# 最新酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结(十九篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-07-30

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。酒店服务员个...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇一**

一、语言潜力

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，在语速上持续匀速，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能够缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、能够”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状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，身体语言在资料的表达中起着十分重要的作用。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理解和满意的表达氛围。

二、交际潜力

酒店是一个人际交往超多集中发生的场所，每一个服务员每一天都会与同事、上级、下属个性是超多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。良好的交际潜力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察潜力

服务人员为客人带给的服务有三种，第一种是客人讲得十分明确的服务需求，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，即应当为客人带给的、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、没法想到或正在思考的潜在服务需求。

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潜力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的带给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，而潜在服务的带给更强调服务员的主动性。观察潜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。

四、记忆潜力

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、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带给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带给。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状况，对酒店的形象会产生不好的影响。

六、应变潜力

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“客人永久是对的”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己一方。

七、营销潜力

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，主动向客人带给服务的需要。

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带给服务，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，在客人感兴趣的状况下，使产品得到充分的知悉和销售。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇二**

xx年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在xx年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

一、今年的主要工作

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店推荐和意见

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇三**

为了提升我们工作服务质量，我们经理给我们安排了专门的礼仪培训，我们酒店除了饭菜好吃，还有就是服务非常周到，但因为很多时候新入职的新人，对于工作不了解，容易在工作中与客户冲突，为了减少类似的情况，在一年内安排了五次培训。

首先从说话方面，让我们与客户沟通时用敬语，然后是手势方面，与客户沟通不但要能说，还要有肢体语言，这样才能够让客户感觉自然。之后就是着装礼仪，穿着得体，整洁好看，才能够显示我们酒店卫生，并且尊重客户，个方面都需要注重。这也是我们必须掌握的。

在平时工作中，我们需要站在各自岗位上，如果有客户进入酒店，我们就必须要给客户更多的尊敬，比如欢迎光临等日常用语，不能少，为客户开门是必须掌握的。客户在酒店用餐时，需要点菜，需要第一时间送上，同时要准确的说清楚我们酒店需要多久能够按时上菜。这些方面说好才能避免出现纠纷，需要掌握客户的心里，当客户等待时，我们可以给客户赠送一些赠品，让客户打发时间等待上菜。

因为我们主要任务是负责餐厅服务。所以一般客户想要住酒店，我们只需要联系前台，带领客户一起去办理手续就行，对于客户提出的问题及时解答，客户就是我们必须要重视的人，他们的任何事情，我们不能怠慢，在过去工作中，我按照酒店培训的工作方式工作，避免了很多纠纷，备受客户夸赞，这样的服务让客户感到满意，我们也感到高兴。

以前我认为服务很简单，就是为客户点菜，传达客户要求，然而工作并不是如此，更多的是要锻炼我们的能力考验我们实力。要有耐心，不管客户的回答是不是礼貌，但是我们必须要做好不能失礼，让客户感受到我们的真诚服务，就足够了，当然缺点还是有的，就是每次接待客户时，都有些忐忑，担心自己做的不好被客户责怪。

其实工作并没有如此麻烦，只要在服务工作中不犯错，一般客户也不会找我们的麻烦，任何时候都应该注意细节，比如上菜是，要注意衣袖不能太长，不要触碰到饭菜，同时要保持个人卫生，这些都是必须做好的工作。服务工作只要掌握了最基本的礼仪做好日常工作，就不会犯大错，就可以让客户满意。

虽然这一年中我做的成绩还不错，但是还需要继续提高，依然还要加强，争取在下一年工作中做的更好，打响我们酒店的服务，同时展现我们酒店的不同。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇四**

年终就要到了，一年的工作即将结束，我也要在20\_年最终的尾巴上努力做好自我的工作，在今年的最终一刻依旧努力的提升自我!

