# 最新服务人员年度工作总结 个人(7篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2024-07-22

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**服务人员年度工作总结 个人篇一**

我真的很满意。有无数的事情压着我，我还是坚持挺过去了。我的生活和情感都跟原来一样，虽然没有很大起伏，但至少我经历了一些风风雨雨，尝遍了酸甜苦辣。有时候真的很担心自己，一直在想自己哪里做错了，为什么会这样？我也一次次给自己打气，一次次站起来。我在想，即使没有我，地球也会转，一切都会迎刃而解。我不想做一个软弱的人或懦夫，我的命运将掌握在自己手中。我相信明天会更好，你好、我好、大家都会好起来的。

1、托盘要领，房间的送餐流程。

2、大、中、小宴会各部门帮忙讲解跑菜的相关知识。

3、宾馆的相关规定制度培训与监督。

4、出菜途径相关的安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

1、上级是下级的榜样，我也一直坚持以身作则，所以我的团队很团结。

2、我对每个人都一样，做事公平、公正、公开。

3、以人为本，多方面的人际性格管理风格。

4、xx年传菜有23人离职，xx年传菜有4人离职，xx年是比较稳定的一年。

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。

**服务人员年度工作总结 个人篇二**

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：

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。

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。

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。

**服务人员年度工作总结 个人篇三**

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！

**服务人员年度工作总结 个人篇四**

在即将过去的20xx年里，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，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，命运就掌握在自己手中，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，我现在很好，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，一起进步，未来属于我们。

关于明年，我的计划是：

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

**服务人员年度工作总结 个人篇五**

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。现将20xx年的餐饮服务工作总结如下。

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。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。

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。定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了各项工作的正常开展和财产的安全，20xx年未发生任何的失火事故。

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。建立供应监督制度。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，到有关部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，供应情况已处于正常化。

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，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，20xx年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。20xx年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

20xx年在饮食业不景气，生意难做的情况下，餐饮部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆偿试，英明决策，走自己的经营路子。通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

**服务人员年度工作总结 个人篇六**

宾馆服务员年终总结

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，现将我的宾馆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。

**服务人员年度工作总结 个人篇七**

回顾这一年的工作，我在领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照酒店的要求，较好地完成了自己的本职工作，通过一年的\'学习，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将一年来的工作情况总结如下：

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作。

一年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本酒店的宴会接待任务比较重，下半年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

提高业务水平要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

一年来，本人能认真地开展工作，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1、我毕竟对中餐的工作才一年多，许多工作我是边干边摸索，现场管控业务知识也是不足，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，如在餐前餐后的检查中，餐中的监督中，硬件设施的维护及卫生检查上，不是十分到位。

自己的理论水平还不太高，中餐业务知识服务技能不精。经过所有同事的一起努力，较好的完成下半年的工作，总结起来也是颇有收获的：

1、能够协助领导做好餐厅的日常工作。

2、合理安排当班工作，全面协调、管理、检查。

3、配合领导做好各项接待、安排工作，工作期间妥善处理工作时发生的问题和客人的投诉，有疑难问题及时上报领导。

4、做好餐厅的安全、节能、卫生工作。

5、以身作责，监督、检查服务人员做好服务工作。

6、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结爱友、相互帮助、共同进步。

7、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作。

由于一年到西餐厅工作，西餐服务对我来说不是一个陌生的工作，但对我来说从中餐有转到西餐就犹如到了一个新的工作环境。接下来的工作应该是从零开始的，需要尽快的上手，理顺工作重点。要更加的努力。明年的工作计划如下：

1、积极认真配合领导，搞好餐厅日常的管理工作。

2、加强学习，拓展知识面，借鉴同行业的优缺点，灵活运用自己的实际工作中，优化工作质量。

3、加强对硬件设施的维护及卫生检查上，给客人舒适之感。

4、针对一些新员工和操作不规范，在服务过程中现场纠正指导，多培训演练，提高员工的业务水平。

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