# 餐厅企业服务员工作总结范文

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-12-04

*马上又要到新的一年了，身为服务员在过去一年的工作上也有不少的体会，同时在接下来的工作要提高服务技能。下面是由小编带来的有关服务工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。服务工作总结1作为一名酒店服务员，平常的工作是非常辛苦的。我所就职的岗位是包厢服...*

马上又要到新的一年了，身为服务员在过去一年的工作上也有不少的体会，同时在接下来的工作要提高服务技能。下面是由小编带来的有关服务工作总结5篇，以方便大家借鉴学习。

**服务工作总结1**

作为一名酒店服务员，平常的工作是非常辛苦的。我所就职的岗位是包厢服务员，负责管理\_\_酒店二楼的八号包厢。因为八这个数字对于国人来说是比较吉利的，所以几乎每天我这个包厢都是满座，有的时候还要翻台，那一天的工作量就更大了。

也许对于很多人来说，一天只用管中午一桌，晚上一桌，并不累。但我要做的工作并不只这些。作为一名服务员，有良好的素质是必须，面对客人要保持微笑，且有耐心。面对客人的刁难不能发火，也不能抱怨或是有不耐烦的神情。否则客人投诉的话，吃亏的还是自己。

我们酒店要求的是每天早上10点之前到岗，11点之前必须将各项准备事务完成，包括打扫地板，提前备好餐具，将餐巾消毒，杯子干净无水渍。碗筷的摆放必须整齐，筷子摆放在右手，筷架摆放饭碗的右上角，与餐碟顶部持平，距离相见一指半宽。碗碟的左手摆放的是香巾碟，也就是餐巾碟，竖放与筷子平行。高脚杯里有由红色布巾折叠成的兰花，在上餐之前是需要抽走的。茶杯(带把的玻璃杯)则是把柄朝右，与筷子的方向垂直。两个杯子靠在一起，内部不能有水渍，也不能有灰尘，这个杯子是我每天都需要清洗的，清洗完后就会用干净的布巾擦拭干。

除了杯子之外，还有筷子、饭碗、餐碟都是需要我来清洗的。而除此之外的上菜用的碗碟，才是由洗碗间的阿姨们来清洗。包厢的餐具和大厅的餐具是不同的，不论是规格大小或是标识，我们包厢每半个月清点一次餐具的数量，如果少了杯子或是碗，就需要及时的补充。并对之前杯碟的去向进行说明，如果是因为客人打坏了，在当时就要将价格加入到客人的账单中，如果是不甚遗失了，又找不到，那就只有我们自己来赔了。所幸在我工作的这段时间里，并没有发生杯子等被客人顺走的情况，只有一次因为客人喝多了酒，而弄坏了两个高脚杯，并且及时的进行了赔偿。

客人走后，我们的清理是要非常迅速的，及时的去后勤将收餐员叫来，把我们要洗的碗碟、筷架等收拾好，然后去洗碗间清洗，桌面等收餐员清理完后，往上浇热水，把油渍搽拭掉，再换上另一块新台布。然后再是摆放好餐具杯碟等，等待下一轮的客人。

**服务工作总结2**

进入餐厅企业，从一个最底层的员工做起，接受辛苦劳累的挑战，一天工作七八个小事，没有坐的份只能站着。学习忍耐，学习坚持。这是我第一份工作，从来没有做过如此工作的我就这样在工作里成长起来。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚进入真功夫，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连最基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们\"欢迎欢送\"，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大堂的盘到处\"开花\"。对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张bb凳，方便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是最理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多错。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

做好辅助已是不易，要想去把收银做好就更不容易了。做辅助的时候要记住顾客点的餐和外加的一些要求，还要不落单，要按辅助五步曲这个标准来操作。当顾客是选择外带时就要帮助收银员写单;当妇科较多时要招呼顾客排队点餐拿餐;当顾客来到柜台前寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等也要同时招呼好;当某些产品需要等候的时候，自己心里要清楚，也要时刻注意提醒告知收银员。总之，辅助员要耳听八方，手快过脑子反应。学习收银时，很紧张很害怕。刚开始觉得那台机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

