# 卖火锅卡工作总结范文(通用33篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-02-21

*卖火锅卡工作总结范文1虽然火锅店第二季度的经营状况并不理想却也让我始终认真对待这份工作，无论是淡旺季的区分还是人流量的问题都是我在工作中需要思考的，而且作为服务员的自己更多地则是需要在工作中表现出相应的服务水平，所以我始终在服务工作中鞭策自...*

**卖火锅卡工作总结范文1**

虽然火锅店第二季度的经营状况并不理想却也让我始终认真对待这份工作，无论是淡旺季的区分还是人流量的问题都是我在工作中需要思考的，而且作为服务员的自己更多地则是需要在工作中表现出相应的服务水平，所以我始终在服务工作中鞭策自己并为了火锅店的经营而努力，现如今应当对第二季度的火锅店服务工作加以总结从而分析自身的不足。

通过当前季度的绩效可以得知自己在宣传方面做得是不到位的，虽然其中也有火锅行业处于淡季的缘故却也要从自身寻找原因，至少若是我能够在工作中加强宣传力度的话便能够是火锅店的效益有所改善，只不过我在平时的服务工作中仅仅满足于当天任务的完成从而没有在乎这方面的事务，等到第二季度的绩效表出现以后才发觉自己其实在服务工作中存在不少做得不到位的地方，而且这种从平时的人流量都能够观察出来的事情自然要早些发现才行，而且由于缺乏有效的宣传手段导致有时的工作效果并不够理想。

能够做好本职服务工作并为每个进入火锅店的客户带来不错的体验，我在平时的服务工作中便注重地面的打扫和餐桌的清洁，在我看来服务员工作的质量既是火锅店经营的基础来时体现出良好口碑的表现，须知对于客户来说即便是餐桌上的些许油污都有可能导致他们难以产生食欲，作为服务员应当能够体谅客户的心情并在平时的时候加强服务工作的力度，尤其是在客户数量较多的时候不能够因为忙碌便对服务工作敷衍了事，至少我在第二季度的`服务工作中能够尽到作为服务员的职责所在从而得到店长的认可。

善于加强对服务工作的反思以便于利用闲暇时间改善自身的服务质量，在我看来也许是对待服务工作的定位比较模糊的缘故导致许多事情比较繁琐，再加上店面规模并不大导致有时我也会兼任其他的些许职务，但是不管怎样火锅店效益的提升是全体员工都能够从中获益的事情，只不过目前的状况是欠缺对工作的积极性以及竞争性从而显得有些怠惰，而且有时我对服务员工作以外的事情显得不那么认真从而没能将其做好。

相对于第二季度的表现而言我更加注重服务工作中做得不好的地方，这既是在下一季度需要改善的问题也是需要引起自身反思的，至少总是安于现状的话想要获得业绩的提升其实是比较困难的事情，所以我在总结经验以后会牢记教训并做好下一季度的服务工作。

**卖火锅卡工作总结范文2**

服务员的工作主要就是为顾客服务，在顾客进门时说一句欢迎光临，给顾客递菜单等，在顾客点单的时候推荐一下。虽然这些工作看上去是挺简单的，但是要做好的话其实也挺难的。特别是点单这一项，自己必须要先了解每一道菜，才能够更好的去给顾客推荐。我认为自己这一年的工作是完成得比较的好的，能够很好的去给自己的顾客做好服务，虽然是不可能做到每一个人都满意的，但是只要自己尽力的去做了，还是能够让大部分人都满意的。

在这一年的工作中自己也学到了很多的东西，做服务员也是有技巧的，并不是看上去那样的简单的。不管是什么样的工作，也不管这个工作是简单的还是容易的都是要认真的去对待的。我在工作的时候就很认真的在跟我的领导学习，毕竟她能够成为我们的领导肯定是很优秀的，所以跟她学习的话自己的工作能力也是会变好的。我的目标就是想成为像我的领导一样的人，希望有一天我也能够做到这个职位上。

**卖火锅卡工作总结范文3**

质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于 月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，部门于 月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜3 道，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基础。

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作。

自己这一年在工作中也发现了我身上的一些缺点的，在面对突发事件的时候我不能及时的去处理好，这就造成了很多工作上的失误。所以在新的一年自己要多去学习怎样去处理一些突发事件，也就是危机公关。我相信自己若是能够掌握好危机公关的一些知识，我的服务水平肯定是会直线的往上升的，至少比现在会好很多。我知道这也是比较的难的，但我愿意花时间的话也是一定能够学好的.，我相信到明年的这个时候我是一定能够有很大的进步的。

今年的工作也已经结束了，自己想要有什么进步的话也只能到明年继续的努力的，明年我是一定会把握好时间让自己有进步的，毕竟我的志向也不是一直都当一个服务员的。新的一年我是一定会继续的努力的。

1、员工的整体接待服务水平有所提高：

我们每周六的15：00是固定不变的培训时间，都会给员工做培训，练好各项基本功，减少不必要的投诉。

2、海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3、管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：

在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4、人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5、客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6、沟通方面：

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；

在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7、团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

一是创新经营，突出创收、赢利这一主题创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升人气及知名度，在海鲜直货较多和滞销菜品较多情况下，推出了特价酬宾促销活动，得到的消费者的一致好评。

