

服务创优案例 服务员工作总结(优秀8篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

服务创优案例篇一

20xx年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终持续在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

在平时的的工作中，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，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店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，发现酒店物品有损失时，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。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要留意眼，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。

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上用心主动。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，使自己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，不太用心，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

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，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一齐团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

服务创优案例篇二

这一事情每天都要重复好多遍，但是每一次都有不同的收获这就是一点点的进步。工作中善于发现问题总结解决问题的服务技巧知识。

只有通过各的协调才能够让场所正常运转。所有服务员的换班及值班时一个非常重要的环节。做到让服务员既做好ktv中的工作又不误自己的事宜。这是作为一名ktv服务员工作中非常重要的一点。

在工作期间发现问题积极的找出合理的解决办法，作为一名基层服务员要积极做好自己本职工作，同时与其他部门的`协调工作也是非常重要的。在自己的工作总结中发现最近工作的不足之处，日后加以改正可以让自己不断的。

虽然ktv中有专门负责卫生的部门，但是清洁卫生这项工作对于ktv服务员来讲也是每天必须要做的事情。清洁卫生也是讲究技巧的，所以在平常的工作总结中找到自己的服务技巧。

服务创优案例篇三

新的一年即将来临，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好。

有好多人说我变了，我相信。我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，我没了，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、

你好、我好、大家都会好的。

经历了那么的事，我从中学到了好多，我现在很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

- 1、认真做好每一天的每一项工作。
- 2、认真学习仓储知识，努力考试晋升。
- 3、利用休息时间进行计算机培训。
- 4、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

服务创优案例篇四

作为服务员，我最大的感受就是服务员一定要懂菜、了解菜。很多同事觉得菜品是后厨厨师的事，其实，服务员懂菜对工作非常有利。

我经常主动了解菜品的情况，有时会去厨房学菜，所以我经常向客人介绍菜品口味、特点、配料以及功效，客人入席后，先向客人推荐特色菜，但最后要尊重客人的选择意见。

因为我能说出“道道”来，所以一般我推销菜品的成功率非常高，经常成为我们酒店的销售冠军。其实很简单，你一专业，客人就信你！

方式：

很多服务员过年过节、过生日给客人发短信，我的做法不同，我给重要的客人寄贺卡。例如，我非常留意记住客人的资料，过节时提前给他们寄贺卡，上面工工整整的写着祝福的字眼，如：“某某老总，在以往的日子里，感谢您对我们的支持，在新的一年里，祝您金体贵安、心想事成”等祝福语，一张贺卡值不了多少钱，却一下子拉近了酒店与顾客之间的距离。

服务员掌握客人(尤其是大客户)的生日资料，在客人生日前几天寄贺卡，并在差不多寄到的时间打电话问候，借此提前向客人预约用餐，客人也许因为工作繁忙，一时忘记了自己的生日，如果你是第一个祝他生日快乐的人，他会觉得异常亲切，也许他的生日庆宴就会摆在这家酒店。在得到客人的明确答复之后，在包房里贴上各种祝福语，并在客人入席后的第一时间奉送上早已备好的生日蛋糕，蛋糕上要有客人的名字和祝福语。

方式：

这个方法就是我们在顾客就餐的三个小时内，利用前半个小时“侦察敌情”，如：了解客人特别是主人的姓名、单位以及职务等情况，在后两个半小时内具体应用。

如何才能知道主要客人的姓名呢？要细心留意顾客之间的谈话内容，其他顾客在喊主要客人的姓名时，我们就可以听到了；也可以客人在要求服务员敬酒的时候，事先问清客人的姓名。

