# 服务年终工作总结范文(优选4篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-09-11

*服务年终工作总结范文1记得刚下第一张单的时候，心里紧张得无法形容，等顺利服务完客人的时候，我的心情真的非常复杂，只记得当时就径直走进厕所，还拼命确认自己是否出差错。有些客人很热情，还跟我们聊天，聊得高兴之极，便有了传说中的小费，第一次收到小...*

**服务年终工作总结范文1**

记得刚下第一张单的时候，心里紧张得无法形容，等顺利服务完客人的时候，我的心情真的非常复杂，只记得当时就径直走进厕所，还拼命确认自己是否出差错。有些客人很热情，还跟我们聊天，聊得高兴之极，便有了传说中的小费，第一次收到小费，还真不知道怎么回事，因为不在我的预期中，只记得当时腼腆的表情。

时间过得很快，已经在xx咖啡厅工作一年了，在这个充满期许而又短暂的一年当中，虽然是简单的服务生的工作，但要成为高素质的服务生也不简单，因为是广交会，所以每天要面对来自世界各地的客人，我们必须处变不惊，从容地满足客人的要求，必须懂得一些礼仪和外语。

记得刚下第一张单的时候，心里紧张得无法形容，等顺利服务完客人的时候，我的心情真的非常复杂，只记得当时就径直走进厕所，还拼命确认自己是否出差错。有些客人很热情，还跟我们聊天，聊得高兴之极，便有了传说中的小费，第一次收到小费，还真不知道怎么回事，因为不在我的预期中，只记得当时腼腆的表情，后来通过跟别的同学交流才发现收到小费的时候要很高兴大方地接受。最开心的时候就是客人要求跟我们拍照留念。当然也有的客人很刁难，点餐的时候诸多要求，但是我们也只有一一满足他们的要求。去茶水间休息的时候和吃饭的时候，跟主管们和同学们一起相处，有说有笑的，是一天中最开心的。

我的工作是服务员。很多人肯定瞧不起这个职务，认为这个行业没有什么技术活，端菜倒茶的个个都可以干好，其实不是。服务员干的事很琐碎，不仅要耐心，而且要细心，和顾客打交道一定要开心微笑。我们服务员什么都能干！摆台、折口布、、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得知道每道菜的名字、特点，酒水的名字、度数，服务客人，还要管理好自己所分配的餐具，对自己所管辖的区域保持干净还要擦洗玻璃杯，早上还得打扫卫生等等。我们的工作量很大，不管受什么委屈在客人面前就是一张笑脸。做服务员我学到最重要的一点就是礼貌。我们刚去时不怎么和人打交道，经理就常常叫我们看见客人都得说：“您好！”，同事之间可以说：“您好！”、“你辛苦了！”之类的话。经理还经常特意从我们身旁走过，要是没有和他打招呼，就受批评。开始时我们觉得不好意思，那经理就叫我们要练习，说只要看到人就条件放射说出“你好！”这样的才可以。后来慢慢的习惯成自然了，以至于听见叫服务员的就说“你好！有什么需要帮忙的？”有时候在超市或别的商场听见别人叫服务员还以为叫自己呢。我们在在批评和鼓励中不断改善自己。

这段时间的实践，虽然不是选的我们的专业部门，但是从中我还是学到了不少对以后工作有用的东西，比如说心理素质的培养，耐力的考验，这都是我们以后的工作中要碰到的东西，我们的专业再好，没有一个好的心理素质和适应社会的能力。也是不好在这个复杂多变的社会中立足的。从中我也了解到了自己的不足之处，在以后的学习中我会努力抓住这个学习的好机会，多学点东西，以便以后在社会中争取自己的一席之位做充分的准备。我相信成功始终会眷顾有准备的人的。

**服务年终工作总结范文2**

在党委、政府的领导下，在业务主管部门的具体指导下，恪尽职守、攻坚破难。无论是在加强农村财务管理，还是在深化农村改革，完善土地承包经营、精准扶贫、助农增收等方面，都取得了明显成效，主要表现在:

>一、农村财务管理工作得到了更进一步的加强

一是全面实施了会计电算化，提高了代理服务的质量。至实行村级会计委托代理服务以来，无一例因财务问题，导致辖区内不稳定。做到了记账及时、核算准确、报账规范，深受广大干群的好评。

二是集体“三资”管理，形成了监督、管理及使用权分离的管理模式。

三是强化了民主监督，实行了村级财务全面分开，解除了老百姓的疑虑，密切了党群、干群关系，对于优化农村发展环境起到了积极的推动作用。

>二、深化农村改革工作稳步推进

一是党委政府高度重视，把完善土地承包经营确权工作为农村工作的重点，截止11月底，全镇421个居民小组，基本完成了土地承包经营权确权发证前期的全面工作。

二是积极培育农村新型经营主体，全镇已建农民专业生产合作社18个，农民家庭示范农场8个，农业企业2个。

三是积极引导和鼓励土地流转，截止20xx年10月底，全镇已引进业主18个，流转土地面积达到了7213亩。

>三、围绕中心，突出精准扶贫这一工作重点

抓贫困村立村产业，奠定增收的基础。

一是年初受党委、政府委派，会计代理中心工作人员驻村(居)6个，其中2人出任贫困村第一支部书记，2人承担科技扶贫帮扶村的工作，均圆满完成了年度目标任务。

二是为贫困村脱贫致富奔小康，指导全镇18个贫困村建立了奔康产业园，为解决贫困村剩余劳动力就业创造了条件，为贫困户的持续增收奠定了基础。

>四、统计工作得到了加强

20xx年完成了农村经济统计、固定资产投资、全国第三次农业普查、人口抽样调查、农作物种植抽样调查工作。

**服务年终工作总结范文3**

>一、开展情况：

参与课后延时服务的学生分成两部分，一部分学生是周一至周五在班内完成作业，这部分占大多数；另一部分是参加兴趣班，这部分学生偏少，我们开设了武术、合唱、太极、足球、口才等兴趣班。

