# 202\_客房的员工年终总结体会10篇

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-01-27

*20\_客房的员工年终总结体会范本10篇在工作总结中，提出意见和目标，得到大家的肯定和支持，限度地团结身边的人，言简意赅是阐述观点时概括与具体相结合的要求。下面小编给大家带来关于20\_客房的员工年终总结体会，希望会对大家的工作与学习有所帮助。...*

20\_客房的员工年终总结体会范本10篇

在工作总结中，提出意见和目标，得到大家的肯定和支持，限度地团结身边的人，言简意赅是阐述观点时概括与具体相结合的要求。下面小编给大家带来关于20\_客房的员工年终总结体会，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**20\_客房的员工年终总结体会篇1**

20\_\_年，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。现将主要工作总结如下。

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。

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。

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。

一年来，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\_客房的员工年终总结体会篇2**

\_\_年是我们上海松江开元名都大酒店正式营业的第一年，各个部门的领导和员工都付出辛勤的汗水，酒店逐步走向正常的运行轨道，年营收也突破了亿元大关，通过了国家的五星评审，值此辞旧迎新之际，我们有必要总结过去一年里的工作成绩，经验与不足，这样我们才能扬长避短，开拓进取，在20\_\_年里取得更大的进步。现将20\_\_年的主要工作总结如下：

1.严查卫生质量，确保出售优质客房。

客房的设备和卫生质量好比一个人的基本骨架，而优质服务好比人的灵魂和血液，能给人注入灵气。客人入住我们酒店以后，直接感受的就是客房设施和卫生怎么样，不满意的结果就是不再光顾。因此我一直告诫员工，卫生是我们的生命线。我们每个人做完一个房间就好比画家画完一幅画，必须要有对其负责，要有成就感。因此，在每日的早会上我都会强调哪些方面的卫生我们需要改进，计划卫生必须按部就班完成。同时，我加大了检查的力度，对查房中发现卫生不合格的方面一律让员工返工。后来我又把三个楼层60间房分给员工。让每个员工都对自己保管的房间定期大清洁一次。通过不断的反复的检查与督导，8F到10F的卫生质量有了明显的提高。6月份以后，我改上中班领班。我继续强调客房的卫生质量，我要求员工在开夜床的同时，必须打扫客房内的卫生，清除毛发和垃圾，为客创造一个舒适的，干净的休息环境。我想我们做客房管理工作的，卫生工作是我们一个永久的话题，必须长期不懈的长抓不放。

2.服务水平显着提高，但还须从很大程度上改进和提高。

服务水平相对于开业之初，在这一年里我们有了明显的提高。在金经理的领导下，各个服务的程序在工作中得到了完善和发展，员工在实践中也得到了锻炼，增长了不少对客服务的经验。有很多的员工也是因为对客服务做的比较好，而受到了宾客的表扬。特别是今年内的几个大型团队的成功接待，更是证明了这一点。但我们也必须清醒地看我们接待服务过程中的明显不足，导致客人的投诉，归纳起来主要有以下几个方面：(1)收洗客衣方面;这方面的事情再三的发生，主要是因为服务员填写出错，收衣未检查出错，算帐出错，送衣不及时，送衣送错房号，未向客人说明相关事项，衣服洗坏等。我们必须加大对全体员工的培训，教会她们细心，提醒她们容易出错的地方。(2)对客服务及时性方面;我做过早班领班，现在做中班领班，我就发现员工在自己较忙的情况下，接到服务指令时并不是立即就去，而是忙完手头活才去。还有一个就是我们楼层上准备的东西不全，为一个客人要的东西能找借上半天。还有就是电话有时信号不好，影响信息传达。(3)交接方面容易出错;往往是代班时发生事项未做交接，或是员工在忙时将发生事项忘记交接，或是班组全知道未在交接上注明大夜班不清楚，还有就是未对交接事项核实。(4)员工的业务知识和能力有待提高;员工对相关业务知识特别应知应会的内容掌握不好。对外宾的服务能力较差，从接待最近M3剧组外宾就能看出来这点。做好以上四点，也只是做好了一般性的服务工作，而距离真正的个性化服务，优质化服务我们要走的路依然很长，还需要我们大家一道付出艰辛的努力才能实现。

