# 在岗服务情况工作总结(实用46篇)

来源：网友投稿 作者：落花人独立 更新时间：2024-10-18

*在岗服务情况工作总结120xx年是我自己挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮忙，通过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也...*

**在岗服务情况工作总结1**

20xx年是我自己挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮忙，通过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、悲哀的.，有成功的、开心的，但是那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，有时候我真的怀凝我，我一向在想我是哪错了，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，就算没有我，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。

>现将工作总结如下：

>一、培训方面：

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。

>二、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一向坚持以身作则，所以我的班组十分团结。

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

>三、作为我本人，负责传菜工作。

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。

>四、在操作方面的几点。

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、不明白为他人换位思考，做这天的我真难啊！

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、什么叫改善、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。

>五、本班组在本年度做的不到位。

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年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，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！

**在岗服务情况工作总结2**

>一.导言

暑假期间，我在郴州市汝城县的一家餐馆——定福楼实习。在一个多月的时间里，我深深体会到了服务的辛苦，也学到了做酒店服务的一些要领。我也好像成熟了很多，懂得珍惜，懂得耐心包容，懂得生活，懂得理解困难。餐厅里很多人一眼就能看出我还是在校学生。有人说我从脸就能看出来，是因为社会阅历不够，才会表现出一点不成熟。

我在酒店的工作很复杂，上午9: 30到下午2: 30，下午4: 30到晚上10: 00，这期间有些订单，整理一下，帮忙厨房。虽然花了很长时间，但我并没有因为自己的热情和青春而懈怠。因为我觉得是一种激励，去了解生活，去感受生活，去接触社会，去了解未来。在学校，也许会有人告诉我们做什么，怎么做。然而事实并非如此。一切都是自己做的，努力了，一份工作的效率就会被不同的人评价。在学校，对于成绩不是很好的我来说，只有一种学习的氛围，我努力的去争取更好的成绩。在这里，每个人都努力工作，以获得更好的报酬。其实这也是一种学习，学会看就是去做事情，去适应变化。

刚开始我一个人服役的时候很紧张。有时候我不敢看客人的眼睛。上菜时很少按要求报菜名，几乎都是默默服务。后来，我渐渐熟悉了一切，服役的时候也变得更加勇敢。我可以回答客人在用餐过程中遇到的问题，当同事忙的时候，我可以抽出时间帮忙。事实上，当我看到客人在他们的服务区吃饭时，我可以很容易地应付他们。真的是一件幸福的事。在服务过程中，人们接触到各种各样的客人，在工作中受到客人的表扬，因客人服务不够而受到领班的批评。

>二、实习的目的\'

通过练习锻炼我在任何环境下的耐力和毅力！丰富自己的思想，加深对社会的了解；了解社会服务市场的现状，为自己将来进入社会做好准备。熟悉酒店服务环境和服务模式，为以后的全面发展打下良好的基础。通过自己的亲身经历和前辈的现场指导，希望能学到很多学校学不到的宝贵经验。

酒店实习是对我综合能力的一种训练。在整个练习过程中，充分调动自己的主观能动性，认真观察练习，提高自己的实践能力。通过和前任交流，接触不同类型的人，提高自己的社交能力。学习一定的管理能力，俗话说“知人善用为王”。学会处理好人与人之间的关系，尤其是与同事之间的关系！只有处理好关系，才能让自己适应不同的环境，才能得到很多人的帮助。

>三、体验

目前，酒店业发展越来越快，酒店管理越来越受到重视。说到酒店管理，我们很容易想到服务质量。酒店服务员是与顾客直接接触的重要环节，服务员的服务水平往往是很多顾客选择酒店的重要筛子。以下是我今年夏天在酒店服务方面的经验总结：

(一)、质量

作为一名服务员，你应该具备一些基本的素质，比如真诚、诚实、体贴、耐心等。我认为你也应该小心谨慎地观察顾客的言行。不会交流的人有不同的行动举止，从中你可以得出不同的性格偏好。即使是下单，也会有不同的喜好，这是获得客户好评的关键因素。

(2)、效率

做任何事情都要讲究效率，效率对做事的效果影响很大，服务工作也不例外。服务的效率直接关系到业务的质量。高效率意味着时间成本和资金成本得到充分发挥，从而增加企业效益。对于服务员来说，他应该准确地记住客户的需求，以良好的质量和数量按时满足客户的需求。在这个过程中，各种变化是无法避免的，比如客户故意刁难，两者之间的不一致导致服务工作的复杂。