②加强优惠券的大力宣传情况，让中低挡消费层次的顾客走进来，尝出味道、尝出品味来，改变澳门豆捞在百姓心中贵的印象。

③为增强在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店承办效果及组织能力。

服务上，建议在店内培养一批骨干力量（如气质上、形象上，技能上）的服务人员，贵宾来时最好领班级以上亲自服务。

促销上，建议在店内培训一批促销能手，要求口才较好、应变能力强的员工、领班亲自针对为不同消费档次的客人点菜。

二是转变观念，强化质量建设这一根本质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的发展餐饮这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在质量建设上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作。

三是积极沟通，把握了客源市场这一关键为进一步稳定客源，增强顾客对酒店的忠诚度，保持并提升餐饮上半年良好的经营局面，部门积极发挥外联工作小组的作用并着手从以下几方面开展工作：

①定期对常客及消费大户进行电话联络，并对某段时间突然消费较少的客户进行了电话联络或实地拜访，了解其不来消费或消费较少的原因，并做好了记录及整改，第三季度，部门共电话联络及实地拜访常客达xxxx次，通过部门的努力，天舟教育、客运段、三医院等消费单位较上半年明显增加；

②为进一步体现酒店人性化服务，部门对来店过生日的客人及时赠送了鲜花或蛋糕，如兴业公司的张总及其家人、部分市委领导等。

③为体现酒店对消费常客的重视，通过部门外联小组及时将新菜研制推出的信息及时的反馈给消费常客，并请客人前来消费品尝和提出宝贵意见。

四是张驰有度，奠定了队伍稳定这一基础第三季度是部门新老员工交替的一个季度，也是员工队伍容易出现波动的一个季度，为此部门为提高整体凝聚力，缓解员工工作压力，分批组织员工前往生意较好的社会餐馆聚餐，不仅加深了员工间的相互了解，而且吸取了社会餐馆的长处。

其次部门分楼层和分前后台定期召开楼面会，对每周工作进行讲评与总结，并根据个人在一周内的工作表现、推销能力及有无投诉等情况进行奖惩，并利用后厨每月推新菜之机，组织部分表现较好、推销能力较强的员工参加新菜的品尝和评议，此举不仅起到的现场培训的效果，而且增强了员工的自信心和荣誉感，总之通过以上举措的实施，较好的稳定了员工队伍，为部门经营创收打下了良好的基础。

五是狠抓班子建设，形成了争抓落实这一氛围为强化部门骨干的责任意识，转变骨干的工作观念，形成争先恐后抓落实的工作氛围，部门成立由领班以上骨干担任组员的质检小组，每周轮流协同质检对部门各区域进行质量检查，并对每次检查最差或问题最多的区域责任人实施处罚或责令其限期整改，并在部门部委会上进行通报批评，同时对每次检查表现较好的区域责任人进行奖励；其次部门还每月对领班以上骨干进行工作讲评，实施奖优罚劣并对下一步工作提出要求，为提高骨干整体驾驭能力和管理水平，部门专门对领班层骨干实施了一次专业培训，不仅了解了骨干在实施管理中存在的问题及薄弱环节，同时也强化了骨干的学习意识和危机意识。

20xx年，是xx鹅火锅迈向新台阶的又一年，个人在xx路店工作中本着严谨、务实的态度，按照公司的管理制度，在店长的分工及给予的工作任务中能保质、保量完成并取得很好成效。其具体内容为以下几点：

**卖火锅卡工作总结范文4**

吃完今天老板给我们做的一顿大餐，我在\_\_自助火锅店兼职的日子也就基本结束了，该总结一下的。

大家钟爱火锅原来是有道理的，翻腾的汤底就像食客被释放的天性，再文静的人面对热气腾腾的火锅时也变得热闹了。

前一阵因为某些事让我变得不再像以前那样爱说爱笑了，宿舍里都因为我不太说话气氛变得比以前沉闷了些，但是每周两天晚上去火锅店却是让我不由自主恢复本性的时候。忙起来的时候不用想任何事，微笑着面对各种客人的要求。闲下来的时候几个小伙伴在一块总是有聊不完的话题。见证小伙伴找到自己的爱情，听小伙伴分享云南之穷游，分享骑行经历，纺院的小伙伴分享设计衣服的生活，我跟大家分享支教的经验和感受。总觉得我们这几个人走到一起很神奇，几乎每个人都是自来熟，连每个冷笑话的笑点大家也总是能同步找到。尽管大家都笑着说每天吃火锅，看到火锅就不想吃了，但生意结束我们坐下来吃每天都一样的火锅时，依然是最开心的时候。听王叔给咱们讲天南地北，武侠小说，电视剧，中国各省美食与风土人情，甚至批判某党，尽管大部分都是重复着讲的，偶尔还跟我们八卦一下咱们某位小伙伴的爱情故事，我们也都爱吃王叔做的“回而不腻”的红烧肉，看老板和老板娘像孩子一样打闹秀恩爱。很感谢火锅店的这些日子，感恩遇到大家，快乐总是无处不在。