在餐厅工作，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃;在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是最底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

**服务工作总结3**

转眼间我已经在\_\_餐厅做服务员三个多月的时间了，尽管这段时间只是以试用期员工的身份在餐厅努力着，但是在店长以及同事们的关怀下很好地掌握了服务员工作的技巧，再加上最近转正的事情让我觉得自己在餐厅找到了归属感，但是我也明白转正之后的自己应当在服务员工作中有所突破才行，为了实现这么目标自然需要对试用期间的餐厅服务员工作进行总结。

做好餐厅的清洁工作并展现服务员的礼仪风采，由于我做服务员的餐厅在附近也算是小有名气的地方，因此有些时候对待服务工作需要苛刻一些才能满足顾客的用餐需求，尤其是清洁工作方面要做好才不会为餐厅经营带来不必要的麻烦，试用期间我就曾见过因为餐桌残留油污导致顾客投诉的事件，所以为了不让这种事情发生在自己身上自然要做好服务员的清洁工作，至少保持餐厅的整洁能够让顾客在用餐的时候感到十分舒适，另外则是需要展现出作为餐厅服务员的礼仪风采，做好礼仪方面的工作自然对提升餐厅的形象存在着好处。

在餐厅的服务工作中逐渐提升上餐速度并保证不出现差错，由于餐厅大多数时间人流量较多的缘故导致自己常处于忙碌的状态，然而在我看来这种情景也是对自身服务工作能力的一种锻炼罢了，所以在熟悉服务员工作流程以后提升上餐速度便是自己需要思考的问题，在这个过程中自己比较注重向同事们学习并且在不出现差错的基础上逐渐提升上餐速度，而且有时餐厅顾客对菜肴提出的要求也要进行相应的记录才行，尽管试用期间的服务工作比较累却能从中学到很多实用的技巧。

参与到餐厅食材的采购以及后厨餐具的清洗工作，由于餐厅员工较少的缘故导致有时自己也会在与到其他方面的工作，其中自己有幸和采购人员一同前去市场采购食材并学到了判断原材料优劣的方法，期间自己也尝试过独立采购餐厅食材并且做得还算中规中矩。至于餐具的清洗工作由于触及油污较多的缘故导致自己不是很愿意参与，但后来自己转变心态以后才发现这方面的工作也是能够提升自身服务能力的，至少餐饮店方方面面的工作都要懂得如何去做才能较好地提升自身的能力。

试用期间的经历让我明白想要做好餐厅服务员就要进行综合性的提升，各种类型的工作都要进行尝试才能有效提升自身的服务能力，尤其是转正以后便更应该明白这点才能较好地应对今后餐饮服务员工作中的挑战。

**服务工作总结4**

又到年终，我在餐厅工作也已经十年有余，回顾这些年的工作经历，我也感受颇深，有付出，也有收获，下面对自己的工作作如下总结：

第一、懂得微笑，善于微笑。在当今社会中，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质。尤其是在商业领域。有这样一句话，说：“不会微笑，就不要做生意”。

第二、勤快。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。

第三、热情。人可以无x，但必须要有热情。因为热情的气息是很具有感染力的。就像太阳的光和热，并充满活力。这是一种反映内心的精神面貌与状态。

第四、周到。待客之道，周到是基础，也是最重要的。既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。谁能做到让来宾感受到如归的感觉，那么他就是真正做到了“周到”。想客人之所想，急客人之所急。

第五、应变能力。在餐厅，每天都会接触到来自社会各个层面的人，上到达官，下至百姓;无论三教九流。因此，要求服务人员具备良好的应变能力成为一种必然。有人说：“餐厅，是培养外交官的摇篮。”是很有道理的。

第六、主人翁意识。工作，实际上是学习的另一种形态。当我们懂得并能够站在主人的角度和位置上去工作时，本身就是一种自我提高与进步。会站的更高，看得更远，做得更好。

以上是我对自己工作的体会和总结，同时还存在不足，在新的一年里，也要更加努力做好本职。

**服务工作总结5**

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样.

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1.在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2.碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一年即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的\'平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

style=\"color:#FF0000\">餐厅企业服务员工作总结

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！