# 2024年餐饮部服务员年终总结(六篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-06-28

*餐饮部服务员年终总结一在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：1、微笑在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...*

**餐饮部服务员年终总结一**

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑在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。

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，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。

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，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。

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”。

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ktv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!

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“快乐迪”感受到不一般的快乐!

**餐饮部服务员年终总结二**

一、20\_\_\_我完成了以下工作：

1.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5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。

2.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事客房人员的专业素养，在20\_\_\_7月份开张以来，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、在负责本公司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，我将对此加学习，应用的力度。

3.扩大本市周边环境应用信息，努力做好前台接待。

前台工作要求掌握的信息量大，如白银的各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，白银重要单位，公司所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。

4.为加大客房出售质量，严格执行《三“净”卫生制度》。

公司主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等”三净“，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

5.切实提高操作水平，培养工作能力，切实提高本人实操水平。

为了做好客房的卫生和服务工作，从今年7月起我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。第1步从床铺开始做床单被 的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，第3部擦拭室内家具，最后拖地;第二部分。一人负责专门清理卫生间。先清洗防 垫垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，第3擦拭水拢头，面盆，壁等最后拖地;。如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。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，查房出现的错误也没有了。

6.努力学习文化知识，提高本人文化素质。

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活。

7.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。

8. 细心照料绿色盆景，努力为公司装扮一幅完美的脸。

我们对公司现有的盆景做细心的照料。除每天在打扫卫生时间定时浇水外，还利用客人遗留下的啤酒对水擦拭叶子，使其不但长势良好，而且干净，美丽

9.严格执行空房一日一过制度。

空房每日一过是客房卫生制度的一项重要制度，它不但能准确监督私自开房，保证卫干净以外，还能及时发现房间内发生漏水漏电失窃或者有偿物品丢失的准确时间，从而明确责任人。所以在我们工作中，在领班的提示监督下严格执行一日一过制度。

10.确保查退房及时、准确。

保证查房及时性、准确率高一直是我工作的一大难点，如果做得不好，不仅给客人留下不好的印象，而且会给公司带来经济上的损失。我通过不断摸索，根据入住的会议团、零客为主的特点，在没有确切退房时间的情况下，我们会主动找有关负责人或向总机打听有无叫醒时间，了解客人的叫醒时间后来推算客人的退房时间，提前做好查房安排，确保查房的及时准确性。

二、在20\_\_\_里，由于各种原因，使我的工作中存有有不少问题

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.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。

三、工作上的不足之处及体会。

在这段时间的工作之后我有几个感受，或是对公司，或是对本人。它们是

(一)公司方面

1.“请即打扫”牌未做，造成客人要求打扫无法及时告之服务员;而我们在不断敲门后客人又会反感。

2.公司效益与职工薪水挂钩程度较小，不在职工期望值范围内，难以调动职工的积极性。

(二)个人方面.

1。由于人员变动频繁，使我们在配备新工作人员时时有配合不力的情况发生

2.由于工作服不合身，使得日常工作中出现服装不统一的现象，特别是秋季以后到立夏之前，服装各色都有， 很不协调，工作多有不便。

四、在20\_\_\_里，我总共参加工作八个月，合计245天，因病因事请假5天，出勤率99%，共前后上白班 个，夜班 个，累计出售客房78234间，接待了150538人次。在20\_\_\_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。

**餐饮部服务员年终总结三**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法，树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员实习工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的条件。

1、热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

2、迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

3、要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

4、要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

5、要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

6、责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

这次的实习给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

**餐饮部服务员年终总结四**

本人工作年十余年,从基层逐步走向管理，具有很强的酒店服务意识和丰富的酒店实践管理经验,全面掌握酒店的开业筹备、营销推广，熟悉各部门的工作程序、岗位职责和服务标准，熟悉酒店的财务核算，能有效地控制成本和费用，具很强的组织协调能力和优秀的团队合作意识;十分敬业，有很强的责任心，对企业忠诚，人品很好;始终以创造新的业绩为自己的奋斗目标。

