# 2024的服务员工作总结五篇

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-09-29

*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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，...*

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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**2024的服务员工作总结五篇一**

我工作在一个艺术氛围浓厚且有着中西结合的艺术空间茶座咖啡座商务多功能的艺术会馆。

来财智邦一年零两个月，感觉过得好快。记得刚来财智邦的时候还是一个社会经验不足且性格内向的女孩，现在已经不是那时候的我了，比以前学到的多了，懂得多了。在公司，接触到的首先是跟你一起工作的老板及同事，在工作中知道了咖啡豆的来源，判别咖啡豆的好坏，各种鸡尾酒的颜色及适合女士喝的鸡尾酒，茶道，讲解茶艺，见到了老板们说话的方式内涵及白领们工作的交流和高雅气质，知道了油画国画的区别见识到了知识渊博的大师和老板等等好多。

对于\_\_年，自己也有很多反思，对于自己的本职工作没有以前积极了，经常把自己生活中的情绪带到工作中，没有好的业绩这是败。新的一年新的开始，新的工作计划，做到把前厅的服务提升上去，要做到服务在客人开口之前，这是最佳的结果，客人是上帝，客人永远是对的，对于公司的画及画家的简介都要一一的了解，以便对客人更好更轻松的介绍，让客人了解这，对这产生兴趣，让客人离不开这产生依赖及好奇。能够跟客人沟通交流顺畅，把客户的关系建立起来。

在\_\_年，自己会尽最大的努力，不管在与客户交流，艺术品，隆鼎福高档大米，更重要是服务都要做出点成绩来，努力吧，希望财智邦的所有同事在新的一年有好的成绩，一起加油吧

**2024的服务员工作总结五篇二**

餐厅的服务工作，到了年底了，回头看这一年，来到餐厅也是有将近一年了，作为服务员，开始我觉得工作应该是简单轻松的，但是真的做下来，却是学到了很多，也是明白做好一名服务员其实并不是那么的轻松，也是带给了我很多的成长，一年了，忙碌的工作也是要结束了，回头看，收获也是很多，在此也是总结下。

服务中态度必须要好，我们餐厅也是属于比较高档的餐厅，而服务员的工作也是和之前我所想的有很大的差别，虽然日常的工作是一样的，但是对于我们的要求确实格外的严格而这也是我们接待的客户都是比较高端的，也是有很多的外国人，如果自己没有能力也是很难去做好服务员这么基础的工作。刚让我来做服务员开始我也是不服气，但是培训还没结束我就知道，自己要做好，都可能能力上还有很多的欠缺，所以我也是积极的去学，去向同事们请教，同时也是通过和其他同事的交流，知道我们的服务工作，要熟悉餐厅的菜式，必要的礼仪，懂得用外语和他人去沟通，甚至对于所在国家有一些习俗也是要有基础的了解，而优秀的服务员可以说要懂得很多。

进入工作以后，我也是渐渐的跟着同事，然后再自己独立做事，这段日子里，我也是成长很快，也是没有了以前的想法，不会觉得服务员就是基础，低端的工作，而是需要去熟悉了解很多才行的。刚开始我也是没有机会接触外宾，更多是跟着同事慢慢的熟悉，然后同事再跟着我，也是看我的表现，是否进步，是否可以独立的做好服务员的工作，和普通的餐厅相比，要求严格很多，也是有很多的方面是要去考虑到的，我们不能得罪客户，更是不能甩脸色，或者说不干就不干了，其实也是没有多少人愿意离开，这儿的薪水不错，而且能学到那么多，即使岗位只是个服务员，但是接触的人不一样。了解的方面也是很不相同的，而在此我也是收获很大，感受到做好这份工作的不易，但也是坚持了下来，得到肯定，甚至一些客户也是会固定的要我来服务。

一年的时间，我有很多的成长，但也是看到还有很多提升的空间，要继续的做好，虽然这个岗位在餐厅来说基础，但是成长的空间也是最大的，重要的是自己要肯努力，我也是相信今后能做得更出色，得到更多客户的认可。

**2024的服务员工作总结五篇三**

\_\_年的十一月和十二月是不平凡的两个月，这两个月里我在财智邦从事前厅服务工作。这两个月来，本人在领导及同事的帮助指导下，通过自身努力用心，掌握了工作业务，了解和熟记了员工守则，会员章程，会馆服务项目，会馆菜单等。