“半小时”过后，在后面的“两个半小时”的时间内，就可以这样称呼：张总请喝酒……这是本店的特色菜，林先生，请先品尝——这样称呼顾客，会让顾客觉得非常受用。

方式：

如果察觉到客人喝醉酒了，就为客人上一杯醒酒茶，除了可以“间接”的提醒客人的朋友不要再为难他，客人如果觉察到，也会感动。这些，也是人性化服务的体现。

方式：

在客人入席点菜后，要快速先上一两碟小菜，最好是如“山楂片”“醋溜咸菜”等小吃，即让客人口不停食，又不耽误他们吃正餐。

员工与客人：

客人是上帝，因此，我会时刻仔细聆听客人讲过的每一句话，尤其是面对客人的投诉，要认真听取，切忌表现出不耐烦、不服气的表情或话语、行为等，更不能与客人发生争吵，酒店工作人员谨记：一旦酒店的任何一名工作人员与顾客发生争吵，则一定会迁怒顾客，从此以后，这位顾客不仅没有理由再来这家酒店消费，而且也可能向亲朋好友、同事等传播不利于酒店的信息，甚至夸大事情的真实度，这对酒店是相当不利的。

服务员要多体谅、理解上级，把与自己一同工作的服务员当成同甘共苦的“战友”看待，将心比心，多沟通、交流，促进理解，避免盲目猜疑、刁难、打小报告等不良行为，如果一家酒店的以上现象在服务员中间出现相当频繁，这家酒店就谈不上理念与管理正规，因为不良情绪带来的工作失误是势必的。

方式：

我们酒店老板要求服务员行走要“稳、快、健”，不在有客人的地方闲谈、溜达，不高声、大声说话，多余的服务员不要随意出现在顾客面前。

这种感觉给客人非常正规、专业、信任的感觉。

工作中必须保持微笑。服务员在工作中，要有责任心、耐心、爱心，切忌带着情绪上岗。

在我们酒店，如果前厅经理、主管发现某一个服务员有情绪，可以先让另一名服务员替代其上岗服务。在向这名服务员问清事情的真相后，要及时沟通，分担她的困苦，在服务员的的情绪稳定后，方可安排其上岗。

我们酒店要求上级对每一位服务员不仅从工作、更要从生活上关心她们，给她们“家”的温暖，让她们觉得是在为家人服务。在服务员有情绪时，上级会这样告诉服务员：想发脾气可以找我，但是千万不要向我们的顾客！

方式：服务员一定要有“宽容心态”。

服务员有时与客人发生矛盾，也许难以分清谁对谁非，大多数时候甚至是客人在酒后无理取闹，但是由于我们所从事的是服务行业，向客人发脾气的确不是一件明智的事情，因此，服务员一定要肚量宽大，懂得宽容别人，哪怕是你从心里把他们当成小孩子看，只要你不说出来，也不会有人知道。

服务员也许会同上级产生矛盾，但是，由于眼光、职位的定位，上级的决定所代表的往往是部门甚至整个酒店的利益，一般情况下，个人总是要服从整体的，因此，服务员一定要针对不同事情、不同情况区分“对与错”的界限。

服务员在工作和生活中一定要注重与同事之间的“友情至上”原则，因为，你的工作需要同事的支持、帮助。每个人都有自己的小错误、小缺点，如果你能够最大限度的宽容，你得到的帮助、支持也就越大。

服务创优案例篇五

时光飞逝，紧张而忙碌的一年马上就要结束了[]20xx年已经过去，回顾部门这一年的工作，有许多的收获和体会。客房部在酒店领导的正确指引及各部门密切配合和全体员工的共同努力下，各项工作得以顺历进展，紧紧围绕以经营为中心并在员工培训、服务、设施设备保养、产品质量控制等几个方面开展工作，为了明年部门的工作更上一层楼，今年客房部一年所作的工作总结汇报如下：