(3)、技能

服务要注意流程顺序清晰，服务顺畅，无论倒茶还是上菜都要规范动作。我们不能忘记“热情服务”的理念。有些员工一开始很注意，但后来开始放松。因此，服务质量对酒店的经营质量有着深远的影响，因此有必要严格控制。一方面，服务员的技能在正式录用前要经过培训，考试合格后才允许工作；另一方面，服务工作的质量要在工作过程中不断提高，不能一成不变，要根据客户的要求而改变。

作为一名服务型员工，我认为学习工作的目的不是通过业务考试，而是获取知识和工作技能。换句话说，在工作中学习是为了适应社会的需要，是为了保证以后的工作能够完成，通过学习为社会做贡献。但是，走出象牙塔和步入社会的差距很大。以社会实习为缓冲，是我的福气。通过实习，了解到工作的实际需要，从而使学习的目的更加明确，结果也相应更好。

**在岗服务情况工作总结3**

入驻以来，窗口工作人员严格执行局党组和纪检组制定的行政责任追究和行政过失惩戒制度，并严格遵守南谯区食品药品监管系统八项禁令，杜绝各种违法、失职、渎职行为的发生。谁主管谁负责，谁违反规定谁受处理，并定期进行考核，严格按规定进行奖惩。为督促检查经常化、制度化，窗口工作人员在对外工作时向相对人发放了信息反馈卡，公开了举报电话xxxx和举报箱，使管理相对人对窗口工作情况及意见能及时反馈。窗口还及时向相对人发放了意见卡，征求群众的意见和好的建议，努力使窗口的工作更上一个台阶。

窗口工作人员还严格遵守“中心”的各项工作纪律，按时上下班，不脱岗，不空岗，上班时间不聊天、不打游戏，外出现场验收或有事按规定向管理办公室请假，严格按照时限要求办理行政审批事项。

>服务岗位工作总结（4）

20xx年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下：

一是服务至上，热情工作。窗口工作是规划局工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。我所负责的岗位每天都有不少人来办理用地规划许可证、工程规划许可证等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20xx年全年，我认真负责的完成62件用地规划许可证业务办理，46件工程规划许可证业务办理，未出一次差错，广受好评。

三是积极学习，提高进步。学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20xx年，我充分利用业余时间学习进修。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

>服务岗位工作总结（5）

20XX年，法律援助窗口在市司法局和市行政服务中心的领导下，在各部门的大力支持和配合下，以“便民、诚信、高效、廉洁”为服务宗旨，以建设“服务一流，群众满意的服务窗口”为目标，牢固树立服务意识，不断提高服务水平与质量，全面履行法律援助工作职责，积极开展法律援助工作，努力为弱势群体提供法律援助服务，切实维护了弱势群体的合法权益，取得了较好的社会效果。圆满地完成了工作任务，展示了司法局良好的窗口形象。现将本年工作总结如下：

**在岗服务情况工作总结4**

从十月初开始，一直到十月末。然后再从十二月到现在，在咖啡厅算下来陆陆续续呆了一个半月，一开始天天擦桌子背菜单，一天也不说一句话，到后来大家很照顾我的教我拉花，天天插科打诨，呆的特别开心。

坚持什么

开始的时候还打过退堂鼓，第一周去的时候，站在台子旁边就是几个小时。不站在台子旁边就是擦椅子腿种种。和周围的人都不大熟悉，只有一个小姐姐教我做一些事情，告诉我日常。做完第一周就完全不想做了，天天千篇一律背配方，什么有意思的事情都没有。咖啡店生意也比较冷清，没什么顾客。我一开始下的决心其实就是不能半途而废。我有时候总会想之前要是在某个节点继续练下去合气道了，或者高中没有在第一个星期就放弃跟着老师画画，会有怎样的结果，觉得自己之前半途而废是给自己找个时间不对，或者有更重要的事情之类的借口，然后不去做了，也有可能就是最开始的时候做的并不是很顺，改变自己习惯的时间和环境，接触了其他的人会不舒服，然后直接就放弃了。这次就想着看看如果继续做下去会是什么样子，会知道什么。事实证明生活真的充满了未知，你永远不会知道发生什么。如果用逻辑来说的话，我现在所知道的事情，其实都是我所知道的经验来的，用我现在的经验是无论如何推断不出来我还没经历过的事情能给我带来怎样的结果。

然后果不其然我得到了好多。其实就是一个小念头来的，可能第一个星期之后我也没有下多大的决心，说是一定要坚持下去，只是说周一的时候刚好想要去，觉得没有什么事情做。起床正好很早，外面不是很冷，然后妈妈在旁边嘀咕了一句那就接着去吧，然后就去了。