二、>主要措施

1、学校组成由张春萍校长为组长的领导小组，从任课，教室安排、卫生、安全等方面进行全盘的考虑，让课后延时服务有序的进行。

2、坚持自愿原则，学校按照学生自愿、家长委托、学校统筹的原则，由学生及家长向学校申请课后服务，学校并与家长签订《自愿参加课后服务协议书》。

3、每个班级有两名任课教师进行看班，以本班教师为主，一来方便管理，老师根据本班教学情况，对学生可以进行有针对性辅导；二来符合家长和学生的意愿。

4、结合学校各兴趣班时间安排，灵活机动进行类似走班制的课后延时服务，有兴趣小组活动的同学去参加兴趣小组，当天兴趣小组没有活动的回到班级参加课后延时服务。

5、课后服务以学生完成作业为主，兴趣班为辅，不集中辅导，不加重学生的课业负担，延时服务期间，学校安排中层领导巡视，切实保障学生的安全，和服务质量。

>三．存在的主要困难问题：

1、课程较为单一：看护教师均为本校教师，具有各项特长的专任教师非常少，课后延时服务的课程内容较为单一，大部分以辅导作业为主，除了专职教师外，大部分学科开展兴趣小组的意愿不大。

2、家长更愿意让孩子参加做作业的课后延时服务，反而对于免费的兴趣班，家长报名意愿并不强烈。

**服务年终工作总结范文4**

作为汽车销售顾问，必须对数据有极度的敏感性。因为，汽车销售顾问不能脱离数据，例如：销售车的数量、业绩数、和客户谈的价格、还有客户的数量。甚至是挖掘潜在客户的数量、拜访客户的数量、电话营销的次数等。这些都是数字。

>一、数据总结分析

在写总结时，关键是写您上半年完成的业绩情况，总任务目标是多少台车，你一共销售了几台车；总利润是多少；单月销量最高的是多少；以及你目前掌握的客户数量有多少……。销售顾问要懂得用数据来说话，用数据做总结，分析自己的优势和劣势，找出对策。

>二、技能的总结分析

对汽车销售顾问来说，销售技巧的总结能让自己更深去了解自己。大多数销售顾问在半年内都有一个质的进步，当然，这不能缺少自己本人的努力以及同事、上司的指点，还包括公司的培训。

>三、综合能力的总结分析

优秀的汽车销售顾问并不是只会卖车，他还能把持好各种关系。例如和同事、上司相处的关系；在售前和售后之间的关系，还有和客户之间的关系。

因为销售顾问的具体工作包含：客户开发、客户跟踪、销售导购、销售洽谈、销售成交等基本过程，还可能涉及到汽车保险、上牌、装潢、交车、理赔、年检等业务的介绍、成交或代办。在4s店内，其工作范围一般主要定位于销售领域，其他业务领域可与其他相应的业务门进行衔接。所以，和其他部门的配合显得非常重要。

转眼，来到xx店已经一年了，回顾这一年，经历的也很多，从一开始对新环境的不熟悉，不适应，到现在的适应并熟练，都与领导和同事热心的教导和帮助息息相关，让我很快融入到了这个新的团队中。

作为一个服务顾问，既要服务好客户，又要与车间兄弟沟通好客户的要求与车辆的具体问题，必须要拥有专业的知识和良好的沟通能力，才能既满足客户的\'要求，又能让车间技术人员及时快速的找出问题点所在。

经过这一年的工作，我也发现自己存在很多不足之处，首先，在服务细节有所欠缺，在与客户接触时，有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不信任感。当然这也与我们的环境和设备有关。不过主要的还是我前台的工作不够细致，认真。其次，在忠诚客户维系上有所不足，客户在不断新增的同时也有着一定量的流失，说明我的客户回访工作不到位，客户不能感觉到我们对他们发自内心的关心，所以接下来我必须培养和维护一批长期稳定与我们合作的老客户，发展新的忠诚客户。我会从日常工作中给这些客户真正的关心，当然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

既然知道了自己的不足之处就得好好改进，在今后的工作中我一定要好好弥补自己的劣势，继续发扬自己的优势。要时刻保持工作的积极性，以积极美好的心态迎接每一天的工作。多向同事虚心请教自己不懂的问题。让自己成为一名专业的汽车售后服务人员。在客户维系方面，要始终坚持客户至上的原则，做好客户的回访和预约工作。具体的可以用客户回访登记表，预约登记表来了解数据的变化。稳抓一大把老客户，开发一批优质新客户。最后，我了解售后是一个团体，要加强与车间和配件的沟通，给客户一个最满意的办事效率。

服务顾问这个岗位是客户与车间之间的桥梁，也是公司的门面，这个职位的重要性可想而知，这也给我们很大压力，但是有压力才有动力，我会继续努力，坚持不懈。使自己更上一个大台阶，给上级领导一份满意的答卷！

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