# 餐饮服务员月总结报告(5篇)

来源：网友投稿 作者：风华正茂 更新时间：2024-06-19

*餐饮服务员月总结报告一一、厅面现场管理1、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。2、班前坚持对仪容仪表的的检...*

**餐饮服务员月总结报告一**

一、厅面现场管理

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。7、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。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、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，餐厅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、新员工作为餐厅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。并结合日常餐厅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

1、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。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力.

**餐饮服务员月总结报告二**

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。下面给大家分享关于餐饮服务月工作总结报告，方便大家学习。

时间过得真快，茫茫碌碌中已近年末，转眼间我接管食堂的时间又过了一年了。回顾过去的每一天，我作为一名食堂管理员，深感到职责的重大，工作压力之沉重。因为我所从事的工作质量，很有可能会影响到全体职工的身心健康。所以，为了扬长避短，今后能把工作干得更好，现就一年来的工作情景总结如下：

第一、作为食堂自然是离不开饮食，食堂是每个人生活中不可缺少的一部分，假如我们离开了吃的东西是不可能生存下去，所以作为单位的食堂这也是很重要的。作为食堂管理员更应多为的饮食着想，为保证每位学生的身心健康而研究。

第二、作为一个团体食堂，食品卫生安全是关系到每一位学生身体健康的大事。首先，我们要求每位食堂工作人员上岗前，都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。食堂是学生用餐的地方，也是对疾病最为敏感的地方，为了使全体职工都能心境舒畅的放心用餐，作为食堂的工作人员，我有职责有义务搞好食堂的卫生工作。不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。经过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工作台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。第三、每一天，我一有空闲，就下厨房巡视，与食堂人员取得沟通联系，对食堂工作方面的所需或不足，作详细了解，如有不周，及时作好调控。如卫生情景：由于用餐人数多，前段时期食堂人员不定，使大家身心疲惫，有时没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不够整齐。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，我亲自为他们出谋划策，亲临厨房，指挥他们或配合他们一齐工作。使天花板、墙壁、灶台、蒸箱等焕然一新，地面、库房等一尘不染。厨房有了明显改观，良好的工作环境使全体工作人员更加心境舒畅，干劲更足;同样，良好的餐饮环境，也给就餐人员带来了愉悦。

第三、把住食品进货也十分重要。一百多人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我和采购员一同去采购，严把没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健康。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。食品卫生方面做到不能长期存放的蔬菜食品每日采购、可长期存放的食品定期采购。

第四、一年来接待了，大小用餐共计十余次。及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。培养员工服务意识，提高员工综合素质。

为了培养员工的服务意识，提高他们的综合素质，本年度开展了《餐饮服务意识培训》、《员工心态训练》、《服务人员的五项修炼》、《员工礼仪礼貌》、《酒水知识》等培训，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识，服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都有所增强，自今年2月份以来，在历次的人力资源组织的大检查中没有出现员工违纪现象。

我实践的地方是青岛刚开业的一家酒店---怡情缘，一开始，我并不重视这工作，因为这工作工资不高，还要做到我们开学，但自己选择了这工作，就唯有努力熬过去。以前我就知道服务员是一份辛苦的工作，但没有做过这份工作的人永远都不可能体会到这其中的辛苦，因为这苦完全不能用语言来表达。

我工作的第一天给我找了个有经验的师傅带我，对于我这个新手

来说，这绝对是一个十分大的挑战。什么都不懂，什么都要学。首先是上菜，但开始我什么都不会，只能在一旁看着师傅如何上菜。

上菜也有讲究，要做好色泽搭配，荤素搭配，热菜凉菜搭配等。然后是帮客人倒酒，倒酒也是十分有讲究的，不同酒有不同的倒法，不同的酒也有对应不同的杯子，白酒用白酒杯，一般倒到接近满的位置，但却不能让酒倒出;而红酒就用红酒杯，倒五分之一，啤酒用啤酒杯，倒杯子的一半。以前的我总把所有事情都想当然的，现在才明白自己知道的原来是这么少。

另外，每个行业都有很多自己的行内术语，我现在所在的这个行业也不例外，但开始时我对这些一窍不通，当部长或者主管叫我去做时，我都不懂，例如“开台”、“撤台”、“起菜”，但我也明白了一个道理，遇到不懂的事，不必要怕麻烦，一定要去问，直到问懂为止，否则，以后你就会知道什么是更麻烦了。