快乐自然是在火锅店最大的收获，却不止是快乐。

去火锅店兼职完全在我计划之外。大二开学初，没有留社团，没有做班委，有点闲的不习惯，所以一直想着找兼职。有一天英语课间，邻班的两个同学问我有没有兴趣去火锅店兼职，说我大大咧咧的性格特别适合自助火锅店里的这份比较灵活的兼职。实话说当时是开心的，第一次别人认为我活泼的个性是优势，并且是可以发挥的优势。于是我就去了，的确，火锅店的氛围很适合我，老板和老板娘都很年轻，没有过多的规矩约束我们，没有规矩却反而让我们每一个人都尽全力做好，这里没有分内事和分外事的区别，这应该是管理的最高境界吧!老板娘也很宽容，有事都可以提前请假。可是我的一次没有事先请假却让店里临时人手不够，给我打了很多个电话也都没有接到。那次真的让一向自认责任感很强的我很愧疚。任何时候都不能只顾自己，不是只为自己而活。地球没有你一个人依然会转，可是推卸你的那份责任却会让一群人受损失。

打工，累和脏是必然的。火锅店的生意非常好，每次去都会来回跑到腿软。大家一起收拾四五十张桌子，搬过很沉的饮料箱和餐具箱，擦过别人的呕吐物，原本打算好好保护的一双手，也被每周几次的油渍弄得有些不堪了。以前一直觉得大学生兼职应该做一些更有价值，对自己成长有益处的，餐饮业的服务员是任何人都可以做的，我们何必花了那么大的代价考上大学还来做这件事呢?现在我不再那样想了，不多去经历些，又如何能知道生活的本来面貌呢?又怎么能发现自己的优势与劣势呢?任何小事都值得去做，结果取决于你用什么态度去做。

在火锅店也想了很多问题，感触最深的有两个，一个是大学生拼酒，一个是浪费问题。还记得看过一篇日志，写大学生的生活，有一句话我深刻地记住了“那些年我们好像很有钱，我们频繁地聚餐，我们在餐桌上疯狂地拼酒”。在火锅店看着大学生们拼酒，然后吐在桌上，地上，卫生间，我怀疑自己老了，为什么我对这种疯狂的行为很厌烦?这种表达友情和度过大学生活的方式在我的理解能力之外。我真的老了吧?

自助火锅店的浪费问题真的特别严重，可能大家怎么吃都觉得没有吃回本儿，于是拼命的拿，结果一大半都倒掉了。中央都在倡导节约，我们大学生却都做不到。作为一个餐饮业的业余从业者，建议大家以后吃自助餐不要浪费。

好了，总结得差不多了。最后打个小广告，南门外的自助火锅店下学期要加盟\_\_餐厅啦，欢迎大家去吃哈!

**卖火锅卡工作总结范文5**

时光如梭，过去的3个月，火锅店在总公司的支持下，以及全体员工的共同努力下，保证了正常的营运。现将火锅店6，7，8月主要工作作如下总结：

一：营业情况：

6月份营业收入：153538元

7月份营业收入：160950元

8月份营业收入：141227元。

二：主要工作：

1、渝派富豪餐饮有限公司是我们无锡川菜的品牌形象，有着长远的奋斗目标，严谨的管理理念，老总的亲和力，感染力，不鄙视人，以及众多的川菜烹饪高手，旺盛的就餐人气。让我将大家一起留下来共同学习，为新加入的渝派西门店而努力。

2、在前点心部师傅离职的情况下，重新调整好小笼馒头的口味，大小。保证了点心部的正常运营。

3、重视食品卫生，在餐饮经营中最重要的是食品卫生。在我们后厨人员的重视与全体员工的努力下，整个夏季未发生一起食品安全事故。

4、平时注重员工的安全操作意识。在厨房设施不畅通的情况下，积极配备防暑药品，未发生员工中暑和安全事故。

三：存在的不足与整改措施：

火锅店的各项工作需然在运行，但存在了不少问题和薄弱矿节，距公司的目标相差甚远，其主要表现在：

1、整个店在6、7、8、月份都处在亏损经营，亏损未能有所改观。

2、员工间的言语，肢体产生了极大的误解。对整个店带来了极大的负面影响，让公司老总，经理费神又费力。

3、团队意识不强，员工间的相处不是十分的融洽。

4、厨房卫生有待改善。

5、未能有效注意水电的节约。

整改措施：

1、重新对菜品进行规范，取消部分热菜，调整部分生菜。降低人员，燃料成本，进一步做好节流。九月份起，菜品，酒水，燃料逐步核算，从根本上找出问题所在。定期去市场了解摸查，为今后的扭亏做好准备。

2、加大员工的管理力度。针对工作中出现的问题进行总结与教育。充分享受渝派大家庭的温暖。大家相互间都是兄弟姐妹，员工间不允许打骂，相处要融洽。对闹事人进行更为严厉的教育。

3、培养员工的团队意识。做好一件事只要一个人，做好一堆事需要我们一堆人的配合。

4、卫生始终是我们最重中之重的工作，形成自查自纠的管理模式。做到每日一小搞，每周一大搞。以督导卫生工作上一个新台阶。

5、定时定人对冷气柜，空调，热水器的开关，下班对水，电，气的查验。杜绝不必要的浪费。

接下来的日子里，我们将在以彭总，李总为首，张经理，杜经理的带领下，不断地在学习中积累经验，在摸索中前进，为火锅店的经营改善做出更大的努力。

**卖火锅卡工作总结范文6**

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用xx的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

**卖火锅卡工作总结范文7**

西安店的失败也是一个十分沉重的话题，我今天的分享不是为了痛，而是将此化为案例，让我们企业和每位同仁在未来的创业道路上不要再重蹈覆辙。西安店雁翔路看起来餐饮一条街非常繁华，有青龙寺、交大、大雁塔看起来人气很旺。然而我们没有深入考察，在考察第三天就交订金草草上场，在装修时没经过市场调研，在设计方案拿出来三个小时内决策追加，50万装修令我们在经营中压力过大哭不堪言！在开店之初没有充分的储备人才，原定人选没有做通工作的情况下，沿用以前老员工让我们在装修及培训期间损失十万，结果换来的是后厨的大换血。

