# 家政服务工作总结(合集6篇)

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2025-04-06

*家政服务工作总结1在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如餐厅服务项目、星级档次、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”，...*

**家政服务工作总结1**

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如餐厅服务项目、星级档次、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，这时就需要餐厅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，对餐厅的形象会产生不好的影响。

**家政服务工作总结2**

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。，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

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。

**家政服务工作总结3**

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。

**家政服务工作总结4**

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。

**家政服务工作总结5**

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。

**家政服务工作总结6**

在xx餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

怀揣着期待的心情我来到了离家不远的一家“印咖啡”咖啡店，开始了自己的第一份工作。在咖啡厅的工作经历，让我学习到了许多，也让我成长了很多。

在咖啡厅工作的时间是采用分班制，早晚班轮换，早班9:30——17:30，而晚班是17:30——第二天凌晨1:00，都各是8小时。我在这做的基本就是为客人端茶水、咖啡、菜和点心，在客人就餐的时候帮他们撤掉用过的空碟子以留取总够的空间给他们继续谈天娱乐的空间，并不时帮他们续杯，尽量满足客人的要求，收拾桌子，摆位，清理垃圾，摆放咖啡厅内各种陈设物件等等。工作简单而又繁琐，每天都在重复相同的内容。

然而，这看似简单的工作中，也包含了许多的挑战。首先最先要克服的就是这8小时的工作时间制度。平常在校园里习惯了自由的作息时间，不受约束，时间空余，可是在咖啡厅里，我必须照常上下班，即使没有客人来时也不能脱离自己的岗位，有时候上晚班的时候还要很晚回家，不管在咖啡厅里忙得有多晚，都不能露出困倦的表情，要时刻都精力充沛。刚开始的时候真的很难坚持，甚至有了退却的欲望，可是经过开始一两天生物钟的调整，开始慢慢适应了。另外，我最需要克服的还有就是自身的耐性和对人的态度，学会与人相处沟通。每天来到咖啡厅的都是各种形形色色的人，他

们有的要求会较为的苛刻，很难应对，或许有时在点单时，有些人往往会犹豫不决。作为服务员的我，不能挑剔客人们的行为习惯，只能尽可能的去配合，耐心的给予帮助。刚开始，初来乍到，什么都不懂，感觉做什么都很不上手，所以我感到很不适应，但后面有了领班的鼓励，我又增大了信心，慢慢的变得胆大了些，与人交流也不会那么生涩了，学会与人交流要懂技巧，礼貌待人，能忍则忍，这是我最大的进步，我感到很欣慰。

同时，在这段工作时间里，我也深深的意识到，咖啡厅作为社会中的一项服务产业，对于服务员的要求也是不能降低的。领班经常告诫我们要多站在客人的角度，为客人的利益着想，这是最基本的要求。一位合格的服务员必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中交流的措词，营造出轻松愉悦的气氛，使客人感觉到自己受到重视，获得了很好的服务。从另一面来说，为了迎合客人的各种要求，我也要克服自身思维和行为情绪化的特点，在服务过程中不能按照自己的意志办事，克服自我主义，从客人角度出发。这在很大程度上锻炼了我为人处事方面的方式，学会多替他人着想，多站在他人的角度去考虑问题，改掉自己的小任性和固执。同样的，在以后参加到社会工作中去，我们要面对处理更多的社会关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、朋友之间

的关系等等，很多不像在学校那样来的简单直接。所以，从现在开始，我就要多从中学到一些。

在咖啡厅工作的这一个月，自己变得更成熟了，变得坚强，每次遇到困难，想的是自己如何去解决，而不是父母亲的帮助或是老师和同学的指点，所有的`一切都依靠自己的智慧与技巧，亲力亲为。我懂得了凡事只要自己肯下功夫，勤勤恳恳的去做，踏踏实实，就会收到意想不到的结果。

实习是每一位大学生真正进入社会前必须经历的一个过程，是一次很好的得到自身历练的机会。通过实践，我们可以学到许多平常在课堂中学不到的许多东西，例如人际交往、克服困难等能力，这些都有利于我们自身的发展与提高。因此，今年寒假，我也利用此次宝贵的长假假期去进行实习，想通过实践去进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，最重要的是，要找出自己的不足与差距所在。

一、实习内容

本次的实习我来到了\_咖啡厅当一名服务员。爵坊咖啡厅分为上下两层楼，下层主要放的是方桌和沙发，这里提一下：听说有的咖啡厅让客人是用秋千让客人做的，那就非常的好了。上面二楼有圆桌，和两个包厢，包厢的最低消费是128块，这文领域一般是情侣去的。

“以店为荣，以客为尊，团结合作，力求最好。”这是我店的口号，也这是我在着店工作的信仰。我时刻用这些话来提醒自己，以达到更好的完成工作的要求。我在这做的是服务员，他们这有些同事不愿意叫他们服务员，他们认为做服务员是最下层的工作，而感到可耻，而我却为这的来不易的工作而感到自豪，我终于可以挣钱了，为父母减轻点负担，虽说力量不大，但毕竟可以尽自己的一份力。