做任何事都会有一个过度时期，在这个过渡期内，必定是十分难过的，看着身边的同学一个个离开，在这个时期内，我也曾经想过放弃，但想到我到这里来的目的，因为自己从未做过这些事情，完全不习惯这种生活，但是我一再告诉自己，一定要坚持下去。

慢慢的，我开始适应了这种生活，每天早上10点半开始上班，做餐前，要准备好热水和房间里的各种就餐用具，香巾等，时刻准备好为客人服务。等到11点，就

要到各自包厢门前站位等待客人;一直到下午2点才下班。到了4点半又要开餐了，一直工作到晚上客人吃完收拾完做完餐尾才可下班。

这期间的工作是十分琐碎，有很多事都要自己时刻保持好清醒的头脑，因为这些事都是看起来十分不起眼的事，例如每次客人来到时，我们就要去询问茶水酒水，室内温度是否适宜，帮助客人开位等，每次上菜都要对好单，以免上错菜，上菜后又要写好单，菜齐询问顾客面食。这完全可以说是一套不可更改的程序，看似简单，实际做起来就不容易了，只有自己多点观察，才可以发现哪里有缺漏。因此，自己一定要有很好的耐心。刚开始时，我耐心不够，有一些很简单的事我就会省略不做，结果遭到经理的批评，慢慢的，我才养成了耐心，做好每一件事。

渡过过度期之后，经过我的努力，我的任务态度和悲观的心境在日常生活中表现出来。经过这段时间的锻炼，我已具有处理各项事务的能力，完成每天分配给我的任务之后，我还会主动协助别人摆放餐具等任务;灵敏应对顾客的请求并且与顾客聊天;偶尔被同事骂或者又能给同事“挑刺”，单独分享劳动的快乐。

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20\_年度工作情况作总结汇报，并就20\_年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。7、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。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、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，餐厅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、新员工作为餐厅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。并结合日常餐厅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

1、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。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力.

时间匆匆，飞快流逝，我已经在餐厅愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，以下是我的工作总结。

一、微笑

在餐厅日常经营过程中，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。

二、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，必须上好培训课，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，这对提高餐厅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。

三、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，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。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。

四、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，对穿戴方面都特别随便，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”。

五、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。

每个职业都需要讲求团队精神，在餐厅也一样。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。让顾客在餐厅感受到不一般的快乐!

5、6月份为武昌餐饮业的旺季，相对比较7、8月份为淡季，因武昌大专院校居多，学生在7、8月份离校，所以相比较7、8月份为武昌餐饮业的淡季，在9月份随学生的陆续返校业绩也会随之有所提升。八楼业绩对比表：

五月份锦庐川菜5月12号闭店装修，仓桥家5月16日开始正式营业，五月份的业绩为340080元，较四月份的业绩271692，业绩增长25%，五月为餐饮旺季加之有五一小长假3天，各项硬件整改也基本完成业绩逐渐趋于稳定，成本占比为38.4%偏高，主要原因新菜单刚刚上市一月菜品的更替造成食材成本的增加。

6月份针对六一儿童节推出了进店消费送棉花糖的活动，此活动很受小朋友的喜爱。为增加下午茶的业绩另外推出了满158元送78元免费下午才券的活动，并推出了几款新菜做成小菜单，吸引客人的眼球。6月份业绩为405220元较五月份业绩增长19%增长额为65140元，成本占比为32.2%,成本趋于正常，特别是到了月末各院校学生马上离校纷纷出来聚餐这也相对推动了本月业绩的增长。

7月26日锦庐川菜正式开始营业，7月份的营业额为309177元较6月份下降23.7%，成本为39.9%，针对业绩的下滑全体主管也多次的做出了分析：

1、淡季，大专院校学生陆续离校造成整个群光广场客流减少;

2、宣传力度不够形成不了强有力的竞争力特别是在客流减少的情况下缺乏核心竞争力;

3、因在新旧菜单的交替过程中部分老菜单上的餐品停卖;

4、企业核心部位的人员变动造成餐品品质不稳定;