20xx年正月初三当我回到雁翔店第一个反应就是去做菌锅，然而我们怕失去一些有限的客人让我们失去了全部！所以当我们难以决策抽离当下，在局外看局才能明白，下棋不是以下一步棋而是以最后结局定输赢。但决策是一步错了满盘皆输，这是血的教训。决策没有十全十美的最优决策，只有最适合当下的决策，也就是输多赢少只是当下。如果把今天的输孕育到明天的赢，那就是智慧！失败的累积用心再坚持后一定会成功！四、员工流失的问题员工流失率是大红袍近十年来第一次出现的信任危机！大红袍自开业以来，其间的老员工不论离开大红袍否都心系大红袍，把这里当成娘家，是心灵相慰的籍听！但不知从何时开始，我和我的管理层与一线员工越来越远！以至于阎良老店员工在20xx年全部换新颜，阎良至尊肥牛店新训员工无一保留。这是一个值得每个人深思的问题。如果说大红袍开店盈利一个店亏损一个店是第一责任人童彤决策性问题。那么各店面员工流失率超过20%那一定是店长以及他的管理层的问题！“以人为本”“以店为家”是大红袍的根，那么我们关注了我们的根是什么？是施肥还是架苗？是以思还是以威示众？是利我还是利他？记得毛店长曾经说过一句话：因为关注所以成功！我们关注什么结果一定是她！没意外！

资金缺口也是大红袍面临开店来最大挑战，西安店开业以来一直处在以拆东墙补西墙的恶性循环中没有喘气。大家无法想象在身无分文的情况下开至尊肥牛店。管理层却知道大红袍是因为战略问题必须开至尊肥牛店，不然我们苦心经营8年的蛋糕将会拱手于人：倒闭的火绒草就是一个例子。就在这样的条件下大红袍还要装饰临潼店、369店。当我把20xx年500强资金计划排出来以后倒吸了一口气。我创业十年从未有如此拘紧过。大家看看我开业致辞那一身服装就能说明一切，那是我十年前的衣服。在开业之时也是我弹尽粮绝之时！在餐饮行业几个店同时装修是大忌。尽管我们过了这个坎，但我还是要说我们的决策是被动的甚至是被迫的！这是商家大忌。

对于大红袍阎良店的李苗、徐小苗等采用拔苗助长，令这些老员工在新岗位中无法胜任导致黯然离去！在运营期间老员工许艳临危挂帅，然而终究因为没能做透营销，有效控制成本。没有一支成熟强悍的队伍让大红袍在东郊这方热土上坚守。不以失败论英雄，但我们曾经坚守这个店面的每一位同仁，我们在困难中除了抵抗以外做了多少有效的事，包括我在内全力以赴了吗？新老板第一天上任做的事情是亲自整顿出入库与吧台结算，加小锅减份量降价。甚至还提出只卖菌汤和南瓜汁与家乡酒的大胆想法，一个令我们干了十年的所谓内行汗颜。如果不是她和为上小肥羊汤料和菌料包，也许我们坚守十个月不能解决的问题一个外行就解决了！而同样的地理位置，为何四川味道会是宾客盈门？我们到底缺少了些什么？

**卖火锅卡工作总结范文8**

首先感谢李总对我工作一如既往的信任和支持，并且让我全面负责前厅的一系列工作!很荣幸获得这次宝贵的机会!我会再接再厉，不辜负您的期望。回顾近几个月来的店里的生意大不如从前，做为金海捞的一名管理人员，我有不可推脱的责任!为了改变这种现象，提高本店的营业额。我认为把人员和营销做为突破口是最佳手段，所以针对以上两点做了如下规划!

一，人员。首先要做的是把现有人员稳定下来。接下来要做的是如何用人，做为管理人员我们必须善于发现每个员工优势，做到人尽其才。我会制订用人计划，对各岗人员要有目的去选择和利用。制订出一套适合本餐厅的人力组织结构体系。其内容主要为：

1 .每一位员工都有自己的工作岗位名称、职级、配合人员、工作职责范围、工作质量标准;

2. 详细说明各部门人员之间的隶属关系，并实行逐级汇报，逐级负责制的工作方式;

3 .制定严格的培训计划，包括菜品知识培训及服务流程培训;

4. 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制;

5 . 要员工充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的;80%的问题是从20%的员工中产生的;80%的管理(经营)建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。

二，营销。

1 .树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度。如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2.建立和收集客源人事档案，建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。

3 .以专精俘虏顾客，餐饮业同样面临市场细分，要做到大而全，结果可能“四不像”，餐饮业投资者应考虑建立自己的菜系特色。

4.做好售后服务，积累忠诚顾客，顾客永远是衣食父母，尤其是忠诚顾客，这不仅在于后续消费，更为重要的是他们能为你带来口碑传播，使忠诚顾客的数量越滚越大，市场也就越来越大。

那么如何把这两点有效的结合起来呢?也就是人员营销(服务推销)。服务人员与顾客接触的机会是最多的，就意味将产品推销出去的机会最多。服务中的首要目的就是做增强消费的“催化剂”，也就是说提高推销效率。餐厅人员的推销不是一种简单的推销，而是对产品的一种认可及销售。推销相当于对顾客的一种“引导消费”，引导消费者消费本餐厅的产品和服务的一个过程。