20xx年度的营业总额是230万，截止到11月份营业总额是220万，月均完成万，客房部平均房价元/间天，客房的平均出租率为%，今年，客房部的工作自始至终紧紧围绕酒店的中心工作和管理方针，按照酒店的总体目标和要求，以经营为主，严格管理，狠抓服务质量，特别是在经营指标这一方面，经过大家的努力客房的收入又有了进一步的提高，为了完成了公司下达的经营指标，也为了让更多的客人知道并了解我们酒店，今年年初我们与_网和_网签订了合作协议，在签订协议之前做了大量的准备工作，包括与其他同酒店的对比，网络房价与反佣金额的制定，合同的审核、酒店图片及各种资料的收集等等，这其中要感谢办公室对我们的支持与协作。当第一份网络订房传真传过来的时候，大家都无比高兴，通过大家的共同努力在增加了酒店收入的同时，我们也获得了网络客人的一致好评，这足以证明我们的工作得到了更多客人的认可。不仅是网络客户，就针对暑期保守来说旅行社客源占总体客源的50%，尤其以和xx等等的系列团，每批系列团下来消费都在4到5万元左右，今年新认识的xx的客人，每年都要到秦考察并且分为三批，食宿消费也是在4万元左右，通过后期回访对我酒店的接待比较认可。截止到11月，接待大小会议50多场，全员布路和撤离会场，确保了每场会议的顺利完成。在客房淡季，为了适应酒店行业的发展和变化，我们推出了特价房活动，在价格上给予老客户优惠，除了这些，我们还与xx网合作，并取得了很好的经济效益和广告效益，

通过这些活动，使酒店的人气有增无减，并弥补了淡季空白。

客房部是酒店的窗口，每一位员工都要直接面对客人，员工的工作态度和服务质量直接反映出酒店的服务水准和管理水平，酒店的员工流动性大，培训工作相对困难，而且需要定期反复的培训，员工虽然经过理论学习和实际操作二个阶段，但在工作中，员工在业务技能、服务技巧、临场应变方面离我们的标准还有很大的差距，针对这种现象，进入暑期之前，各项工作制定了详细的培训计划，进行了为期两个月的培训，并采取了多种培训方式进行培训。在业务技能培训方面采取先掌握工作程序和标准，在根据理论学习内容现场演练给员工看，并让员工亲自操作，现场指导，让员工掌握基本的操作技能，培训内容包括酒店的各项规章制度，总台接待、收银员要掌握一定的销售技巧，推销房间时，在价位上要求从高到低的顺序进行，灵活主动的向客人介绍各类房型，争取留住每一位客人，提高酒店的住宿率。各岗位都按照各岗位的工作技能技巧和服务标准进行相对应的培训，特别是今年x月份，大堂副理针对各岗位的不同，拟定不同的英语口语的培训内容，进行了为期一个月的英语培训，为暑期外宾接待工作奠定了基础。暑期过后对总台新员工的技能掌握情况和楼层员工的做房时间、质量是否达到行业标准都进行了逐一考核。经过今年一系列的培训工作，深感部门培训的重要，在明年的工作中，客房部还将会根据各个岗位来开展有针对性的培训工作。

新员工进入部门之后不能尽快的与老员工融为一体，老员工缺乏团体意识，基于这些因素，部门领班以上人员聚在一起各自发表意见，首先是从老员工的心态入手，多做思想工作，让老员工更深层的意识到自己在部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到部门对于他们的重视程度，心甘情愿的带动新人，另外，在不断的工作中发现了问题的另一因素，部门员工缺乏亲情服务，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，因此部门利用早会时间每天强调服务，怎么服务如何服务就此开展了一系列的案例分折，针对工作中发现的问

题加以分析解决，让员工知道什么是错，什么是对，出现类似情况该如何解决等等，丰富了员工的服务知识，增强了员工的从业能力，树立正确的从业观念。

卫生质量是客房的生命线，也是衡量酒店的标准之一，楼层一如既往的坚持三级查房制度，为了提高客房的整体卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，由于人员有限，把无人看管的楼层、房间落实到人，要求细致卫生、通风工作和本区域同步进行，标准一致！在卫生方面值得一提的是在没有门童期间，前台主管和大堂副理带领总台人员主动担负起门童的卫生区域，每天早上、下午擦拭大堂转门及两个侧门并刷洗大堂外台阶等等。另外pa的两位大姨，管辖的面积较大，一至三层的大堂、楼梯及中小会议室的卫生，需要每天反复擦拭，没出现过任何卫生死角，尤其是婚宴高峰期，一天下来，胳膊都抬不起来，即便是这样也是毫无怨言的默默工作在自己的岗位上。在全年工作中，客房一直处在缺员的状态下，各岗位员工团结协作，做到随叫随到，互相帮忙，保住了客房的生命线。

大家都知道，客房部区域占经营区域的近70%，投资也占整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做“点”清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。