这两个月里，我的工作总结如下：

一、业务水平的提高

前厅的服务工作是一个很需要用心的工作，通过领导和同事循环渐进的培训和指点，自己的业务水平得到了很好的提高。前厅是客人对会馆印象好不好的发生地，所以保持前厅环境整洁有序是我的工作之一。同时，一直保持咖啡区，多功能区，茶艺区等营业区整洁，整齐，舒适也是重中之重。此外，客人点完餐，快速下单给吧台。对会馆里的商品感兴趣的客人，给他详细介绍，客人如果想买，配合前台，让客人及时结账。了解茶文化，能给客人泡出好茶，让客人品出茶的精华，让客人品茶舒心放心。

二、努力提高服务质量

服务质量和会馆发展成正比的关系。会馆的服务工作和前厅的服务工作有极大关系，为了提高会馆的服务质量，会馆领导们对会馆的服务质量进行全面监督检查，并结合自身实际制定了卫生检查标准，给员工引进新的服务理念，制定了服务用语标准。我的服务意识很快的得到提高，服务水平也逐渐加强和巩固。前厅服务工作根据这些标准及时发现问题，及时服务好客人，给客人一种宾至如归的感觉。会馆的会员及客人也给予会馆的服务工作给了极好的评价。

提高服务质量也是在提高会馆影响力和知名度。会馆的全体同事和我努力学习、钻研业务、规范服务，提高会馆服务质量，充分满足会员及客人的一切消费要求。

三、明年的工作展望

\_\_年是新的一年，我将以积极进取的心态与会馆的同仁，一起努力提高会馆商品的销售业绩。

树立强烈的服务意识，全心全意地做好服务工作;加强与客人的沟通，从沟通中了解客人的需求和满意度。一名优秀的服务员不仅要掌握基本的服务常识，更要善于察言观色，了解客人及会员的需求及消费心理。总之，只作为一名优秀的服务员还是远远不够的。我们前厅服务员的目标是成为优秀的营销员。

\_\_年已经过去，回首这一年的工作，只觉得时间过的太快。在支行领导班子的正确领导、各部门领导的亲自带动下及同志们的努力下，融汇支行取得了可喜的成绩，我做为融汇支行公司业务部的一员，伴随着支行公司业务的不断突破，自身在工作业绩和业务能力上也取得了一定的进步。在工作中也发现了不少自身存在的缺点和毛病，并努力的正在将其逐步改正。为了更好的总结经验、教训，继续鼓足干劲做好\_\_年的工作，特做如下总结：

1、这一年中取得的成绩及进步

刚刚过去的\_\_年，我经历了人生中很多个“第一次”：第一次单位搬迁、第一次工作单位变动、第一次赴浙江大学学习、第一次成功营销单笔过亿元贷款、第一次创造支行公司业务开门红、第一次收取大额中间业务收入、第一次实现年新增日均存款约3000万元、第一次成功营销客户采取100%保证金银承方式结算、第一次联动营销个贷业务实现当年新增近5000万元、第一次实现年新增利息收入过千万、第一次在年终结算日12月31日发放贷款、第一次实现在取得审批部批复当日完成全部流程发放贷款。这太多的“第一次“构成了我的\_\_年。

年初，我当时所在的顺通支行实行整体搬迁，于1月18日迁入帝王花园。这是我自1995年入建行工作以来的第一次单位搬家。繁忙的的搬迁之后，由于前期艰苦营销的积累，我成功的接连发放二笔纯新增贷款，总金额1。2亿元。成功实现前所未有的顺通支行公司业务“开门红”，其中金基置业公司单笔贷款1亿元，是支行历史上最大的一笔贷款，并一次性收取中间业务收入270万元，其实对于很多支行而言，这些成绩很微不足道，但对于公司业务多年来停滞不前的顺通支行来说，是十分难能可贵的，这些成绩也都是支行历史上的第一次。因为当时支行公司业务多年未做过，所以业务的每一个步骤都相当于是开拓性的，都要耗费几倍于正常的时间和精力，当时支行公司部刚刚恢复，只有我一名老客户经理，遇到业务问题只能我一个人分析解决。这些成绩的取得，我的确经历了艰辛而近于痛苦的努力。正当我准备在接下来的日子里分享上述开门红成果的时候，我经历了人生的第一次单位调动。响应省行号召，融汇支行对顺通支行兼并，我调到融汇支行作，这是自大学毕业十五年以来的第一次单位变动，我对能有幸加入到融汇支行这样的先进集体而倍感鼓舞，同时也感受到了巨大的压力。因支行合并，绩效考核办法不同，我在业绩回报方面失去了很多，曾经有一段时间心理上承受了巨大的考验，但经过了一段时间的自我调节，正确的调整了自己的心态，决定彻底忘记在顺通支行的经营成果，不再计较收入上的得失，一切从零开始，重新用自己的努力创造最好的业绩和美好的明天。