本人一直在餐饮行业从事服务业，从服务员做起到管理层，参加过几家酒店的筹划，培训，管理经验很丰富，且我个人极具有上进心、责任心强，忠诚敬业，处事细致。对新事物的接受能力及环境适应能力较强，喜欢从事餐厅工作、经过多年在餐饮业界的锻炼，尤其是在\_\_\_饮食有限公司积累了很多宝贵经验，爱岗敬业、以身作则是我一贯的工作作风，我相信团队的力量，并坚持以团结协作在为原则。

由于工作紧、任务重等原因本人在洞察力和督导能力上稍有不足,没能对下属给予正确的工作岗位安排和指导。日后本人会竭尽全力愿与诸位同仁共同进步。

从事餐饮行业要面临很大的威胁同样也存在很大的机遇。这很有可能是餐饮业一个最重要的特点。虽然是餐饮业，但是它本质上还是商业，要承受其他商业所要承受的压力。把这个铭记在心，开始实施你的计划。如果我们没有认识到这点，那么要想成功我们就必须要经历更大的困难和危机。

我们在现实世界中学到、拓展和磨炼出来的技能都可以在这一行业中得到应用，像熟练地讨价还价，机智地管理以及灵活地谈判。但是这一行业中的很多不同方面都不是那么容易学会的。

从事餐饮需要我们所在压力中保持冷静，在混乱中保持清醒，以及协调各种不同观点和个性的能力从而使你在餐饮业中受益。在处理人际关系时，不管是处理和顾客、员工、承包商之间的关系，还是面对变化的形势和变化的客户，我们都必须耐心十足。餐馆内部的压抑氛围会造成员工的急躁心理。我们的工作还应侧重于消除那些怒气，稳定他们的情绪，让暴风雨得以平息。

工作中我们面对的人物繁杂，工作环境也在不断变化。我们必须能够根据自己的实际情况进行思考和调整。有人注重过程，有人注重结果，我们必须客观对待这两类人。注重过程的人会做好他们计划好的每一件细微的事，而注重结果的人只在乎最后的结果。有时候这两类人你都需要。这就要求我们极具灵活性与交际能力。

网络经济时代的到来，给人们的生活习惯和生活方式带来了很大变化。现在，人们可以足不出户而享受各种各样的服务。互联网的兴起为各企业提供了一条新的成功之路，伴随着这种需求，一种新型的餐饮业营销方式诞生了，那就是网上餐饮服务市场。我们认为开展网上业务能够提升企业的客户服务能力，能服务于企业发展战略，能为企业增加效益。

满足顾客的不同需求，挖掘子市场的销售潜力，扩大市场占有率，以提高企业竞争力、树立企业形象，增强用户的信赖，有利于新产品打开市场，降低企业经营风险。为了更好的开展网络营销计划，达到以上目的，开发一套性能优良，功能强大的电子商务系统自然必不可少。上为此我制定了我们网上业务的主要业务模块

(一)网上订餐订位

对客户进行管理，对客户消费记录提供准确的数据资料。这是系统功能的最大亮点之一。

企业客户一经注册，就可以在信息平台上发布企业提供的网上订餐食谱及价格介绍。包括文字信息和图片信息。

网上一般顾客在浏览信息后，选择想要的菜进行网上订餐。客户需要填写一份订餐订单，包括餐厅名称、所要菜名、份数等等。在确认订单后提交。顾客还可以在填写订位订单。

系统接下来进行订单处理，通知餐厅在规定的时间内送货，并将相关信息送入数据库。同时向客户发出确认信息。

系统会定期处理企业和一般客户的信息，保证系统的数据的准确性和运行的快速性。

(二)网上支付多种支付手段

货到付款，即网下支付，对于初次登陆该网站的消费者来说，他们可能没有电子货币，或优惠餐券。所以，货到付款是为方便他们而设定的，目的在于吸引潜在消费者，通过享受到的优质快捷的服务后，使他们转变成为稳定的顾客群

在线交易系统为商家经营和消费者网上购物提供在线结算服务。客户可以通过招商银行的“一卡通”的子账户——网上支付卡进行消费和结算。客户只要拥有“一卡通”(属于借记卡)，在柜台或者网上申请了虚拟支付卡，即可凭此在网上支付订餐费用。