5、外场对客服务还要继续加强。

6、换菜单试餐和试做造成成本的增长。

基于以上几点问题点我们及时做出相应的调整：

1、对客服务：因群光冷气开的比较足客人普遍反映很冷就此我们为客人准备了披肩并贴心的为客人披上，还培训了对客标准话术，客人为我们的贴心服务所打动多次受到好评。给客人的茶水温度也进行了调整把温度调整到温热的程度，对礼貌用语、站姿及仪容仪表也提出了更高的要求。

2、为了提升我们的品牌知名度经过多次和群光广场的沟通我们拿到户外的广告牌的位置并在步梯和电梯也做了宣传广告。

3、为8月份新菜单上市我们做充足的准备工作，对新菜品价格的\'背诵，由王厨对外场的员工进行了为期三天的培训并在月末时把新菜品做了试餐，厨房员工利用下班时间熟悉新菜品的出餐流程及制作过程全店上下齐心合力为新菜单上市做足准备。

八月份新菜单上市我们也相应的推出庆开业一周年满158送50元代金券活动，针对群光员工做8.5折的优惠，微卡片的活动(凭微卡片进店消费享88折优惠)，并制作了台卡借此宣传店内各项活动及新品的介绍。代金券截止到26号共发放600张左右回收为110张回收率为18.3%。

<

<

★ 关于月工作总结与下月计划范文20\_</span

★ 关于员工月工作总结报告与计划范文20\_</span

★ 一月份个人总结工作汇报20\_</span

★ 销售客服月工作总结范文5篇</span

★ 20\_党支部月度工作总结报告</span

★ 工作汇报总结月总结范文5篇</span

★ 20\_疫情防控工作小结</span

★ 招聘月度工作总结汇报20\_</span

★ 物业个人月末工作总结范文范文5篇</span

★ 招聘月工作总结汇报20\_</span[\_TAG\_h2]餐饮服务员月总结报告三

我实践的地方是青岛刚开业的一家酒店---怡情缘，一开始，我并不重视这工作，因为这工作工资不高，还要做到我们开学，但自己选择了这工作，就唯有努力熬过去。以前我就知道服务员是一份辛苦的工作，但没有做过这份工作的人永远都不可能体会到这其中的辛苦，因为这苦完全不能用语言来表达。

我工作的第一天给我找了个有经验的师傅带我，对于我这个新手

来说，这绝对是一个十分大的挑战。什么都不懂，什么都要学。首先是上菜，但开始我什么都不会，只能在一旁看着师傅如何上菜。

上菜也有讲究，要做好色泽搭配，荤素搭配，热菜凉菜搭配等。然后是帮客人倒酒，倒酒也是十分有讲究的，不同酒有不同的倒法，不同的酒也有对应不同的杯子，白酒用白酒杯，一般倒到接近满的位置，但却不能让酒倒出;而红酒就用红酒杯，倒五分之一，啤酒用啤酒杯，倒杯子的一半。以前的我总把所有事情都想当然的，现在才明白自己知道的原来是这么少。

另外，每个行业都有很多自己的行内术语，我现在所在的这个行业也不例外，但开始时我对这些一窍不通，当部长或者主管叫我去做时，我都不懂，例如“开台”、“撤台”、“起菜”，但我也明白了一个道理，遇到不懂的事，不必要怕麻烦，一定要去问，直到问懂为止，否则，以后你就会知道什么是更麻烦了。

做任何事都会有一个过度时期，在这个过渡期内，必定是十分难过的，看着身边的同学一个个离开，在这个时期内，我也曾经想过放弃，但想到我到这里来的目的，因为自己从未做过这些事情，完全不习惯这种生活，但是我一再告诉自己，一定要坚持下去。

慢慢的，我开始适应了这种生活，每天早上10点半开始上班，做餐前，要准备好热水和房间里的各种就餐用具，香巾等，时刻准备好为客人服务。等到11点，就

要到各自包厢门前站位等待客人;一直到下午2点才下班。到了4点半又要开餐了，一直工作到晚上客人吃完收拾完做完餐尾才可下班。

这期间的工作是十分琐碎，有很多事都要自己时刻保持好清醒的头脑，因为这些事都是看起来十分不起眼的事，例如每次客人来到时，我们就要去询问茶水酒水，室内温度是否适宜，帮助客人开位等，每次上菜都要对好单，以免上错菜，上菜后又要写好单，菜齐询问顾客面食。这完全可以说是一套不可更改的程序，看似简单，实际做起来就不容易了，只有自己多点观察，才可以发现哪里有缺漏。因此，自己一定要有很好的耐心。刚开始时，我耐心不够，有一些很简单的事我就会省略不做，结果遭到经理的批评，慢慢的，我才养成了耐心，做好每一件事。