销售分为内销售和外销售，像服务员和厨师就是内销售。从迎宾员对着川流不息的客人说“欢迎光临金海捞”开始,推销就贯穿在了整个服务过程之中。在推销一个产品之前，首先要将自己推销出去。该如何把自己培养成一名优秀的推销员，给企业带来好的经济效益呢?通常我们都是用最简单、最容易让顾客接受的方式,如:“您好，我是\_\_\_服务员，真诚为您服务!”不过还有其他的基本要求：1.有良好的自我形象。2.熟悉餐厅的产品和服务。3.了解客人的需要和心理。只有做好这些才有利于我们在服务中去推销。

通常我们强调的推销内容有：1.本店最有特色、最有质量保障的菜肴。2.每日需要沽清的菜肴。3.创新的菜肴。4. 每日的特价菜。5.记住老顾客的姓名、职业、特殊需求，做出金牌服务。6.在服务中推销我们也可以根据不同的顾客采取不同的策略。根据顾客的不同身份，宴请对象、不同层次、顾客就餐的心理去给顾客引荐适当的产品。

服务推销是一门艺术，也是一门学问，是我们用心与顾客交流的一种技巧。相信只要我们用心，服务推销无处不在。但我们最终的目的还是让顾客高高兴兴而来，满意快乐而归，早日成为餐饮界中的重中之重。

以上拙见，愿领导加以批评指教。希望在我们大家的共同努力下，金海捞愈办愈好!

五年的人事管理，我觉得无论对待任何人，要了解他们，知道他们的需求，在工作要平等，但是在生活上需要关心、帮助。2、在工作中只要做事公平、有分寸、合理的勾通是最重要的，好好的和他们勾通是一个方面，但是不能把过多的方便，让他们当成随便，这才是我们应该做到的。3、更重要的一点是，自己做任何事情以身做责，我们家里有句俗话说的好：“要想火车跑的快，全靠车头怎么带。”你，能理够这句话的意思吗?相信自己是最棒的，让自己充满阳光，才能让你身边的人充满活力!!!祝你早日成功~~~

**卖火锅卡工作总结范文9**

四季度不仅是酒店深化利润目标股份制经营管理第二年的最后一个季度，更是餐饮为xx年工作打好基础，再上台阶的一个季度。第四季度，部门将以前三季度大好经营形势为基础，以春节、元宵节、情人节“三节”促销活动及搞好大宴旺季的接待和服务为契机，以持续稳定、提高包房出租率和消费档次为重点，以狠抓“两个质量”（产品与服务质量），强化两个意识（竞争意识与危机意识）为中心，以稳定员工队伍为前提，转变班子工作作风，齐心协力，努力拼博，力争在利润目标股份制经营管理的第四个季度实现餐饮创收18xxxx元，重点从以下几方面着手开展工作：

一是着力抓好冬季暖经营举措的落实与效果的督导，确保效益和口碑双丰收；

二是做好春节促销系列工作安排，确保春节创收较去年同期上升20，人员稳定，安全无事故；

三是以四季度各类婚、寿喜宴的接待和服务为楔机，着力抓好大宴的出品及服务质量，为抢占xx年大宴市场份额打下坚实的基础；

四是在二楼大厅的经营思路上坚持低起点、多实惠的大众消费经营思路，狠抓出品及快捷服务的保障，力争散台上座率较前三季度有较大幅度的上升；

五是利用春节、元宵节、情人节促销活动结束后的经营淡季，对12月29日厨部技能比武中存在的问题进行认真梳理，并有针对性的实施培训和整改，确保后厨出品质量再上新台阶；

总之，我坚信，在公司及酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第四季度的工作任务一定能完成，公司及酒店领导提出的“发展餐饮”这一目标一定能够实现！

我的寒假生活已经接近尾声，迎接我的即将是更大的挑战，没有选择，只能是淡定的接受。我不想虚度这次寒假，于是我找了一家火锅店打工，不仅仅能缓解家人的压力，而且能赚到钱，更重要的是在服务客人时能够见到许多不同性格的人。虽然在服务客人时与他们只有短暂的接触，但对于我们这种一直生长在象牙塔里的人来说，见识不同的人人也许对于自己将来出去社会工作也有一定的帮助。起码在待人接物方面也会有所提高。在本期寒假生活中，我学到了很多，和社会进行了接触，和许许多多的人进行了交流，下面我想说说我的寒假生活。

从xx月xx日至xx月xx日，我在xx一家火锅店打工当服务员，因为以前就干过这个行业，所以总体来说还是比较好的，没有什么抵触心理，直接上岗。刚开始的时候是比较轻松地，有师傅护着，没有人会欺负，也不用干太多的活，按时吃饭，按时下班。到第七天的时候，自己就开始看台，就没有那么的轻松了，每天都会来各种各样、形形色色的客人，有高素质的，有低素质的，你得服务着，\_着，笑脸迎接着。其实我感觉还是比较好的，每天都会有两桌客人给你当实验，让你明白怎样才能服务好每桌客人，提高自己的应对能力，如果仅仅是这样的话，或许我学到的东西也只是片面的，没有人能在短时间内了解你的客人，所以还需要进一步的了解，这样才能真真正正学到东西。

