骤、方法、要求。做到按规定动作进行。在开展学习实践活动中，领导撰写调研报告15篇，党员干部写学习心得300余篇，办学习专栏8期，信息简报36期，宣传标语8条。全体干部职工理论水平有了新的提高。

## 二、存在的主要问题

1、全县农村卫生基础差，底子薄，诊疗水平普遍较低，卫生服务能力依然不能满足人民群众的需求，亟待提高。

2、医技人员短缺、基层人才引进难和流失严重，卫生资源总量不足，招聘困难。

3、地方财政对卫生事业的投入不足，乡镇(中心)卫生院设备缺乏，不能适应突发性公共卫生事件的需求。

## 三、下半年工作安排

1、继续深入学习实践科学发展观，落实县委、县政府“五气”新要求，树立干部新形象。

- 2、坚持不懈地按要求搞好城乡环境综合治理工作及20xx年爱国卫生专项行动。
- 3、信访接待处理。全面完成信访积案化解年任务;完成县人、县政协的提案、议案。
- 4、全面启动农村孕产妇住院分娩补助项目工程。各医疗单位要按照5月26日《全县妇幼卫生暨社区卫生工作会》上的要求,将妇幼卫生工作抓紧、抓好,落到实处。
- 5、抓好中央扩大内需建设项目工程的质量、安全、资料积累,做好审计准备,按时搞好竣工验收。
- 6、提高突发性公共卫生处置能力。进一步完善各项制度、预案,落实应急设备设施,开展应急演练,提高应急处置能力。
- 7、有效控制传染病。进一步做好各类重点传染病疫情的防治工作,预防和控制传染病暴发流行。要求做到法定传染病疫情报告率达100%,计划免疫“五苗”全程接种率达98%。
- 8、妇幼卫生工作。进一步培训妇保人员,孕产妇死亡率和新生儿死亡率分别降至55/10万和13‰,新生儿疾病筛查率达50%以上。
- 9、深入开展医院管理年活动。按照第一年方案实施第二周期医院管理活动,落实医院评审、评价制度,制定惠民医疗措施、开展惠民医疗;构建和谐医患关系,做好预防和处置医疗纠纷;严格医师、护士的准入管理和考试考核工作;按期校验《医疗机构执业许可证》。
- 10、努力推进中医事业发展。做好巩固四川省农村中医工作先进县成果,力争中医门急诊量达到县、乡、村门急诊总量的40%;积极建设中医特设专病、专科,走特色效益之路;积极推广中医适宜技术和新成果的运用。

11、不断加强卫生法制建设。广泛宣传卫生法律、法规，提高卫生法规的社会普及度、认可度和接受度；落实卫生执法监督“网络化”管理；进一步加强卫生执法检查，打击非法行医，保护群众健康权益。

12、加强卫生人才队伍建设。选拔培养优秀卫生管理人才和学科带头人，促进卫生事业更好发展；加快卫生人才培养，妥善解决农村和城市人才问题，探索吸引高素质卫生人才的有效办法，为卫生事业发展提供保障。

13、全面落实民生工程。严格执行新农合相关政策，加强督查，杜绝弄虚作假，套取新合资金；严格执行单病种限价和门诊药费最高限价制度，让参合农民真正享受党和国家惠民政策带来的好处。全面落实城市社区公共卫生服务，进一步做好卫生扶贫和三结合帮扶工作；确保妇幼保健院改扩建项目年底全面完成。

14、做好信访接待和处置工作。按属地管理，凡涉及到医药卫生、新农合方面的信访，各医疗卫生单位领导要积极主动参与，主动向卫生局汇报，实行上下联动，采取集中接访，主动约访，跟踪回访等方式，扎实开展接访活动，把问题解决在萌芽状态。

## 女宾服务员个人总结篇四

20\_\_年已经过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮助关心鼓励下，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。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20\_\_年做的主要工作进行以下总结。

### 一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了酒店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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，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。对于酒店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，原来总是会因为太高了、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起抬，原来不注意的墙角、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。

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情况下，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，后在酒店领导的关心帮助下，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，和酒店其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

### 三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也希望酒店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。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

## 女宾服务员个人总结篇五

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的用心支持和大力帮忙下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每一天在完成自己本职工

作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一向进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班务必每一天参加工作，每一天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不必须落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每一天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一向参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

楼层服务员换班值班是一个十分重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每一天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每一天以崭新的姿态应对客人。

开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声透过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每一天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是最大隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：

即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每一天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一向直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都能够做好做到位，而且同样能够带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的状况下帮忙顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们期望用我们优质的服务换来公司的长足发展。期望我们的劳动不会被浪费。

长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的资料在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

对于经理安排的各项工我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和期望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的应对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待



外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了必须的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在09年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。