3.规范中班工作流程和加大检查力度。

我先后制定了中班公区计划卫生表，让员工每天做完公区基本卫生后，重点做好一到两个方面的卫生保养，并以周为循环单位;制定了中班夜床考核规范表，明确夜床要求和规范。同时要求员工加大力度巡视楼层，保管好钥匙，严格开门程序开门，以杜绝安全事件的发生。各种灯光严格按照规定开启，各种消耗用品做好回收，杜绝流失和浪费。

4.做好员工培训和沟通工作。

员工是对客服务和工作的主体，员工的工作能力和敬业程度直接决定了饭店的服务水平。本年度主要做了相关设备保洁和中班服务的培训，同时加大与员工的沟通工作，及时了解员工的思想动态，动员员工通过自己的努力实现在酒店行业的理想。

总之，本年度是获得极大丰收的一年，酒店顺利评上了五星，生意也是蒸蒸日上，相信20\_\_年能做的更好!

**20\_客房的员工年终总结体会篇3**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。为了明年部门的工作更上一层楼，总结一下今年工作中的得失很有必要，下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。

客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。

一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、20\_\_年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。

自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应(两学一做阶段性总结)用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2.房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3.各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在20\_\_年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

**20\_客房的员工年终总结体会篇4**

光阴似箭，时光如梭，20\_\_在不经意间已经悄悄来到我们身边，过去的一年，有许多收获与体会。客房部作为酒店的一个重要部门，给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境，提供人性化的高品质服务是我们的首要工作，同时我们还担负着为企业创收、节支的责任，整个部门工作质量的优劣，将很大程度上影响酒店的服务质量与经济效益。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，圆满完成了酒店给我们部门下达的各项指标，服务质量，好评率，经济收入和去年相比都有了很大的提高。回顾这一年的表现，自己还是较为满意的，虽然中间也有过泄气的时候，嘴上时常也有抱怨的时候，但是内心深处我还是喜欢着这份工作。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

1、在卫生方面：严格执行查房制度，注重细节品质，详细记录检查结果，做好卫生补差工作;实行客房分区域清洁责任制和超额计件制，提高员工工作热情和工作实效;规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、设备设施方面：每天根据客房区域的墙纸发霉，饰板发霉，灯光不亮等实际情况，联系工程部或外来工程人员，针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命和使用品质。同时联系PA，合理安排日常的地毯去渍，地毯洗涤，大理石镜面保养等。

3、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是酒店的主要创收部门，同时也是酒店成本费用很高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，号召全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①要求员工回收客用一次性低值易耗品，如沐浴液、洗发水等回收给PA使用，牙膏可做为清洁剂使用等。②每天晚上根据住客实际情况调整楼层灯光;查退房后要求拔掉取电卡，关闭空调;房间空调均在客人预抵前开启等等节电措施，这样日复一日的执行下来，为酒店节约了一笔不少的电费。③为了做好物品的成本控制，针对酒店实际住客情况预算指标，客用品领用责任到人。

4、培训方面：制定月培训计划，落实到个人。对房务中心与楼层服务班进行有针对性的培训。同时在各种日常工作中内容上也制定了明文规定，如查退房标准，开夜床标准、灯光控制标准时间、物品租借标准，物品摆放标准等。针对楼层服务班员工年龄偏大，用语存在不规范、不统一的现象，使用标准的岗位服务用语规范进行情景模拟演练;每天对楼层灯光，空调及夜床进行抽查。发现操作不规范、不科学的员工，将存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。通过培训及考核，取得了一定的成效，房间卫生质量有了显著提高。

5、团队建设：通过一系列的培训与考核，出现了以梁桃桃，葛国花，王慧，李敬红等老员工起带头模范作用，新员工努力追赶的良好氛围。在平时的工作中，灵活处理对客服务，提高客人满意度，获得了客人的赞扬与肯定。