在哪里都是一样的，你不会只是一个人，你会有朋友，有团队，团结才是力量，团结才能进步。我们也是一样的，有团队，在我们这里有主管，负责我们之间的关系，领导我们更好地为酒店服务。我们的口号“效率、效果、效益，使命、激情、荣誉”，我们的作风是“开拓进取良心经营、个性服务、人性管理、团结协作、携手并肩、共创辉煌、努力1，“我为酒店努力工作”刚开始的时候，我真的不明白，觉得没有主管有如何，我们仍然能做好我们该做的事，但是事与愿违，事情没有我们想象的那么简单，客人不会和我们较劲，但是其他的团队会和我们磕碰，所以在调岗之后，我们又有了新的主管，我的脾气不是太好，很容易犯冲，所以总是和主管闹别扭，心里那不服气，总是消散不掉，但是主管就是主管，不会和我们一般见识，他说我就像她的小妹妹，不会和我生气，所以我很是惭愧。在那之后，我不会轻易就和别人生气，学会了淡定，没有什么解决不了的。在后来的工作过程中，即使是我们的团队出了问题，但是总能合理的调节，这样也避免了错误的发生。而且在我看来，每个人都有优点与缺点，如果能掌握这些人的特点，并把他们放在合理的位置，一定能发挥出更大的效果，而且相信我们能合作的更加愉快，但是理想与实际总是有差距的，服务行业，本来服务员的素质就不是太高，懂得的也不是那么全面，流动性太大，没有办法长时间的合作，所以还是有漏洞的，这个问题需要进一步的探讨。

当然很多的东西还是在实践中学到的.，就比如简单的台布，我一直以为一块简单的台布，随便弄一弄就可以了，看的是结果，过程应该没有什么太大的讲究。但是真正在一些大的酒店，台布是很讲究的，叠有叠的顺序，铺有铺的过程，这也是我来到酒店学到的一样东西。还有听到很多故事，虽然我没有亲身经历，但是那些都是实实在在的案例，都值得我去听，去看。而且我还知道了团购，很多东西都是我们在学校无法学到的，没有见到，没有听到的。并且我们在春节时进行聚餐，亲自包饺子，大家聚到一起吃饭，听着外面的鞭炮声，心里思念家人，不知不觉我们这批人已经和企业度过了春节，这是我从小到大第一次在外面度过春节，虽说没有在家里温馨，但是也有特殊的意义，并没有浪费，而且有很多伙伴和我在一起，并不会孤单！

伴随着公司六周岁生日之际，20xx年也即将过去。这一年对我们东路基来说是非比寻常的一年，公司从起步慢慢变得成熟，正逐步壮大。不仅迎来了我们的新店“到家”。同时也是整个公司厨房全年营业收入及利润指标完成得较为理想的一年。

20xx年已近尾声，迎接我们的是新年，新气象。值此辞旧迎新之际，我们有必要对我们的工作做一个总结，反省，对工作中出现的问题要正确分析并及时改正，当然好的工作经验要保持和延展，同时也要对明年的工作有所展望，有一个初步规划。以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。下面我从在这一年里取得的成绩以及所做的努力，存在的不足和下一年改进计划这几点来讲。

一、全年厨房营业数据情况说明

在20xx年前11个月中三店厨房营业额达x元，同比20xx年增加X元，增幅X。

xx店有所下滑才达到X,同比增长X。需要在下一年里及时作出调整。

在这一年中我们的成绩总的来说还是优秀的，优秀的背后是大家共同努力付出和公司正确决策共同取得的成果。

二、我们所做的努力

科学决策，齐心协力是我们今年取得成绩的重要原因。根据公司的要求，年初我以及三店厨师长即制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。有目的有计划工作思路才会清晰，工作处理起来也就有条不紊。

出品方面：坚持公司理念，做市民厨房。依然重视选用本土食材制作海南风味传统菜肴，所用果蔬、肉类多为农村绿色食材，还专门找人配送无公害有机蔬菜以保证产品品质。在保持我们拳头产品如文鸡、温鹅、猪脚煲、鱼煲等不变的情况下适当推出新菜并根据时令创制季节性产品，如在冬春季出风味小火锅，x的龙凤煲。夏季推的杂鱼煲、金银煲、白萝卜煲等。根据市场需要店推出了店新出的产品有海白豆角、菠菜煲，X店新推的有羊脚白萝卜煲、鲍汁鹅爪、鹅翅等都取得不错效果，得到顾客认同也带来营业额的提升。而且出品质量得到很好控制，产品投诉明显下降。

产品结构调整。原来我们产品种类相当多。很多产品流程复杂，销量少，如以前卖的鱼香肉丝、水煮肉片等。毛利低而且销量不大的产品像烧鸭、烧鹅等。经过对比筛选后产品得以精简，只留下三十多个主打产品，蔬菜也随季节变化搭配。这样就省去很多备货的麻烦、同时由于餐前提前定量备好货也使得出品更加标准化、出品时间方面得到提高。

对出品毛利的把握。在这方面xx店做得很好。全年每个月营业额与毛利均达到公司规定标准，在原材料的选用、保管、量化方面都做得很到位。南沙店和去年相比增长了X个点，涨幅比较大。xx店也能做到优化控制。各厨师长还经常走访市场了解原料行价，及时与供货商反馈。在X月份遭遇罕水灾菜价上涨的情况下更加注意对原料选用和保管利用，注意增加对批发菜的运用，齐心协力度过难关。虽然今年以来，物价在不断上涨，在这种情况下各店也做出相应对策，一方面加强自身管理。杜绝原料的不正常使用，找方法进行控制。另一方面在不损公司与顾客的条件下经过考察对部分产品进行价格调整，对于我们的举动顾客并没出现不满情况。