20\_年是麻烦的一年，因为在这一年里，我遇上了太多的麻烦，犯下了太多的错误!平稳的工作总是能被打破，工作中也总是被指出自我的错误!可是，20\_也是成长的一年，麻烦给我带来了机会，亲手的实践加速了自我的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自我的错误更是让自我清晰的看见了自我的不足，这一年光是弥补自我的不足就已经让我手忙脚乱了!但，在这样的代价下，我在工作中也变得更加顺利，本事也得到了提高……为了记录这一年的成长和变化，我写下了这份年终工作总结，期待在总结过后自我还能有新的收获。

一、个人的调整

在今年的工作刚开始的时候，我发现自我的坏习惯又开始了，在长假过后，不仅仅在工作上，连心态上都变的懒散。虽然有幸得到领导的批评以此改变，可是我却不能总是这样，在之后的工作中，我也总是以改变自我的这个坏习惯为目的去改变自我。

二、工作成长

一年的工作，我们作为服务员的要求又有了新的提高。尤其是在x月的礼仪培训上，我们每个员工都要到达服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会!可是终究功夫不负有心人，我们成功的经过了考核。

可是这可是是在内部的学习而已，在真正的运用到实战之后，谁好谁坏一目了然，为此我们又以优带差，互相学习，互相磨练，在x月x日的时候，成功的到达了领导们要求的，提升了酒店的服务水平!

三、工作方面

作为酒店的服务员，我们负责的工作是多变的，仅仅一年的时间，我已经更换了不少的职责。可是都是自我了解的工作，所以在接手后熟悉了一段时间后就习惯了。

但工作中也常因为一些细节的问题犯下迷糊，这些让我细心翼翼了很久，直到自我习惯了工作，才变得顺利起来。

四、总结

服务员的工作虽然简单，虽然不是什么难事，可是确是酒店最基础的服务工作，要是我们的服务没有过关，酒店的评价就会下降。作为酒店的一份子，我必须会继续努力的提升自我，让自我无愧于\_x酒店员工的名号!

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇五**

时光飞逝，在日与夜的轮回中新的一年又要到来了。在平凡的工作中又将迎来一个暂新的开始。总结过去一年工作中的点点滴滴，总有一些功过得失让人不堪回味。工作亦或生活中也总有那么一些不尽如人意，我努力了，但是有时确没得到肯定。在这即将到来的一年就让我发挥长处，好的就让它更好，不足之处努力来完善。让自己以最饱满的精神面貌来应对着一个新的开始。

总结过去的一年，我是兢兢业业应对自己的职责。对待每一位宾客都笑脸相迎，让他们来到宾馆就有一种如沐春风，宾至如归的感觉。宾馆的前台是宾馆的重要部门，在工作中我尽力做好部门之间的互通协调工作。保证入住的宾客能够住的安心。服从领导的指示，团结同事，礼貌待人，服从分配，尽心尽力地做好了自己的本职工作。

新的一年，我将一如既往地在自己平凡的工作中，为宾馆创造价值。

酒店服务员个人工作总结3

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务潜力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务潜力。

一、语言潜力

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，在语速上持续匀速，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能够缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、能够”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状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，身体语言在资料的表达中起着十分重要的作用。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理解和满意的表达氛围。

二、交际潜力

酒店是一个人际交往超多集中发生的场所，每一个服务员每一天都会与同事、上级、下属个性是超多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。良好的交际潜力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察潜力

服务人员为客人带给的服务有三种，第一种是客人讲得十分明确的服务需求，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，即应当为客人带给的、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、没法想到或正在思考的潜在服务需求。

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潜力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的带给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，而潜在服务的带给更强调服务员的主动性。观察潜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。

四、记忆潜力

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、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带给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带给。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状况，对酒店的形象会产生不好的影响。

六、应变潜力

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“客人永久是对的”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己一方。

七、营销潜力

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，主动向客人带给服务的需要。

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带给服务，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，在客人感兴趣的状况下，使产品得到充分的知悉和销售。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇六**

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素。现将我的酒店服务员工作情况总结如下。

一、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。

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，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，这对提高酒店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，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。

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”。

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。

六、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。

七、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，在酒店也一样。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。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇七**

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。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、微笑服务与精通技能

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。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。

二、做好准备，重视客户

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。

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”。

三、创造氛围，真诚服务

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。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。

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x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。

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。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇八**

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

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。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇九**