在这做的最基本的事就是为客人端倒茶、端咖啡、端菜和点心，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，收拾桌子，摆位，清理垃圾，放餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。要做着这些事情的前提就是你要学会托盘。当然微笑的服务、大方的走资和与其他同事的团结合作也是非常重要的。

我来得第一天就练习了托盘，托盘一定要练的稳当才能让你在以后的工作中少赔钱。这可是至观重要的。我们练拖盘的方式很简单，总共有两个步骤：1，练稳定性，即在托盘中加水，找到水的中重心，走时不要让水洒出来，这东西说起来容易做起来可不容易，不一会儿就把你的裤子给弄湿掉了。2，是用托盘练手劲，就是在托盘中放两快砖头，手臂的关节成90度，平拖着托盘，在那站半小时，这其中的苦难可想而知。

其次是微笑，俗话说微笑服务，满意一百。微笑的服务

给客人温馨的感觉，给他一种回家的感觉。客人在这待的温馨，当然会常来，咖啡厅的效益也就会越好，长时间保持微笑可不是件容易的是。听经理他们说有的酒店的服务员为了练习微笑把嘴吧都连僵了。

其中最重要的就数与其他同事的交往问题。在这里专业知识可以这样说毫无用处，有一点用的还是那些教人道理的最基本的文化素质课，社交礼仪课程，“尊重别人，就是尊重自己。”以及孔子的话“己所不欲，勿施于人。”我时常用这两句话来规范自己的言行，只有这样才能与其他的同事更好的进行合作，更好的与他们进行社交。只有这样我们才有可能与其他同事搞好关系。在工作期间首先要把自己该做的事做好，其次再做一些力所能及的事来帮助其他的同事，以达到更好的与其他同事进行合作。在处理同事与同事之间的关系的时候千万不要学《水浒传》中的该出手时就出手。这在现实生活中是行不通的。你应该学会谦让，否则你就会作茧自缚。一人在外，一些鸡毛蒜皮的事只要不违反原则睁一只眼闭一只眼就算了，与人方便就是与己方便吗。如遇到实在是让人忍无可忍的事，就适当的修理一下那位当事人，要让他知道修理他并不是我的本意，这只是一种手段，并不是目的。要让他认识到自己错误。这种方法只有到了忍无可忍的时候才能使用。身才瘦小者慎用。哈哈、

具体的服务流程：你在整个服务中都要使用服务用语。

当客人进门的时候你要说：“欢迎光临，请问几位，需要包间吗”等一系列的服务用语。西餐讲究的是静，环境优雅，服务员热情厚道。

这里的菜式让我眼化撩乱，咖啡，饮料，商务套餐，情侣套餐，咖啡的种类繁多，饮料的爽口，商务套餐的实在以及情侣套餐的浪漫。咖啡有单品咖啡，双品咖啡，主要有：蓝山咖啡、极品蓝山、法式拿铁咖啡、美式咖啡、皇家咖啡，等等。饮料主要是鲜榨的一些水果。商务套餐就是一些饭之类只是饭的做法不同加的料不同。情侣套餐就是把一大堆东西一块上以达到套餐的效果。我们店拿手的要数牛排虽然每个咖啡厅都有牛排，但做法不同，各有各的特色。我们店的牛排有黑椒牛排，菲力牛排，西朗牛排等等。上牛排时要有一系类的程序，当客人点牛排时你要问客人要几分熟，通常是8分熟，还要问要什么开胃汤，我们这有罗送汤、蘑菇汤、奶油玉米更。当服务员走后其他的服务员就要合作上餐具，主要有餐布，两把叉子，一把刀，一把勺子。其次是上牛排有一系列的程序上的菜有先后顺序先上开味酒，水果撒拉，牛排，餐包。当牛排上的时候你必须要提醒客人用布挡一下，因为揭盖子的时候有可能会有汁贱出来，为了防止汁贱到客人身上，所以要提醒一下。上咖啡的时候你要记住加方糖、奶精。商务套餐中的香菇滑鸡褒籽饭是我最喜欢的，香烹烹的鸡腿，光是那颜色就会让你垂涎三尺，迫不及待了吧，赶

快掏钱吧，你就可以享受美味了。

二、实习心得：对于一个餐饮服务行业来说，服务是形象争之本。对于从事餐饮服务行业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实践46天服务意识必定有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，服务员必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自肺腑的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以判断。

三、一些感悟：实践是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实践中我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在学校那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为“天之骄子”的大学生，在咖啡厅里面受很多的约束，每天干那么多活，有时还要“忍气吞声”，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

四、总结：寒假实践也告一段落了，这次实践使我们对餐饮行业有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有一定的帮助。

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！