此外，在今年X月份以来我们还制定出了每日原料申购单与盘点表，让每天进的货和销卖的产品如实反映在表单上，做到每日盘点，明确每天的原料使用情况，这能够起到杜绝浪费、货物积压的作用，让我们的毛利精确到天上来。

时光如梭，过去的3个月，火锅店在总公司的支持下，以及全体员工的共同努力下，保证了正常的营运。现将火锅店6，7，8月主要工作作如下总结：

**卖火锅卡工作总结范文10**

1、针对员工的上班状态以谈心的方法（鼓励、情感）做一了解并达到调整心情微笑服务。

2、从店面出发，以员工为基础，让员工提出店面不足之处，并参考其意见作出改善，（目的是让员工能够参加到管理当中来, 以店为家、以店理家）。

3、了解员工和顾客之间的`沟通情况，并及时的把顾客的一些问题整理出来作为术语加以培训以运用到服务当中来。

4、对有潜力、有管理方面意愿的员工重点培养，作为店面的标兵，为公司内招铺垫基础。

目的：让员工知道公司、店面是一家，让员工能够更有归属感和依赖感，充分挖掘其潜力，为公司所用。

**卖火锅卡工作总结范文11**

一、经营情况

冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

二、工作情况

1.员工的整体接待服务水平有所提高：

我们每周六的15：00是固定不变的培训时间，都会给员工做培训，练好各项基本功，减少不必要的投诉；

2.海鲜直货销售情况良好：

为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐同时，希望安徽区域的每家门店能及时将真实的库存数告诉梁雪涛，每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3.管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：在 月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4.人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5.客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6.沟通方面。

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；

在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7.团队方面。

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。

一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升人气及知名度，在海鲜直货较多和滞销菜品较多情况下，推出了特价酬宾促销活动，得到的.消费者的一致好评。

②加强优惠券的大力宣传情况，让中低挡消费层次的顾客走进来，尝出味道、尝出品味来，改变澳门豆捞在百姓心中‘贵’的印象。

③为增强在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店承办效果及组织能力， 服务上，建议在店内培养一批骨干力量（如气质上、形象上，技能上）的服务人员，贵宾来时最好领班级以上亲自服务； 促销上，建议在店内培训一批促销能手，要求口才较好、应变能力强的员工、领班亲自针对为不同消费档次的客人点菜；

二是转变观念，强化“质量建设”这一根本质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于 月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，部门于 月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜3 道，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基础。

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作。

**卖火锅卡工作总结范文12**

今天在台上向各位作20\*\*年的工作总结，是我人生经历中的一个过程，内心紧张而激动。总觉得还没来得及细细揣摩自己在这一年中的所获得的千般感受，20\*\*年已经进入了当我细细回顾年回首这一年走过的路，总能让自己陷于不可自拔的回忆和感叹中。20\*\*年是我人生旅程中转折的一年，在这一年中我在自己的岗位上迎来了更多的挑战和思考意味着这是一个机遇和挑战并存的年代。

而xx科技在迎来了第3年头，机遇和挑战并存，自己感到责任和胆子更加重了，回顾以往走过的艰难历程，成绩已经成为过去，新的项目对我的人生来说亦是一次全新的开始，空闲之余我常常在思考着要以何种心情来诠释刚刚过去一年。回想起一年以前，领导将这负重担压在我身上，我很感谢领导的信任。

一年来，我在各位领导的关怀和批评指导下。爱岗守业，配合各项工作，在自己的岗位忠实的履行了自己的职责。辛劳和泪水并存，也是我看到了自己的不足。同时也是我转变了很多，思考的更多。这些转变都是不知不觉中积累出的，或者说是冥冥之中的一种人生选择。过去的那些工作的日子里，充满了激情，也饱含着泪光，甚至也有过挣扎，在一次次推动自己前进的路上，我面对着从来没有面临过的境遇，在领导的指引下和同事的帮助下，学会了如何做好本职的那些工作，懂得了应该品味的人生滋味。在此，我向20\*\*年关心和帮助过我的各位领导和同仁道一声：谢谢！现在，我向大会作20\*\*年度工作总结报告，请予审议。

20\*\*年，我主要从事以下几方面的工作：手机项目测试工作新产品测试导入、测试过程不良品分析和改进、新知识学习、员工培训、部门管理。

下面从这几个方面进行总结：

1、手机项目测试工作、新产品测试导入

本年度，本人参与的项目如下：MTK平台手机项目测试华为海丝K3平台手机项目测试MSTAR平台手机项目测试威盛平台手机项目测试。在年初MTK杭州国脉项目测试工作中，由于该项目进度比较紧、工程测试部在项目组成员的积极配合下，顺利的完成了本项目的测试工作。在本项目中、首次实现了当天集成当天测试的目标。同时，在这个项目中，营销经理和生产经理尝试着将测试任务交给工程测试部，有测试部根据项目进度要求，自行安排测试进度，这为后续提出的测试外包其他部门的思想，奠定了一定的基础。目前，该项目已经通过验收。