环境和周围人

其实一直到现在我也觉得和周围人融不到一起去，这次去咖啡厅，以及最近发生的其他事情给了我很大信心我是一个很可爱，招人喜欢也很有趣的人。我有个毛病就是如果别人对我冷淡我会觉得是不是自己做错了什么，说错了话，我自己太傻了不会开玩笑，太无聊太没深度，总而言之时时刻刻在计量自己说的话是不是暴露了什么缺点，自己是不是太过于内向。在咖啡厅其实是一个完全没有成本的大的社交实验场所，当然我是很真诚的去交朋友了，只是性质上是这样的。我发现一开始的排外，以及对方的冷漠，自己见到生人的不舒服，完全是对事不对人，inpersonal的。有的人可以自来熟，马上跟周围打成一片，那是他们的天赋和本事，但是绝大多数人还是会对生人产生或多或少的敌意，或者说是冷漠，自卫的本能。甚至说，那些自来熟的人，如果碰见敌意非常深的人，也没有办法一下就熟络起来。也就是说，如果对方对我并没有很热情甚至表现出来敌意，那至少有九成几率不是我的原因，不是因为我不可爱不是因为我讨人厌，只是因为他们自己觉得很生不舒服说话，这事一个自然现象。如果我自己不能很自如地开玩笑，不能像平常跟熟人一样说段子聊天，那也跟我没关系，这只是个人的本性而已，我不用自责。交往只要不怯懦不奇怪，不需要故意讨好别人的，该熟起来的时间长了自然会熟起来，当然前提是我自己不能做很讨人厌的事情，而且也要体贴多为对方着想。心理不拥有太多负担，因为这次最后我和大家都关系很好，大家都很喜欢我，我发现了我是个让大家很喜欢的人。

要融入一个圈子里面，真的需要时间的磨合，以及可以共同经历一些事情的运气。时间越长，那么一起经历特殊的事情的几率也就越大，也就越有可能融入圈子成为好朋友。比如初中高中的时候只要性格不是很别扭，总有那么个死党的圈子，因为大家是被迫在一起的。如果相处的时间不够长，那么如果碰见了特殊的事情，共同的好笑的事情，那也可以成为好朋友，只能说共同碰见这事情的几率小一些了。

其实还有一个问题就是如果在一起就是有很长时间，那么互相也就可以习惯不交流而相处不觉得尴尬的时间，这一点其实也很重要。现在想通了，那么未来也可以自己跟别人在一起不说话，也觉得习以为常很舒服。

要是最后真的不能打成一片，那只能说是没有缘分圈子不一样，面子上过得去就好了。

**在岗服务情况工作总结5**

在服务行业待了\_\_年之久，对服务员的工作有一些自己的心得，这次我将根据自身的体会做一份全面的服务员工作心得总结，我将从语言、观察、交际、应变、记忆、营销等多个发面介绍一名优秀的服务员应该具备的能力。

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。

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、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。

三、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

四、应变能力

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。

五、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

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被迫延时或干脆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。

六、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

以上我的服务员工作总结中，主要介绍了一名优秀服务行业人员应该具备的强劲能力，希望能给仍在服务行业摸爬滚打的同胞们一个建议和指引。

**在岗服务情况工作总结6**

时间过得真快，转眼间20xx年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”。20xx年x月x日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了xx酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

>一、做的好的地方

1、能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2、能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3、可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4、能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5、可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6、做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7、能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

>二、做的不足的地方

1、不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2、团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3、与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

**在岗服务情况工作总结7**

>一、工作推进情况

(一)完善政务服务事项清单编制工作。按照安徽省人民政府办公厅《关于做好市县乡其他依申请类权利事项和县乡村公共服务事项实施清单编制工作的通知》要求，6月，我委对《全省其他依申请类权利事项目录清单》中涉及到的其他依申请类权利事项和《县乡村三级公共服务事项目录清单》中涉及到的公共服务事项进行进一步梳理完善，共涉及我委29项行^v^力和公共服务事项，所有事项全部录入到安徽政务事项管理系统，11月份按照县政务服务中心要求对所有清单事项进行进一步整理完善，29项事项已全部进入县政务服务中心三楼28号窗口，并已通过审核、发布。

(三)提升办件量和覆盖率。截止20xx年12月底，我委运用政务服务系统办件31件、覆盖率。办件覆盖率不是很高，主要原因在于办件申请量少。

>二、保障措施

**在岗服务情况工作总结8**

随着市场法规和规则的进一步建立和健全，在激烈竞争中的中国餐饮市场将遵循国际规则，市场将会得到进一步规划和净化。中国现有的万家餐饮企业和近5000亿的营业额将会不断增加，中国餐饮市场潜力巨大。今后餐饮业将继续持续较快的发展势头，行业规模不断扩大。同时，

市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表此刻创新潜力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

^v^北京3月29日商务部29日发布的数据分析显示，20xx年我国人均餐饮消费支出预计将到达915元，餐饮业市场运行将继续以17％左右的速度高速增长，全年零售额可望到达12100亿元，并呈现四大发展趋势。