渡过过度期之后，经过我的努力，我的任务态度和悲观的心境在日常生活中表现出来。经过这段时间的锻炼，我已具有处理各项事务的能力，完成每天分配给我的任务之后，我还会主动协助别人摆放餐具等任务;灵敏应对顾客的请求并且与顾客聊天;偶尔被同事骂或者又能给同事“挑刺”，单独分享劳动的快乐。

**餐饮服务员月总结报告四**

5、6月份为武昌餐饮业的旺季，相对比较7、8月份为淡季，因武昌大专院校居多，学生在7、8月份离校，所以相比较7、8月份为武昌餐饮业的淡季，在9月份随学生的陆续返校业绩也会随之有所提升。八楼业绩对比表：

五月份锦庐川菜5月12号闭店装修，仓桥家5月16日开始正式营业，五月份的业绩为340080元，较四月份的业绩271692，业绩增长25%，五月为餐饮旺季加之有五一小长假3天，各项硬件整改也基本完成业绩逐渐趋于稳定，成本占比为38.4%偏高，主要原因新菜单刚刚上市一月菜品的更替造成食材成本的增加。

6月份针对六一儿童节推出了进店消费送棉花糖的活动，此活动很受小朋友的喜爱。为增加下午茶的业绩另外推出了满158元送78元免费下午才券的活动，并推出了几款新菜做成小菜单，吸引客人的眼球。6月份业绩为405220元较五月份业绩增长19%增长额为65140元，成本占比为32.2%,成本趋于正常，特别是到了月末各院校学生马上离校纷纷出来聚餐这也相对推动了本月业绩的增长。

7月26日锦庐川菜正式开始营业，7月份的营业额为309177元较6月份下降23.7%，成本为39.9%，针对业绩的下滑全体主管也多次的做出了分析：

1、淡季，大专院校学生陆续离校造成整个群光广场客流减少;

2、宣传力度不够形成不了强有力的竞争力特别是在客流减少的情况下缺乏核心竞争力;

3、因在新旧菜单的交替过程中部分老菜单上的餐品停卖;

4、企业核心部位的人员变动造成餐品品质不稳定;

5、外场对客服务还要继续加强。

6、换菜单试餐和试做造成成本的增长。

基于以上几点问题点我们及时做出相应的调整：

1、对客服务：因群光冷气开的比较足客人普遍反映很冷就此我们为客人准备了披肩并贴心的为客人披上，还培训了对客标准话术，客人为我们的贴心服务所打动多次受到好评。给客人的茶水温度也进行了调整把温度调整到温热的程度，对礼貌用语、站姿及仪容仪表也提出了更高的要求。

2、为了提升我们的品牌知名度经过多次和群光广场的沟通我们拿到户外的广告牌的位置并在步梯和电梯也做了宣传广告。

3、为8月份新菜单上市我们做充足的准备工作，对新菜品价格的\'背诵，由王厨对外场的员工进行了为期三天的培训并在月末时把新菜品做了试餐，厨房员工利用下班时间熟悉新菜品的出餐流程及制作过程全店上下齐心合力为新菜单上市做足准备。

八月份新菜单上市我们也相应的推出庆开业一周年满158送50元代金券活动，针对群光员工做8.5折的优惠，微卡片的活动(凭微卡片进店消费享88折优惠)，并制作了台卡借此宣传店内各项活动及新品的介绍。代金券截止到26号共发放600张左右回收为110张回收率为18.3%。

<

<

**餐饮服务员月总结报告五**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在餐厅愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，以下是我的工作总结。

一、微笑

在餐厅日常经营过程中，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。

二、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，必须上好培训课，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，这对提高餐厅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。

三、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，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。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。

四、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，对穿戴方面都特别随便，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”。

五、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。

每个职业都需要讲求团队精神，在餐厅也一样。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。让顾客在餐厅感受到不一般的快乐!

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