一、营业方面：

客人主要来源于政府部门、大型国有企事业单位及酒店会员，散客、长住房、网络预定等入住的客人较少，导致酒店的入住率及房价出现较多波动。

二、人员方面：

由于乌海本地人口较少，企业以国企为主。从业酒店人员招聘难度较大从而降低招聘质量;客房从业人员总体文化水平偏、年龄偏大，相对的接受能力较差。外加人员一直处于缺编状态，从20\_\_年03月起客房入住率的不断提高导致工作强度的不断增大，使工作质量提高较慢，到了8、9月份开房率达到新高，很多员工疲惫不堪对工作质量有所松懈，对自身要求不严，这也是非常遗憾的地方，在近期对每个员工尽量做到事事“公开、公平、公正”，对做得好的员工进行内部奖励，对工作不到位的员工按制度进行处罚，员工都能客心工作在近期酒店人事从对面学校补充一部分临时工对人员不足起到了一定帮助，本部门将对新老员工加大督导、检查力度努力提高工质量。

三、员工培训及对客服务

1、礼貌礼仪：

规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现酒店人员的专业素养，在针对客房部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，及部分员工的腼腆及自身素质不高的等情况进行疏导，组织员工进行了多次陪训。规范了服务用语，对客礼貌服务等等。

2、业务技能：

对不同岗位员工进行不同工种的培训，每周一次1小时的定期培训，如《服务员做房程序》、《收取、送还客衣程序》、《领班查房标准》、《pa员的地毯清洁》、《进房敲门程序》等等;及不定的时的案例分析培训从而提高员工的规范化服务工作。为客人提供规范化的服务。

四、卫生方面：

为确保客房出售质量，坚持床上用品一客一天一换，巾类根据客人要求随时更换。严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管、经理抽查，做到层层把关。

要求pa员对公共区域进行片区划分、责任到人，进行定岗、定时清洁及不定时的巡查做到及清洁，力争将疏漏降到最低。

五、物品配备及维护：

酒店开业在布草投入方面不足，再加开业的破损、赔偿等因素数量导致布草严重不足，外加洗衣厂洗涤不及时进一步加大了客房部楼层的工作难度;由于本部门所使用的设备均为外地采购(如：吸尘器、地毯清洗机、晶面机等)没有及时进行维护保养，设备在不同程度出现问题，从而减少机器使用寿命增加了成本。以上此问题反映给相关部门进行处理。

六、节能方面：

要求员工做好节约工作，做到人走灯灭，对员工使用电梯做了严格的要求，“实行上三、下四”。洗涤浴室时使用喷壶及高去污低泡沫的清洁剂减少用水。对工作用具办公用品做到物尽其用。

七、工作计划：

在20\_\_年10月份以工作基础上在上级领导下继续做好客房的各项工作，发扬工作中优良作风，弥补工作中不足的地方，对工作进行合理计划、安排和总结，挖掘所有积极因素，制定措施，做好部门各项工作，决不因为部门工作不到位原因致使效益下降，尽最大努力完成上级下达和各项任务指标，现有计划有：

1、增加客房房在编人员的补充工作。

2、进一步完善布草配备数量、使布草进行合理运转。

3、重点跟进对客服务工作，提供规范化服务，在规范化的服务上进一步提供个性化减少和避免投诉，提高宾客满意度。

4、加大力度对员工各方面素质进行培训和提高，以更加贴切的服务、制定更加灵活有效的措施，留住现有客人，吸引新的客人，带动好的效益。

5、卫生工作长抓不懈，做为工作的一个重点加以跟进。

6、继续跟进工程的维修，电话、网络不稳定、墙纸脱离破损、空调电源改进、冰箱散热等。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十**

回想起实习日子里的点点滴滴，我感触颇多，受益匪浅。。或许是未曾踏出过社会，一切对我来说都是陌生的，新奇的!

我的实习可以分为四个阶段。

第一阶段：酒店餐厅部服务员

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬;在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人;而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

第二阶段：酒店餐厅部吧员

作为一个吧员，你要熟悉每一种酒的名字及价钱，啤酒勉勉强强还可以过关。白酒就麻烦了，有年数之分，有精藏、典藏、窖藏等等之分，有度数之分，等等。再就是我们要会冲各种茶和咖啡，并且当面为客人表演。