一是餐饮消费将持续旺盛的发展势头。目前，我国人均餐饮消费刚刚到达100美元，与美国1600美元、法国1050美元相比仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济带给广阔的发展空间。

二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。近年来，商务交易、会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多元化和现代化发展趋势。

四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。餐饮业将用心调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、节约型消费。

所有企业的发展离不开人才的培养。好乐星长期以来注重团队的建设，组建了一支具有开阔的视野、强烈的事业心的高效学习型团队，使好

乐星的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们好乐星团队立下了要让好乐星走出东营，走出山东，走向中国，走向世界的宏伟目标！

好乐星有一个强烈的使命是“让更多的人健康快乐起来”，“让世界充满爱”，我将为这一使命奋斗终生！“一切皆有可能！”我们期盼梦想的实现经过两年多的运作，好乐星已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以礼貌规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

时光匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活--是我的一贯准则，我期望在那里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，务必掌握七大要素：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时光、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，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，这对提高好乐星的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备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，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视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，对穿戴方面都个性随便，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，要重视和善待每一个客人，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”。

5、细腻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，并及时带给服务，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。

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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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、并透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。此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们务必运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使好乐星立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。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、工作用心，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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理解和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名服务人员是微不足道的，有些人认为这个职业是低下而不为人尊重的，但是我要说的是：条条道路通罗马，为服务别人而快乐，我为能在那里工作而幸福！我能为这个群众工作而自豪。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光和欢乐，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。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，期望领导能多加督促，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。让顾客在好乐星感受到不一般的快乐！

**在岗服务情况工作总结9**

>一、业务开展情况

在xx年度工作中，担任常年法律顾问11家，见证1件，民事诉讼代理5件，非诉讼法律事务代理10件，提供法律援助7件，主持调解纠纷16件，解答法律咨询21人次，开展法制宣传16场次，发放法制宣传单和“农牧民法律知识读本（蒙文）”共3600余份。加强了法制宣传工作力度，采取多种方式对农牧民提供优质的法律服务和诉讼代理案件的指导，充分发挥了作用，大力推进农村牧区民主法制建设，开展了“法律服务构建和谐社会”实践活动中，提供了优质服务，得到很好的结果。

积极参加盟、旗业务培训班和公益活动，对当事人热情对待、正确引导当事人诉讼案件的风险为着想，避免经济损失为主，创建和谐和解的方针，把矛盾纠纷解决在当地，完善了

便民利民服务措施得到见效。

>三、今后加强学习法律法规知识和思想政治知识

不断提高业务水平和自身素质，积极参加业务培训和公益活动，严格遵守执业道德，纪律制度，秉公执法，公平公正，为农牧民热情服务，提供良好的法治环境。

**在岗服务情况工作总结10**

随着市场法规和规则的进一步建立和健全，在激烈竞争中的中国餐饮市场将遵循国际规则，市场将会得到进一步规划和净化。中国现有的万家餐饮企业和近5000亿的营业额将会不断增加，中国餐饮市场潜力巨大。

今后餐饮业将继续持续较快的发展势头，行业规模不断扩大。同时，市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表此刻创新潜力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

^v^北京3月29日商务部29日发布的数据分析显示，20\_\_年我国人均餐饮消费支出预计将到达915元，餐饮业市场运行将继续以17%左右的速度高速增长，全年零售额可望到达12100亿元，并呈现四大发展趋势。

一是餐饮消费将持续旺盛的发展势头。目前，我国人均餐饮消费刚刚到达100美元，与美国1600美元、法国1050美元相比仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济带给广阔的发展空间。

二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。近年来，商务交易、会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多元化和现代化发展趋势。

四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。餐饮业将用心调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、节俭型消费。

所有企业的发展离不开人才的培养。好乐星长期以来注重团队的建设，组建了一支具有开阔的视野、强烈的事业心的高效学习型团队，使好乐星的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们好乐星团队立下了要让好乐星走出东营，走出山东，走向中国，走向世界的宏伟目标!

好乐星有一个强烈的使命是“让更多的人健康欢乐起来”，“让世界充满爱”，我将为这一使命奋斗终生!“一切皆有可能!”我们期盼梦想的实现经过两年多的运作，好乐星已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以礼貌规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

时光匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活--是我的一贯准则，我期望在那里我能将我的欢乐带给顾客感染同事。

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，务必掌握七大要素：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时光、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，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，这对提高好乐星的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备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，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视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，对穿戴方面都个性随便，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，要重视和善待每一个客人，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”。

5、细腻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，并及时带给服务，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。

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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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、并透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。此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们务必运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使好乐星立于不败之地!

