# 服务人员年终工作总结(7篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-06-09

*服务人员年终工作总结一一、组织建设和管理做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，ktv做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限...*

**服务人员年终工作总结一**

一、组织建设和管理

做为一个企业，必需对其所拥有的人力物力、财力资源进行组织和管理，ktv做为服务性行业，其特点是业务多而杂，物资繁多等，为了确保营运工作的有序的进行。我们更有必要对组织内各管理层次和业务层次的职责、权限进行合理有效的划分。形成ktv场所的组织结构和组织的管理体制。即设置ktv组织机构，岗位的设立和确立岗位职责，各岗位的业务和权限的划分、班组的编排、管理人员的配备等，进行合理、有效的设置，使现场的大小事情有人做，有人管；配备的人员知道自己该做什么、该如何做，做到什么程度才能不超越自己的范围，人员不致于闲置；合理而有效的组合和调配ktv的人力、物力、财力、信息等资源。

ktv的营运不可能一尘不变的，它会随着季节、气候、外部竞争等情况，时好时差，有分为淡季和旺季，这就要求做为管理者掌握ktv的营运规律，消费者的消费心理等因素，对现场资源进行合理的调控。使现有资源不致于浪费也不会溃乏，总之，组织的意义是确保现场的业务合理、科学、有序的进行。

二、建立完善的规章制度

“无规矩不成方圆”做为一个企业就像一个国家要有规范完善的制度做保证，对场所的组织、服务质量标准、促销方案的制控方式、人事管理、人员培训和素质要求，设备设施，易耗品物质，营业目标等项目应以明文规定的形式进行确认，使人员做事有有章可循，有法可依，知道什么该做什么不该做，另一方面着眼于细微处，就是制定具体的制度，以明文形式规定，制度的制定最主要的目的是保证各岗位人员之间工作协调一致，使工作规范而公正的进行。

三、现场营运的监督管理

ktv企业在营运必定涉及到现场事务，而现场事务就需要有人去管理，做为管理者每天必须做而且最重要的事情，就是做好现场营运的监督管理工作。班前准备工作主持召开班前会，对前一天的工作进行总结和分析，对当天的工作进行分配。检查员工仪容仪表和精神状态是否符合上岗标准；班中的巡场工作，对现场进行巡视去了解客人的需求为，以便为促销准备第一手资料，对员工的操作、服务质量进行评估检测，以便进行决策改进随时注意营运中存在的问题，及时进行解决、纠正；班后总结评估工作对当天工作进行科学、系统的评估，总结经验，提出改进方案，总之现场管理工作是重中之重，做为管理者必须从实际出发，发挥自己的管理才能和智慧，对现场进行合理有效的管理。

四、建立市场调查机制

进行市场定位。ktv市场是在不断的变化发展中的，今天你可能门庭若市，明天就面临关闭，因而有必要、有目的、有系统地收票、记录、整理、分析与总结ktv市场的消费需求及促销活动的信息。ktv市场调查主要从市场环境、消费者消费心理、同行业的竞争情况等方面着手调查，然后把结果进行分析总结，做出趋势预测，结合自身的实际情况进行消费群体的这定位。

五、确定目标市场

采取有效的营销策略，不同的场所的情况有不同消费人群，夜总会主要是商务客人，自助ktv大多消费群，就算同为自助ktv也有不同的消费群体，如好乐迪白天以学生客群为主，而夜场更偏向于一定事业有成的成功人士。做为一个场所的要知道自己的客人在那里，消费心理及消费习惯等情况非常重要，这就是目标市场一但目标明确，我们就可以有针对性的采取一些促消策略。

总之，经营管理工作千头万绪，纷繁复杂，做为管理者必须具备良好的管理素质和管理水平，在日常的管理工作中善于发挥自己的才能和智慧！在总结的工作过程当中提升自己！

**服务人员年终工作总结二**

年终就要到了，一年的工作即将结束，我也要在20\_\_年最后的尾巴上努力做好自己的工作，在今年的最后一刻依旧努力的提升自己!

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己的错误!但是，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己的成长。错误让我增长了见识，看到了哪些是能做哪些是不能做的。被人指出自己的错误更是让自己清晰的看见了自己的不足，这一年光是弥补自己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，能力也得到了提高……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，期待在总结过后自己还能有新的收获。

一、个人的调整

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

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，我们每个员工都要达到服务的礼仪标准，都要学会礼仪用语。这让我们头疼了好一会!但是终究功夫不负有心人，我们成功的通过了考核。

但是这不过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，成功的达到了领导们要求的，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。但是都是自己了解的工作，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，这些让我小心翼翼了很久，直到自己习惯了工作，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，但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，我一定会继续努力的提升自己，让自己无愧于\_\_x酒店员工的名号!

**服务人员年终工作总结三**

一年工作就要结束了，回首过去，有光阴似箭的感觉，在这里我学到我一生中受益非浅的东西，做人的道理，社交知识及工作经验，让我这个无知的孩子开始已经慢慢长大。

工作过程中，我认识到作为酒吧服务员，在酒吧工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。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能力。

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

酒吧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。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。

这一年我学会了很多也感谢哪些让我学到这些东西的人是你们让我变得更好，希望来年大家能够一起加油，创造更好更辉煌的业绩。

**服务人员年终工作总结四**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在ktv愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。在这里我学到如何搞好优质服务，以下是我今年的工作总结。

一、态度真诚，熟悉业务

在ktv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。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，必须上好培训课，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、做好服务，积极应对

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，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。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。

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。这是因为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，这是因为他们自信；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、善于观察，态度真诚

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ktv就像回到家里一样。

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ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，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ktv立于不败之地！

四、团队精神

每个职业都需要讲求团队精神，在ktv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ktv感受到不一般的快乐！

**服务人员年终工作总结五**

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，不忘初心。

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最好，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！

**服务人员年终工作总结六**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行酒吧领班职责，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。

一、加班加点工作，早日完成装修

今年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、配合经理做好工作，工作发现问题及时处理，有疑难时应及时上报领导

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最大隐患。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觉。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。

**服务人员年终工作总结七**

自从20\_\_年年初进入ktv工作，算算已经有将近一年的时间了。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。以下是我今年的工作总结。

一、对工作的认识

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

二、微笑面对工作

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是最好的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出应付式的微笑，久而久之，微笑或点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。

后来我在一本书来看到关于微笑的学问，原来真诚的发自内心的微笑，才能让对方感觉到友善。从此，我一改往日的作风，不将生活的不良情绪带入工作，对每一位顾客报以真挚的问候和友善的微笑。顾客也被我的热情所感染，回报以微笑甚至问候，这让我觉得自己的工作充满了乐趣，还有什么比工作得到别人的肯定更开心的呢？

三、工作中的注意事项

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在ktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着ktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为ktv树立更好的形象，为为每一位来ktv的顾客提供更优质的服务。

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！