购买餐券，一次性的购买一定适量的餐券，不仅可得到打折优惠，也可实现在线支付功能。

(三)内容查询

顾客通过内容查询，可以以最快的速度查询到自己想知道的各种信息。如各地美食、本地餐馆信息、行车路线、价位查询等。

各地美食：介绍国内国外有名的风味小吃、各大菜系、部分菜的烹饪方法等。 餐馆信息：包括在公司网站上注册的所有餐饮企业的地点、招牌菜、价位、历史等等。

行车路线：顾客可以通过搜索引擎查到想去的餐馆的最近行车路线。 价位查询：只要您输入理想的价位，就可以找到同价位的所有美食信息。 同时还提供饮食小常识，美食小故事、餐饮新闻等与餐饮美食有关的信息。

(四)网上论坛

通过业界论坛、业界与网民的对话窗口，可实现消费者和经营者的直接对话。经营者能更迅速捕捉到市场需求信息，听到消费者的呼声，真正实现网络营销的互动性。

总结上季度我们餐饮毛利率上涨2.85个百分点、三项费用增长适度。年内公司投入使用的中央厨房项目使得为公司保证原材料采购成本合理可控起到了关键的作用。

20\_\_年公司总体费用增长38.68%，其中销售费用增长30.46%，管理费用增长54.71%，财务费用增长942.03%。费用增长主要是由于年内新开门店增加，业务规模扩大所致;而从费用占比情况看，销售费用相比去年降低0.91个百分点，管理费用增加1.67个百分点，财务费用上涨0.96个百分点，总体费用增加适合于营业收入增长，公司控制较为良好持续推进“横纵两条线发展“，加强整合和多元化服务。

20\_\_年公司计划直营拓展与加盟发展并重，使得加盟门店数量相比去年有较大增幅;加快企业并购步伐、审慎选择并购对象;择机发展新业态结合公司已有的中央厨房等采购加工优势配送优势，依托公司雄厚的出品研发水平，选择好新业态，释放公司现有产能。我们维持增持评级，预计\_\_年每股收益0.63元、0.88元、1.04元，对应pe33倍、23倍、20倍。

我在对餐饮业进行长期深人的调查后，很容易发现了下面一种普遍存在的现象： 搞好一家餐馆不容易，这需要许多人共同付出极大的努力，但是，搞垮一家餐馆很容易，只要经理一个人就足够了——其中的原因非常简单， 那就是：“兵熊熊一个，将熊熊一窝。” 正如西方有句谚语所说：“一只狮子率领的羊群队伍，总是能够打败 一只羊率领的狮群队伍。”中国古人也曾经说过：“一将无能，累死千军 。”

这个道理同样适用于企业界，餐饮业当然也不例外。在餐饮企业中，经理就是餐馆的“带头人”。优秀的餐馆经理是餐馆持续发展壮大的强有力推手，他们能够做到一呼百应，充分激发员工的潜能，使员工有效发挥 出以一当十的干劲;反之，平庸甚至无能的餐馆经理，则是阻碍餐馆发展 壮大的绊脚石，不但自己在经营管理工作中常常一筹莫展、捉襟见肘，而且有意无意地压抑员工的积极性、主动性和创造性，使员工产生严重的无力感和挫败感。 由此可见，我作为餐馆经理在餐馆中扮演着极其重要的角色，时时处处都起着沟通上下、协同左右、联通内外的关键作用。这些都是我行动的鞭策与指导。

\_\_餐馆是我事业的沃土，在这里，我要用自己的经验、智慧、才能以及不懈的努力实现着人生的价值。我要充分发挥我认真、踏实的执行能力、较好的团队协作能力从而协调各部门之间工作的正常运行和开展，让我们的餐馆创造日进万金的神话!

**餐饮部服务员年终总结五**

在这一年中，我有收获，也有不足。在20\_\_\_，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，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，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，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，就算没有我，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。现将工作总结如下：

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面:

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、20\_年传菜全年离职人数23人，20\_\_\_传菜全年离职人数4人，20\_\_\_是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

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。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。 总之，20\_\_\_又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

**餐饮部服务员年终总结六**

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。，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。

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。

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！