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。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、工作用心，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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理解和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名服务人员是微不足道的，有些人认为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，为服务别人而欢乐，我为能在那里工作而幸福!我能为这个群众工作而自豪。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光和欢乐，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。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，期望领导能多加督促，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。让顾客在好乐星感受到不一般的欢乐!

**在岗服务情况工作总结11**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，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好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

>1、加班加点工作，早日完成装修

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。

>2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每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，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

>3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。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，每天以崭新的姿态面对客人。

>4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到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。我暗暗稳住自已，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通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

>5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

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。

>6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关健，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，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可以做好做到位，而且同样可以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，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

>7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个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。思想工作的内容在不断的变化。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。

>8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希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面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

几天来，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xx元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的.期望还很大很大，在xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再力，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。

**在岗服务情况工作总结12**

转眼间，入xxx发展公司已经两年半时间了，XX年是房地产起伏最厉害的一年，房价经历了由低至高，又由高至平稳的局面，令我觉得房地产这个行业真是变幻莫测，很富挑战性。辗转间，又到了XX年底，对今年的销售和对行业的看法，作了如下总结。

本年的总体销售市场，对比上一年还是比较理想，发展商亦获得了较大的利润。令公司对今后的发展奠定了坚实的基础。展望XX年，本人要以更好的精神面貌去面对全新的挑战，为公司更好的发展作出贡献，为来年创造更大的利润。

>一、xx公司xx项目的成员组成：

---营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有激情和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

>二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为xx公司的领导，我有很大的责任。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

>三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

>四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给于指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

**在岗服务情况工作总结13**

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。

**在岗服务情况工作总结14**

时间如梭，转眼间我们一起伴随着xx走过了x年，即将走向20xx年。成功的开始源于总结与计划，相信x在新的一年里可以在创辉煌。

回首xx年，确实有许多值得我们去学习和思考的，这一年在x经理的正确领导下，在x经理的大力执行下，我获得了认真细致的培训和改进，也起到了非常好的效果，并在努力为x创造效益。

一个餐饮的好坏，首先要看它的本质，有没有吸引力，只有具有切实的设施，我们才能更好的为客人服务，而并不是做一些表面的工作，但有些必要的礼貌还是应该注意的，作为服务行业的实质是让客人来的开心，吃的开心，走的开心，为他们提供更好的服务方式。

来到x不算很久，但在这短短的一段时间里，我也学到了很多东西，为作为x里的一名普通服务员，为我能在这里工作而深感荣辛，并非常感谢x经理的关心与照顾，在我这个普通岗位上，我也有了很深的感悟，一个企业发展的方向和目标是要复合这个企业的切身实际，并要在发展的过程中逐步总结和创新。

**在岗服务情况工作总结15**

在xx饭店工作差不多三年了吧，自从我进入饭店之后，店长以及各位亲爱的同事对我都照顾有加，是大家一直在帮助着我走向更好的将来，也让我有了一份自己喜爱的工作，很感谢大家。这一年又悄悄过去了，对于这一年的工作，我有了一些总结和感受，希望写下来可以时刻督促自己继续发展，。

>1.服务态度最重要

服务工作是一项需要强大决心的工作，在进入饭店之前，其实我也做过服务类的工作，但是并不是做饭店的服务员，所以其实还是有一些主要区别的。进入饭店三年，其实自己多多少少了积累了不少的经验，虽然在外人看来服务员是一个并没有很大技巧性的工作，但其实它的要求是很多的。首先最重要的就是服务态度，这是我这一年一直坚守的一道原则，也是我这三年里一直默默坚持的标准。只要我把服务态度建立起来了，其实很多问题都会缝纫而解，根本不会造成太大的麻烦。所以未来一年，这一年也是需要不断的去坚持的。

>2.服务能力是关键

这一年，我个人的能力还是在不断增长的。以前做服务员的工作多多少少都会有一些磕碰，现在不会了，手脚麻利了很多，也很少做事毛手毛脚造成一些不好的影响了。我想这是我这个阶段进步的地方吧。我的服务能力是建立在很多方面的，首先我的服务态度是良好的，其次我的动手能力也是很重要的，并且已经得到了加强，得到了改善，这是一个很好的趋势，也是激励我更好的前进的一个方面。

>3.个人心态是重点

服务员有时候考验的就是自己的心态，为什么服务工作难做？那就是因为我们总会经历一些考验，经历一些能够击垮我们的难关，因此在服务行业，个人的心态是非常重要的，这也是我们拉开差距的主要原因。服务工作做得好，与本身的技能相关之外，我们每个人的心态和态度都是很重要的，这一点我今年已经实践过一回了，并且得到了很大的改善和进步。