在刚到融汇支行的那段日子里，因为我是原顺通支行公司业务部唯一到融汇支行的老客户经理，对顺通支行的很多老贷款户及结算户比较了解，所以理所当然的承担起了象各个部门介绍情况的额外工作及客户的稳定工作。个贷方面，因为我曾经在个贷部工作多年，并且也是唯一到融汇支行的\'老个贷客户经理，所以也承担了较多的对接工作，也曾因此被人误解，但我还是本着为支行业务大局着想的心理，欣然的接受了这些工作。

接下来在融汇支行公司部的日子里，我最大的感受就是同事们的工作热情和部门领导精通的业务指导能力，部门领导们都有着高人一筹的业务能力，遇到问题总能够主动帮助分析解决，让我这个以前在顺通从来不服上级的所谓业务高手真的从心底佩服他们。在这里没有一下班就回家的人，每天晚上五点钟的下班音乐没有人听得到6月份工作总结20166月份工作总结20\_\_。受这样一种氛围的感染，我也把全部精力投入到工作中，主动说服金基置业公司以100%保证金银行承兑汇票方式支付工程款1600万元，增加了我行存款及中间业务收入，也增加也企业的收入，实现了银企“双赢”。在存款新增方面，实现了日均新增约3000多万元。纯新增贷款利息收入超千万元。并申报辽宁北方广播电视公司授信增加到5000万元(社区服务中心工作总结20\_\_)，为将来全面营销这一重要潜力客户打好了坚实的基础。

联动营销方面，继续发扬我在营销楼盘方面的优势，在已经累计为支行贡献了约2亿元优良个贷的基础上(占顺通支行全部正常类贷款的约50%)，继续为支行房贷部推荐优质的“西堤国际”楼盘，累计发放个人住房贷款5000多万元。这些贷款每年可为建行带来1000多万元的利息收入及大量的相关业务收入。

其实，能取得么多“第一次”的突破，并不是我一个人的成绩，比如在年终结算日12月31日，客户辽宁北方广播电视公司急需流动资金，支行公司业务全流程人员从主管行长到部门正、副经理再到其它客户经理急客户所急，开通“绿色通道”，调动全科力量，完成了早上取得审批部批复，当日走完业务申请、合同申请、指标核准、到企业签字盖章等流程，实现当日贷款到帐的“神话”。这完全是由于全公司部以至全行各部门密切配合共同努力的结果，成绩应该归功于集体，我为亲身见证了这么多的“第一次”而感到荣幸。

2、缺点及毛病

实事求是的讲，我在工作中存在着明显的缺点和毛病。

在工作方面，营销意识有待加强，从近期的国美电器被其它支行强行“霸占”一事，我反思了很多。因现在建行clpm流程设置问题，谁抢占了管户权，谁将占有主动。这件事情还说明我在工作中，存在办事慢的习惯，其实我这人的性格就很慢，这是多年养成的习惯，今后在营销新客户方面一定要提高效率。

在日常与领导、同事、其它部门的沟通中，存在说话过于直率、不注意方法的问题，容易引起误解。有时不能够虚心接受领导的指导和建议，过于坚持自己的观点。在意识到上述缺点之后，我已经进行了改正，今后将在这些方面继续改进，以促进业务的开展。

在自身约束方面，不重视支行组织的考试，存在六七十分万岁的心理，今后一定要全面做好支行的每一项工作部署，在各项考试、考核中争取最好的名次。

在业务方面，要加强业务学习，减少、杜绝差错的发生。

在其它方面，存在参加集体活动过少、业余时间与同事们交往少等缺点，今后我会多参加团队集体活动，多与同事们交往，增加彼此了解，多向先进同事学习，以利于更好的开展业务工作。