通过一年的工作，发现自身存在很多不足，其中最为严重的概括为三点不足：

1、领班各项技能有待进一步提高，尤其查房等薄弱技能。

2、执行力，监督力还有很大的提升空间。

3、每天工作效率不够高效，缺乏紧迫感。

上面三点是自己这一年以来发现自身存在的诸多不足中最需要改进，最迫切的，在今后的工作中要时时刻刻引以为戒，努力改进，使自己进一步提高。

通过日常的工作，个人觉得部门存在的有待提高的一些地方：

1、房间卫生有待进一步提高，尤其细节方面。

2、全体员工服务语言规范性欠缺。

3、员工综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。

4、部门各项培训与考核机制在摸索中前进，还有进一步提高的空间。

针对以上的不足，本人有几点建议和看法：

1、可以加强各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。

2、对全体员工有针对性的培新后，进行季度考核、年中评比、岁末评估等制度，优胜劣汰。

3、可以完善各项培训与考核的流程与标准，让培训与考核更加合理，程度起到提高全体员工素质的目的。

明年将是一个机遇和挑战的一年，部门的工作紧紧围绕以五标准这个中心不动摇，努力完成酒店下达的经营指标的同时，我对自身及部门的工作有以下的设想：

1、建立一套系统的房务中心，楼层服务人员的培训制度及考核制度，并在以后的工作中不段完善。

2、建立员工优秀事迹记录表，每星期一在部门例会上表彰，起到激励员工的作用，同时也可以为年终考评做参考。

3、在员工的培训上，制定相对应的流程与标准，同时将培训进一步细化，在各个环节上都进行针对性的培训。

4、建立部门二级仓进出制度，实行进出签名并登记物品，统计管理，严格控制，节约成本。

以上是自己这一年来的工作总结与计划，存在的不足与改进的方案。综上所述，我坚信在酒店领导以及部门经理的带领下，全体员工共同努力，联手齐心，共同为酒店的20\_\_年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的领班，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，为酒店实施五建设工作而奉献自己的力量!

**20\_客房的员工年终总结体会篇5**

回顾20\_\_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，通过半年的学习与摸索，工作方式有了较大的改变，工作质量有了新的提升，现将20\_\_年来的工作情况总结如下：

一、加强自身学习，提高业务水平

虽然我的职务只是一名客房部领班，但要做到优秀，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，保证了楼层各项工作的正常运行。

二、日常管理工作

楼层领班对我来说并不是一个陌生的工作，但嘉海对我来说是一个全新的工作环境.作为一名楼层领班，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事务性工作。

在新的工作环境中，各项工作几乎都是从零开始，尽快理顺工作关系，融入新的工作环境，是我的首要任务。努力配合主管做好楼层管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。

本酒店的会议接待任务比较重，上半年多次接待了海关的重要宾客，但由于客房服务人员因种种原因经常短缺，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。

三、存在的问题

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：

第一，我毕竟到\_\_工作才半年多，许多工作我是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二，有些工作还不够过细，如在查房上，设施设备及卫生检查上，不是十分到位。

第三，自己的理论水平还不太高。

四、20\_\_年的工作计划

1.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。

2.加强对设施设备的检查和维护保养，给客人在使用过程中以和谐、舒适之感。

3.积极认真配合主管，搞好楼层的日常管理工作。

4.针对一些新员工和操作不规范的服务员进行手把手的教，提高员工的业务水平。

5.加强节能的检查，平时多跟服务员讲节能的意识，努力做到二次进房检查。

6.对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生。

在接下来的日子

**20\_客房的员工年终总结体会篇6**

在经过一个月的试用期之后，因为我的表现优异，工作情况良好，酒店觉得我可以胜任这份工作，决定将我进行转正处理。以下是我这一个月以来的适应期工作总结：

我于\_月\_号应聘的\_\_酒店，从事包厢服务员工作。服务员这一个行业人数很多，而且离职，入职的人也很多。在我工作的这一个月里，就有三位同事相继离职。其中一位是负责带我的“师 父”，刚开始入职的时候，我对于包厢服务员要做的些什么一窍不通，师 父花了一个多星期对我进行各种教导。

首先是在上菜之前，不论冬夏四季，我们都在客人还没到来之前，就把餐巾备好。每天早上10点上班。然后去后备间把昨晚洗好的餐具点好数量带回包厢，同时也将餐巾带上。到包厢后，我们需要重新将每一个碗碟进行擦拭，确保没有水渍。然后是折叠餐巾，将每一块餐巾折叠成肥皂大小，放进消毒柜里进行消毒处理。等到客人来临的时候，按人数将餐巾用镊子夹到他们前面的餐巾碟里。