今年的工作虽然已经接近结束了，但是未来的日子，我想一定会有一些更好的方向可以去发展，我会继续保持动力，保持一份真诚和努力，在服务员这份工作上做到，不辜负每一个关心我的人对我的信赖和期待，后面的日子继续加油！

**在岗服务情况工作总结16**

斗转星移，进入\_\_公司已整整三年，我一向从事现场的售后技术服务工作，目睹公司的发展壮大和制度的日臻完善，自豪感由衷而生。三年的工作经历，自己对售后服务多少积累了一些认识和体会，现与各位同仁分享如下。

一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，现场技术服务也不例外。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也为了及时反馈产品从出厂至使用过程中出现的不良状况，以便作出及时改善，使产品更好的满足现场的使用要求。

二、精于专业技能，勤于现场观察

随着钢铁行业的不断发展，耐材也要适应新工艺条件下的使用要求。作为一个技术服务人员，要在现场勤于观察、独立思考、多与现场技术工人交流，对于不断掌握新环境下耐材的应用知识至关重要。能否做好一个产品的质量调研，是衡量技术人员专业水准的标尺，同时也是技术人员尽快掌握应用知识的有效手段。

三、善于沟通交流，强于协助协调

现场技术服务人员不仅仅要有较强的专业技术知识，还就应具备良好的沟通交流潜力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

向客户推广公司的产品，不仅仅是业务人员的职责，也是包括技术人员在内的每一个员工的职责，技术人员应更善于从技术的角度协助业务人员向客户介绍和推广本企业的产品，同时协调项目部和现场施工及业务员的关系，发挥好桥梁的作用。

在钢铁行业发展的新形势下，尤其国家最近颁布了《钢铁产业发展政策》，耐材行业也面临着机遇和挑战，在这个大背景下，售后服务工作也需要有新的工作思路。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的售后服务，公司产品能够创出名牌，其服务也能够进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的售后服务体系，才能在竞争中立于不败之地。

**在岗服务情况工作总结17**

为切实开展好“人民群众满意服务窗口”活动，我局以xx行政服务大厅为主体，辐射各xx服务窗口，依照创建内容和创建标准，进行一次深入、全面地自查自纠工作。

1、强化学习，提升人员素质。局经常组织窗口工作人员进行从政道德教育、职业道德教育和政治业务学习，做到学习经常化，工作制度化；落实政风行风建设领导责任制和教育、监督、考核、奖惩等制度，使得窗口内部管理制度日趋完善，纪律严明。同时，要求各服务窗口工作人员，通过日常工作发现的问题，以及通过换位思考，站在前来办理业务群众角度，对照创建活动考核标准，逐条认真把关，审查服务窗口存在的硬软件服务是否有存有欠缺。在内部召开座谈会，通过相互交流、互提建议以及认真总结，为服务窗口制度整改积极建言建策。

3、健全制度，落实岗位责任。各服务窗口认真落实领导现场接办接访制、岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、一次性告知制、首问责任制度、失职追究制，并公示上墙，主动接受群众监督；服务态度文明礼貌、热情耐心、认真负责、积极推行为民、便民、利民措施，关心群众的疾苦，对他们提出的各种疑难问题能及时进行解答，做好耐心的解释服务工作，及时化解群众心里疑虑，在规定工作日内完成业务受理。并在大厅显眼处设有举报投诉意见箱和意见簿，及市行政效能投诉中心电话，主动接受办事群众及全社会各界人士的监督和投诉。

>服务岗位工作总结（3）

20xx年5月中旬，餐饮服务行政审批进驻南谯区行政服务中心以来，从实际出发，强化行政审批管理措施，规范行政行为，提高工作效率和服务质量，扎实工作，确保了便民、高效、规范的窗口形象，受到了服务对象的一致好评，现将窗口工作情况总结如下：

**在岗服务情况工作总结18**

20XX年，坚持以人为本，努力构建和谐医院，建立长效机制，不断取得更大成绩，认真贯彻落实全县卫生工作会议精神，按照中医药创建领导小组办公室下达的目标任务要求，结合实际，按照要求，在我乡卫生服务中注重中医药服务工作，现将工作开展情况总结如下：

>一、加强组织领导，认真部署

城镇医疗卫生工作是城镇公共卫生和基本治疗服务的基础，是城镇卫生工作的主要组成部分，也是今后一个时期卫生工作的重点之一。从组织上保证全乡卫生服务工作各项任务落实到实处，我院根据人员变动，调整了我卫生院卫生服务工作领导小组，各科室也建立健全了相应的组织机构。在组织机构中结合实际，要求有一定比例的中医机构管理人员，负责在城镇卫生服务中加强中医药服务能力的提高。