3、总结出的经验及教训

\_\_年，在取得了很多个美好的第一次的同时，我也得到了一些不该有的“第一次”，如第一次被其它支行抢占客户，应深刻总结经验教训。如果我能行动快一点，就可以得到一个非常好的客户。今后一定要在客户营销中，提高效率。把现有的存款户中有一定潜力的客户提前注册到clpm系统，先把客户抢占到手。

在行里组织的考试中，我也第一次考了一个十分不理想的成绩，这是我对支行组织的考试不重视的结果。不能以工作忙没时间看书来做为借口。诚然，公司业务有区别于其它部门的特点，在业务机会到来的时候，需要加班加点抢时间办理业务，占用了考试学习时间。也因为公司业务需要在下班后请客户吃饭而占用了晚上的时间，但无论如何不应该不重视支行组织的考试。今后一定要严以律已在每一次考试及考核中争取最好成绩。

总结以前的业务经验，今后要做到这四个字：专、早、全、新。

专，要学好文件、规章、制度，办业务做到不走弯路，一遍成功。

早，一切事情提前想到，一切手续提前准备好，一切事情早于其它银行办成。

全，考虑周全，不要给客户多增加麻烦，需要的资料一次要齐。主要资料齐全、手续合规之后再放款，尽量杜绝手续不全而放款。

新，思维要创新，方法也要创新。要贴近市场，根据市场需求开拓新业务。

4、\_\_年工作设想

崭新的\_\_年已经到来了，经历了近一年的工作磨合，我已经基本适应了融汇支行公司部的工作特点。也十分喜欢我们这个追求上进的集体，这里为我开拓业务提供了良好的支持环境。这里有全国百佳客户经理、有营销能手、先进工作者，我要多向他们学习，借鉴他们的营销方法。\_\_年，我将面临新的挑战，因今年占我业务量最大比例的开发贷款将到期归还，且支行失去了我最熟悉的房地产开发贷款业务的承办权，我将失去这方面的大量的客户资源，不得不寻找更多的其它客户。我争取至少营销成功大中型客户及小企业客户各一个，新增业务品种一种。在完成支行下达的各项存款、贷款、中间业务收入等指标的基础上，争取在新业务上有所突破和创新。近期营销的中国投资担保有限公司与我行业务合作的前景十分广阔，如果能够突破现在文件束缚成功实现合作，将使我行在工程保函方面占领沈阳市场，树立融汇支行服务品牌，实现业务创新。

\_\_年，我力争创造更多的、美好的第一次!

**2024的服务员工作总结五篇四**

时光过得很真快，转眼就两个多月了，在试用期间，自我努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。从这一阶段来看，发现自我渴求的知识正源源不断的向自我走来，到这个大溶炉里慢慢消化，这就是经验。

在工作中的收获主要有:

1。熟悉了设备的操作系统

2。基本掌握了工作技巧(在任职服务员期间)

3。了解了公司的工作流程

4。在这期间我不仅仅能够较好地配合各位前辈工作还能够自我独立完成工作。领导每次安排的任务都基本能够顺利完成

在工作中的不足主要有:

1。工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏;

2。办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

就总体的工作感受来说，我觉得那里的工作环境是比较令我满意的。首先是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力;其次是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

**2024的服务员工作总结五篇五**

转眼间又将跨过一个年度之坎，回首过去的一年，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺，接下来让我们一起看看这篇客房服务员年终工作总结范文吧~

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。想问大家一个问题：“你为公司的经营发展准备好了吗?”

也许你会说：“我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事!”

在这里我要大声的说：“你错了!在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石!公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心!”

一工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初“只知道”，“看到”到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本!

二存在的问题

由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题：

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，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识

2。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，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

三学习心得

作为事业单位下属的经营类场所--国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大

局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

四合理化建议

事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

五明年的打算

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量!

【2024的服务员工作总结五篇】相关推荐文章:

关于服务员的工作总结 服务员自己的工作总结范文

2024的服务员工作总结怎么写范文大全

服务员的工作总结范文简短 服务员工作总结及工作计划

服务员的工作总结500字 服务员的工作总结范文大全

2024年服务员的个人总结报告 服务员个人的工作总结范文

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找