作为服务员，背诵菜单是非常重要的，我们必须知道每一个道菜是干锅还是火锅，且每道菜的碟子不同，所需要的小炉子也就不同。小型瓦 斯罐是需要提前准备好的，但是在备餐时，是不能通气的。只有在上餐的时候才能够将瓦 斯罐装上去，然后点火。在上餐的时候也要注意，第一道、第六道以及最后一道菜都不能够上鱼，且摆放在桌子上的时候，鱼头是要朝向里面的，鱼尾面对客人，不能够横放。肉与蔬菜需要夹着摆放，不能肉与肉放一起，蔬菜与蔬菜放一起。在上火锅之前，需要统计好订单里需要锅的数量，提前把小炉子放好，三个锅就以三角形，四个锅就正方形摆放，不能相靠在一起。而且上菜的时候，需要说：“您好，打扰一下，这道菜是……”等菜全部上齐了，还要说一声：“您好，您这边的菜已经上齐了，请慢用。”

除此之外，还有收餐、摆放杯碟、折插花、上茶等，虽然只有一个多星期，但是我的师 父在方方面面把我教导好了。虽然她后来辞职离去了，但是她教给我的东西我一点都不敢忘。我很幸运能够遇到师 父这样的人，她工作的非常认真负责，让我从一个什么都不懂的菜鸟，变成如今能一个人独自看守两个包厢，并处理好事务的人。

**20\_客房的员工年终总结体会篇7**

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。

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、交际能力

餐厅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。

三、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。

四、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、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?

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延时或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。

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。

**20\_客房的员工年终总结体会篇8**

做餐饮工作会很辛苦，做餐厅的服务员工作会更辛苦。我在餐厅当试用期的服务员时已经明白了这一点。自己选择去做一名餐厅的服务员，是想自己在餐饮这块积累基层的工作经验，通过在餐厅的日常服务过程中，学会一些在餐饮工作的相关知识，让自己以后的餐饮工作更有服务知识基础，也可以让自己以后在餐饮这块不断上升。

在餐厅给我的这段试用期时间里，我在自己日常的餐厅服务工作中，明白了做好一名服务员，就是要将自己的服务工作做好。我们餐厅对我们所有服务员的服务有着很高的标准，就算是试用期的员工也不例外。因为我们餐厅卖的不仅仅是我们的菜肴，卖的更是我们餐厅的服务，我们餐厅只有在菜肴特色和服务员的服务工作都做好了，才能真正的抓住客人、留住客人、吸引客人。我们餐厅在试用期这段时间里，不仅经常给我们的服务工作进行加强训练，同时我们餐厅领班，在日常时也会经常监督我们服务员的服务工作，如果被发现不合格的现象，就会被扣我们的奖金，并在下班后重新接受服务训练。

虽然我们餐厅在我们在我们对客服务上比较严苛，但是这样也为我们餐饮吸引食客上面，带来的帮助是很大的。因为我们的服务工作做的好，我们餐厅对我们的薪资福利，也是相比于其他餐厅高很多的。我们因为自己的日常的餐厅服务工作好，收获到的好处还远远不止这些，有很多时候餐厅的顾客，会因为我们细致入微的服务给我们消费，这是客人对我没让你服务工作的认可，同时也给了我们继续做好自己服务员的服务工作很大的动力。

在试用期阶段，我们餐厅为了提高我们餐厅的营业额，让我们在服务的同时，也要肩负着推销餐厅菜品的工作，为餐厅卖出利润更高的菜品。为了激励我们的推销菜品的工作，我们餐厅也会给我们相应菜品的提成。我在这段时间里，在做好自己服务员个服务工作同时，在餐厅的这个工作上，也惊奇的让自己的推销水平得到了提升。为了向更高的工作待遇努力，我在我们餐厅的菜品推销工作中，为我们餐厅带来了不小的利润，同时也给自己的争取到了更好的工资待遇。

我在我们餐厅的服务员工作还没有结束，我会在餐厅之后的营业时间中，不断提升自己的服务员工作能力，向着餐厅更好的职位出发。

**20\_客房的员工年终总结体会篇9**

在\_\_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，。

一、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。

二、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。

三、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!

**20\_客房的员工年终总结体会篇10**

在餐厅领导的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要总结如下：

一、工作理念

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，餐厅的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务

餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、经营理念

坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、健全制度

围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！