为进一步贯彻落实全乡卫生工作会议精神，加强全乡卫生服务机构的管理。20XX年1月11日乡政府召开了全乡卫生工作会议。会上，王芳副乡长全面总结了全乡卫生服务工作所取得的成绩，并对今年卫生院卫生工作任务的全面完成提出了具体要求：一是要按照县卫生局与我卫生院的卫生工作目标责任状及中医药建设领导小组办公室下达的中医药卫生服务建设目标相结合起来，继续抓好卫生服务的规范化建设试点，探索卫生服务首诊制、双向转诊制，落实公共卫生服务任务；二是在开展卫生工作中，各科室、各村卫生站要认真按照《三台县城镇公共卫生服务项目考核办法（暂行）》要求，成立相应的考核机构，对各辖区内卫生服务机构开展给予技术指导，并进行日常业务考核。同时，各卫生机构要将工作重点由医疗转向预防保健、健康教育、康复，计划生育等公共卫生服务方面，按新的规范要求建立健全辖区内居民的健康档案，建档率必须达到90%以上，并实行动态管理；三是要积极配合规范化建设工作。

>二、制定规划，明确任务

为进一步加强中医药建设，构筑新型卫生服务体系，满足辖区内人民群众的卫生服务需求，特制定了《曙光乡中医药康复服务计划》。在规划中，为充分利用各种面积医药资源，发挥“简、便、廉、验”的特点，要求卫生院要设有中医、中西医结合科室，村卫生站要根据需要设立中医、中西医科室，并按需配置一定比例的中医药专业技术人员，进一步提高了中医药的认知率。各科室结合实际，相继制定了各自的卫生服务发展建设规划。为不断发送卫生服务机构的服务条件，充分发挥卫生服务功能，更好地为辖区内广大居民提供医疗、预防、保健、康复、计划生育、健康咨询等医疗卫生服务奠定了基础。大力开展中医药康复服务。

>三、发挥中医药特色，提高卫生院服务能力

今年，我们将全乡卫生服务工作摆下重要议事日程，按照《三台县曙光乡卫生事业发展“十二五”规划》，对卫生院卫生机构建设提供了具体标准。尤其是今年是创建全国农村中医药先进单位的关键年，大力提倡开展中医药康复治疗及服务，是体现中医药特色的最好突出点。

发挥中医药优势，体现中医药“简、便、廉、验”的特点。近年啦，我院加大中医药服务力度，将中医药服务工作从单一的医疗转向预防、保健、健康教育、康复和计划生育指导“六位一体”的卫生服务的各个领域中，不断完善中医药服务功能，进一步提高中医药服务水平。

一是积极推荐使用中医药，使居民在预防感冒和常见老年人慢性病的诊疗中为保证病人利益的条件下，引导他们使用中医药治疗。

二是20XX年，投入1500元印制了1万份健康教育手册，其中近三分之一是中医健康处方和宣传知识。与县疾病控制中心健康教育工作人员联合，定期组织辖区居民进行保健知识专题讲座或和相关录像带；设立卫生服务宣传板报、橱窗等，开展健康教育宣传；并印制了慢性病中医健康教育处方并免费发放。同时结合义诊、“卫生进乡村”等大型活动向农民居民和就诊患者进行健康知识宣传，截止目前，免体检费和药费已达万元。

三是利用中医传统疗法的优势对康复期病人进行针对性的治疗，特别是对乙型肝炎、脑血管疾病的康复理疗中成绩显著，依据中医药毒副作用少的特点进行治疗，中医传统疗法的功能与康复相结合，对高血压、脑出血病人进行康复期治疗。

>四、强化督导，不断规范卫生院卫生服务工作

20XX年5月，县卫生局一行4人在县卫生局分管领导的带领下，对我卫生院卫生服务工作进行了检查指导，根据《三台县人民政府关于开展城镇中医药卫生服务的实施意见》的落实情况，尤其是中医诊室和中药房（柜）设置和使用情况进行重点了解，卫生院中医药服务开展情况进行督导。强调要加快步伐，规范卫生院卫生服务行为，纠正卫生院卫生服务工作“重医疗，轻公共卫生服务”的现象，要变坐等病人转向入户提供健康服务，提高居民健康档案建档率，规范了服务行为。

>五、存在的问题

1、卫生院卫生经费投入不足。虽然20XX年执行了补助标准，拨付一定的资金，但是目前大部分资金还没有拨付，卫生院中医药卫生服务机构基础条件差，有些必须的诊疗设备还没到位，很难满足辖区卫生工作发展的需求和农村居民的诊疗需要。