在房间整体保养和维护上，客房部联合工程部对房间的空调进行了全面排查，解决了夏季房间空调漏水和部分房间顶棚漏水情况。客人投诉房间卫生间气味大，经过排查，是下水管道问题，导致臭味直接散发到房间，工程部想尽各种办法，使房间气味大的问题得到了改善。在一年的工作中经过工程

部人员的努力，改善了很多设施设备状况，但是我们的房间整体保养在使用过程中还会出现很多问题，需要工程部配合共同去解决。

另外为了确保客房装修统一协调，对配新的16间房间进行了简单的装修，将楼道、房间门进行改色，相对减少了客人投诉机率。

在日常工作中，积极响应酒店的号召，注重节约、控制成本。客房管辖内照明灯制定启闭时间，房间走客房及住客房客人不再的情况下，关闭所有空调及灯的开关，做到人走灯灭，严格控制一次性消费品的消耗，废香皂、牙膏统一回收二次使用，用来洗抹布和清洁家具污垢。收集客人用过的卡皮，进行二次利用，通过这项工作为酒店节约了不少的开支，另外节约每一张纸每一支笔，为酒店节约尽自己的一份力。

在各项工作顺利开展的同时，积极参加酒店组织的各项活动及培训，尤其是保安部组织的消防培训和演习中大家都学到了很多消防知识和逃生要领和自己息息相关，通过培训让我们意识到任何工作能够顺利开展的同时“安全”都是第一位的，是绝不容忽视的。前台按照公安部门要求，对每位客人都进行详细的登记并录入电脑，严格按照相关规定进行操作，参加公安部门组织的各种安全会议，为顺利的开展日常工作提供了保障。

随着新年钟声的敲响，我们告别了20xx□20xx年即将到来，我们面临着更加激烈的市场竞争，机遇与困难并存，目标与现实差距我们都要去面对，去迎接，去挑战，客房部将在酒店领导以及各部同事的大力支持和帮助下，与各位同仁一道开创xx的新未来。

服务创优案例篇六

作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但还需要具备良

好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此我对今年的餐厅服务工作进行了以下总结。

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。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的'语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了身体语言。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。

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。

服务员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，这时就需要餐厅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，对餐厅的形象会产生不好的影响。

服务创优案例篇七

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。

今年,由于国家经济大气候的影响和反腐倡廉活动的继续深入,饮食行业环境相当严峻,如何搞好经营,饮食部在酒店的正确领导下,全面落实酒店经营承包方案,以经济建设为中心,强化管理,上下一致,使饮食部在饮食业不景气,且承包任务重的情况下,稳步前进,取得了较好的经济效益和社会效益,现将餐饮部年终工作主要工作总结如下:

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

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。

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。

(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, 并进行消防器材实操培训。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xx元,比去年同期的xx元,增加了xxx元,增长率为xx%□

(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。

服务创优案例篇八

回首20xx年，确实有很多值得我们去学习和思考了解的内容。在20xx年里在ktv经理和各位领导的正确领导下，在各部门管理人员的监督下，我获得认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并且在努力的前提下为ktv场所创造了很多效益。

我认为一个ktv场所的好坏首先要看的则是它的本质，有没有吸引力，只有你具有切实的设施，我们才能够更好的为客人提供更优质的服务，我们在20xx年并不是做一些表面的工作，而是真正的能够把各项工作去做好让客人得到应有的服务。ktv作为娱乐场所其实质是让我们的客人来玩的能够开心愉快，因此我们需要更多的去想到如何让我们的客人能够玩的更开心更快乐更加的尽兴。

来贵场所的时间虽然不是很长但是在这里我们也学到了很多的东西，作为一名普通的服务员，我能够在这里展示自己的能力和我感到很荣幸，非常感谢各位领导的关心和照顾，在我们这个普通的岗位上，我也有了很深的感悟。

在20xx年工作中我能够用真诚的微笑为客人服务，精通各方面必要的服务技巧为客人提供更优质的服务。

在20xx年我的能力得到了很大的提高。20xx马上就要结束，马上迎来20xx年，在新的一年里我们将会更努力更好的去为客人提供服务。