第三阶段：酒店客房部服务员

在客房部实习，对客房工作当然是了解了。今天在我再三的要求下经理终于同意让我来客房部实习了。说实话我在客房部实习时间比其他部门都久。我也大概的总结了几点。

一、需要记忆的内容较多，要求服务规范化

(1)记忆内容从服务员自身做起，如女服务员要求盘发，服装整洁朴素大方，言谈举止文雅，站有站姿，坐有坐相，掌握对讲机的使用方法。

(2)记清楚房间物品摆放位置，小吧台小吃以及冰箱里的饮料。

(3)熟悉房间设备及其使用，如数字电视、空调、吹风机的使用等。

(4)严格按照做房程序清洁打扫房间。

二、工作量大，又脏又累有时还得受气。

一些团队入住酒店，上午开会时要对房间进行一次小整理，一层楼16来间房仅两个服务员，尽快赶在客人回来之前完成。下午有会议还要进行整理。有时候一个团队刚刚退房还没有离开，房务中心就汇报说有客人已入住，服务员要迅速查房后赶房，一间要10来分钟，有些邋遢的客人，房间满地狼籍，烟头烟灰茶叶散落一地，房间里充盈着浓重的酒味。

三、查房，整理工作车工作间，点好布草。

房务中心报说客人退房后可以查房，查房需要细心不可心急，要留意房间里物品是否齐全，电器设备有没有损坏，床单是否染色，房间里小吧台，还有卫生间里代销品有没有消费。如果有漏报错报，则由服务员签单赔，所以不可马虎。

服务员工作都有工作车，主要放置布草和日用品等，还有一边是专门放垃圾的。每天早上上班前都要把布草数点好，布草叠放要整齐方便点数，工作车工作间保持干净。每进入一个房间，都要写上进出房时间，并备注有没有损坏物品，或者客人外借，以便做好交班工作。

第四阶段：酒店前厅部服务员

f前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，ta-i外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。

客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十一**

\_年是自我挑战的一年，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助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，现将工作总结如下。

一、培训方面

托盘要领，房间送餐流程。大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。酒店相关制度培训与督导。出菜途径相关安全意识。对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面

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。我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。\_年传菜全年离职人数仅为\_人，因此\_年是比较稳定的一年。

三、传菜工作

负责厅面的酱料运转。传菜出菜相应输出与控制。传菜人手的协调。

四、在操作方面

人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本酒店的精华。由于国家的兴旺，导致现代的年轻人比较懒散，越来越不会干活，越来越被父母宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，有时感到自己在工作中真难啊!为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。应该要明白什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、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。希望能够了解其它同行业传菜人手配制。

五、班组工作中的不足

部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。有时没按相关标准操作。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，\_年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店生意兴隆、财源广进!祝愿领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十二**

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

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。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十三**

作为酒店餐厅服务员，新的一年也有新的计划与打算，同时也需要对即将过去的一年进行一个整体的总结与分析。\_\_年时间过得真快，新的\_\_年正在向我们迈进，我期望我们酒店餐厅服务员在这新的一年里脱下旧妆，换上新妆，有个更新更好的转变，正所谓，我相信我将必须能做得更好!我也期望在那里我能将我的高兴带给顾客感染同事。

我也在此感激大家，在我们一齐共事以来的这段时间里所给我的支持和帮忙，回头看看已走过的这段路，一路上都是跌跌撞撞的，但却很充实，我觉得有成就感。记得我刚迈进盛丰上班的第一天，我什么都不会，就过最基本的向顾客至欢迎词我都觉得开不了口，我单独上工作站后又犯了很多的错误，当时我真的想打退堂鼓，想一走了之。

可是每次当我犯错误时大家都耐心地给我指出错误，并且亲自教我正确操作方法;我记得一年前我将要从学校跨入社会时，有一个人以往对我说过一句话“你是一个男孩，我相信你无论遇到什么困难都能勇敢的去应对。”她的这句话我永远都不会忘记，因为是她的这句话让我重新找到了自信，我也不会忘记大家对我的支持和帮忙，因为大家的支持和帮忙让我再次感受到了大家庭的温暖与温馨，我在此向大家道一声多谢，同时在工作中与大家有过一些磨擦，我向大家道一声对不起，请原谅。

再次，我期望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些提议，我必须虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改善，经过与大家一齐在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自我都有较好的改变。

与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最终记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油!