2、由于宣传力度不够，部分居民对卫生院卫生服务和卫生院中医药服务还不了解，卫生服务利率还不高，尚未形成真正意义上的“小病在村医，大病进医院”的医疗格局。

3、由于大部分村站是医院“重点指导”的医疗机构，受于医院性质的影响，配备专业技术人员受到一定限制，很少有高级职称的专家坐诊，严重影响中医药服务工作的发展。

**在岗服务情况工作总结19**

在即将过去的20\_\_年里，过去的一年也许有失落的、悲哀的，有成功的、开心的，可是那不重要了，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，有时候我真的怀凝我，我一向在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自我打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自我手中，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，我此刻很好，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，一齐提高，未来属于我们。

关于明年，我的是：

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、利用休息时光进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自我。

最终，期望大家到下一年的这天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，多谢!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，能够作适当的让步。

个性是职责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。在一般状况下，客人的情绪就是服务员所带给的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先思考到的是错误是不是在自我一方。

**在岗服务情况工作总结20**

不知不觉中，见证着公司发展的20xx年即将过去，充满希望的20xx年将要来临。回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关、加班备战的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅。现将一年的主要工作总结如下：

>一、管理实践

20xx年9月份，对于我可以说是一个可以铭记一生的日子，就在这一天，我肩负着公司领导和全体员工的厚爱和期望，被公司正式任命为食堂服务员领班，分管食堂日常的管理工作， 全面负责卫生、工作分配、协调等日常管理工作，协助厨师长的工作。这既是公司上下同仁对我的厚爱，也是公司对我在公司两年来工作的高度肯定。想到这里，受宠若惊的同时，更是感慨万千、如履薄冰。短短x年，我从普通岗位迅速成长为领班，这就导致了我理论知识缺乏，实践经验不足的种种难题。如何快速提高自己的管理知识、更新自己的知识结构，并深入食堂到实际工作的每个环节将尤为重要。在初任领班这段时间，我通过虚心向公司领导及同仁学习，取长补短，不断提高自身素质修养及业务技能。在公司领导和同仁的关怀与支持下，明确了自己的管理职能，迅速提高了自己的管理才能，以身作则的管理作风得到了公司领导和同事的一致认同。

>二、主要成绩如下：

(1)让服务人员熟悉了解岗位职责和工作流程。

(2)对新员工进行入职后的实操培训。

(3)食堂管理工作中，以身作则，在员工中起到很好的表率作用。

(4)努力配合厨师长的工作，并积极为厨师长分担。

(5)努力配合管理处下达的各项任务，并积极为公司分忧。 在这一年中我们迎来的用餐人数共计40350人次，餐票数共计7722张。

>三、存在不足

1、个人修养、基本素质还需要进一步加强。

2、对公司的管理还需进一步加强。由于种种原因，进行严格的、全面的现代管理，有一个很长的、艰难的过程。虽然作了一些尝试，但效果还显不够。

3、对员工队伍建设方面努力还不足。少数员工工作不踏实，技术不精、质量意识薄弱、依赖心强等都需要转变、改善和提高。进一步提高员工队伍整体素质还有大量工作要做。

4、对工作的安排，卫生的打扫都不是很认真，主要原因是觉得看得过去就行，没有对自己所做的工作负责。

5、主动性也不是很好，懒散，拉帮结派。

针对以上几点：在今后的工作中，我将努力学习新的文化知识，不断提高自身的业务及管理水平，做好自己的本职工作的同时，管理好服务这个小团队，以身作则，争取做出更大的贡献!积极维护公司利益，为公司创造更高的价值，力争取得更大的工作成绩!在明年的工作方面迈上一个新的台阶。

**在岗服务情况工作总结21**

20xx年是我实现自我挑战的一年，在这一年中，我有收获，也有不足。在xx年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，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，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，有时候我真的怀凝我，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，就算没有我，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。现将如下：

>一、培训方面：

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。

>二、管理方面：

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

>三、作为我本人，负责传菜工作。

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。

>四、在操作方面的几点。

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！

年底了，各行各业都在进行，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，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、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通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和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下，要想使自己精通业务，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的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备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，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。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。

4、重视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，要重视和善待每一个客人，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。

5、细腻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。

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！

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，我也会和顾客谈天，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和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。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和欢乐，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。

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。

**在岗服务情况工作总结22**

转眼间入职酒店工作已一年多了，根据酒店经理的工作安排，主要负责酒店楼面的日常运作和部门的培训工作，现将工作情况作以下总结。

>一、厅面现场管理

礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

建立酒店案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集酒店顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，酒店所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

>二、员工日常管理

1、新员工作为酒店人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常酒店案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

>三、工作中存在不足

在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

**在岗服务情况工作总结23**

在这一年从事餐饮服务员的工作中，改变了我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。树立了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

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工作突发事件对应技巧；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。

在这次一年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：当你热爱自己的工作，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、正能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。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：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

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，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，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

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