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，进取考试晋升。

3、利用休息时间进行计算机培训。

4、多学习其他东西，充实自我。

最终，期望大家到下一年的今日，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，多谢。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十四**

20\_\_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。现将20\_\_年的工作总结以及下年的工作计划如下：

20\_\_工作总结

一、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\_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。

二、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。

三、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。

四、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，有的是住酒店的，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。

五、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。

六、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。

七、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。

八、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。

\_\_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20\_\_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。

20\_\_年工作计划

(一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

(二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

2、班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

3、当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

4、撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

5、为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十五**

一、加强内部管理工作：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

3、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

4、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显着的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球尝前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

5、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

6、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作。有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

二、加强员工福利方面的改善：

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

三、合理改造硬件设施、设备。

1、厨房布局的调整及装修。严格按照卫监部门的要求合理规划厨房布局，数年黑厨房一朝换新颜，改善了工作环境，提高了卫生质量，为后面的更高要求的接待提供了先决条件。

2、添置了一批新配套餐具和喜庆的红台布，改善小厅房的用餐环境和大厅整体喜庆气氛，同时调换了不适应小厅的沙发，使厅房整体协调。

3、增加屏风，隔离开大厅和厨房。

4、安装投影仪和自动伸缩幕布。使会议室硬件符合市场竞争需要，满足客户需求。

5、添置布菲炉，增加饮食形式。

在明年的工作中，我们将要做好以下工作：

1、将餐饮部每日值勤制度作为个人绩效考核的重要表现方式。

2、根据季节变化制定并落实不同时期的菜单。

3、规范建制补充人员。平时忙的时候餐厅人员吃紧，如果开展生态养殖业，可以解决闲时的工作饱和量。完成服务质量向质转变。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十六**

服务员岗位职责：

1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。

2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。

3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。

4、仪容整洁，不擅自离岗。

5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。

6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作

7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作办法等。

8、做好餐后收尾工作。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十七**

时光飞逝，一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了x年，迎来了充满希望的x年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

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，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，x月x号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，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、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。

但是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。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌!

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十八**

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员，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：

一、各项经济指标完成情况：

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

二、存在的问题：

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。

三、明年的设想：

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。

四、今年完成的主要工作：

(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，开展了流动红旗竟赛活动，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，并进行防火器材实操培训。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，今年以耒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32019，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\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_元，增加了\_\_\_元，增长率为\_\_%。

(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薄记录，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，原耒每市估清五、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。在做好各类社团宴。

**酒店服务员个人总结200字 酒店服务员个人总结篇十九**

这次的训练从一开始的面试就开始了,学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试,也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试,我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然,我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天,什么都不知道,什么都不懂。很紧张,很激动。幸好酒店有派人带我们,这个前辈很热心,先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒,当然也负责开吧。刚开始的几天,由于对工作的不熟悉,我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但,这情况到了5天后,我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里,我深深体会到:像军训时一样,领班说什么就是什么,彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领,在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后,我了解了自己该做什么:时间到了就去开吧,擦桌子,擦(洗)杯子,拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。有是没事都要给自己找事情做,宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次,也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此,在这段时间里,我利用空闲的时间看酒,记酒,从而认识了很多酒,包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中,我们接触到了形形色色的客人,由于金桥酒店是一个四星级酒店,而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源,而来酒吧的客人几乎都是外国人,在服务的过程中,我们提高了英语口语水平,增长了见识,开阔了视野。

在工作中既受到过客人的嘉奖,也曾招受客人的投诉,客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西,我告诉自己:犯错并不可耻,但,如果我害怕犯错而不去尝试的话,这才可耻。

二.我的心得和感受:

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙,学校里我们从未不敢发表自己的意见,老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面,上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2。每个饭店注重的企业文化都不样,而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识,拓展了个人的知识面,增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力,也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时,当我发现他们之间有点沟通问题时,我就会上前帮忙。

4。在其位,谋其职。在自己的工作岗位上,就要好好努力工作,只有你爱你的工作,对它付出了。你才能有收获。

5.我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察,餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例,而且员工的卫生意识也并不是很强,如没有养成经常洗手的习惯。 另外,当客人点餐之后,餐点总是姗姗来迟,让客人很不耐烦。

6.错了就要认,认了就要改。

7。学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、总结

酒店实习的日子结束了,这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说,在这些日子里自己确学到了不少的东西:除了了解到餐饮的服务程序和技巧,也学会了如何调整自己的心态,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,如何与顾客打交道;同时,更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是,在一个月的工作中,我深刻地体会到了酒店行业的艰辛,也看到酒店发展的前景,更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助,感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会,在此祝愿金桥酒店能够越办越好,学院越办越好。

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