在华为海丝K3平台初验时，要求对员工培训CIT测试步骤和方法。在生产上海禾苗的KG300时BT性能测试，在经过多次的失败后，发现是代码问题造成测试失败。经过代码的修改、优化，在线测试功能满足了客户预期的性能要求。为了记性该项目测试，测试人员牺牲了多个晚上和周末的时间进行问题定位、系统的性能测试。目前K3平台测试已经通过验收。

在xx项目导入时，因客户要求测试部提交《测试工艺文件》(生产必需的文本档之一)。我在不耽误MSTAR项目测试任务的同时，多次晚上自发加班10点多，完成《测试工艺文件》的编写。目前该项目已经通过并扎根落户。

我从日开始对金永鑫项目的评估测试工作。该项目业务流程多，规模比较大，要在较短时间内完成本项目的评估测试，本身就比较困难。在项目组成员，特别是几个实习技术员的协助下，在经过了多次的尝试、摸索后，终于在完成了该项目的评估测试。虽然这次评估测试比预期计划推迟了一个周，但是该延迟已得到公司相关人员的认可。在进行本项目时，我首次尝试将部分功能测试脚本文档化，并且将按照一定的业务流程，将各个模块的测试数据穿起来。提高了测试执行效率，避免在测试执行时遗漏一些关键的测试点。

在威盛平台手机项目测试中，首次尝试将BT和FT测试分开、此次分开使产品测试误码率、复测率明显减少。从而增加了测试线的生产产能。

2、测试过程不良品分析和改进

通过在20\*\*年的国脉项目、金永鑫项目、华为K3项目的实验，今年在徐经理的指导下，我起草了公司测试备件及夹具管控程序，经过三大部门同行评审后，在20\*\*年11月底发布了测试过程中的备件和夹具管控流程。目前该程序已经在今年的所有项目启动中开始使用。

3、个人学习

本年度本人学习了手机3G项目的测试规范和流程、无线上网卡的测试规范和流程、电纸书的测试规范和流程、汽车导航仪的测试规范和流程、网络终端路由器的测试规范和流程，这为以后公司上该项目奠定了一定的基础。

4、员工培训

20\*\*年本人亲自培训生产作业员工3批次，培训人员262人。培训技术员6批次，培训人员8人。目前培训的技术员已经成为公司的主干，为公司外招技术员节省了人力和财力。

5、部门管理

本人始终抱着上对的起老板、下对的起员工的思想，在工作中，我尽量做到将每一个员工，每一个岗位的工作都细致化，通过工作程序、岗位职责、工作表格等形式让每一个员工都知道自己每天上班该做些什么工作，工作中有哪些要求，让员工每天的工作有目的性和针对性，做到条理清晰分明。

最后我要感谢各位公司领导给我这个机会，同时给予我的工作重担，让我在经历了更多，我也不可能在这里好好总结过去的一年；其次要感谢所有帮助支持我的每一位同事，是他们身体力行的帮助和一如既往的支持，让我一步一步的走到了今天。

过去的一年，让我体会最深的真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件小事，对待每一个同事，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己最大努力去力求向完美的结果靠近。我想这些对我来说，都是一种激励和鞭笞，走在这条道路上的所有人都会在“真诚、善意、精致、完美”这八个字里面找到人生价值的所在。

**卖火锅卡工作总结范文13**

尊敬的领导：

您好!

首先，非常感谢您这一年来对我的信任和关照。 这段时间，我认真回顾了来站快一年来的工作情况，觉得来\_\_\_\_\_\_工作是我的幸运，我一直非常珍惜这份工作，这一年多来公司领导对我的关心和教导，同事们对我的帮助让我感激不荆

在公司工作的一年多时间中，我学到很多东西，无论是从专业技能还是做人方面都有了很大的提高，感谢公司领导对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激公司给予了我这样的工作和锻炼机会。此时我选择离开，并不是一时间的心血来潮。而是我经过长时间的考虑之后才做的决定辞职。

最后，我真心的希望蛋糕店能步步为赢，蒸蒸日上! 此致

**卖火锅卡工作总结范文14**

xxx年已经进入尾声了，回首这一年走过的路，总能让自己陷于不可自拔的回忆和感叹中，个人工作总结报告。xxx年是我人生旅程中转折的一年，在这一年中我在自己的岗位上迎来了更多的挑战和思考意味着这是一个机遇和挑战并存的年代。

通过一年来，自己参与的各项工作情况，我认识到团队的力量和自我的不足。尤其是线上员工吵闹事件以来，我都在对自己进行反思，希望可以实现对自己的一些突破。我想要改变自己身上一些局限和我自己展现的因素，改变原有的工作方式，要求自己在团队的协助中达到最佳的状态。有时候我在默默的注视着自己，对自己的一言一行又像一个旁观者在监督着自己，这些在我以往的工作经历中都是没有的，都是在吵闹事件以后自己有所感悟后对自我的要求。我认为自己工作中的不足之处有：

（一）沟通不够

人和人交往，最大是真诚，相互理解和平时的沟通，善意的表达自己的想法。关键是你能不能用真诚去打动对方让对方接纳。我相信这句话是没错的，在以前也认为确实凭借着亲和力和真实、诚意便可以与同志顺畅交流，至于同事心态的多样化却没有认真去想过。在经历了这些以后，才发觉同事的的心理具有很大的不确定性，尤其是在工作中出现分歧对自己的想法也会存在犹豫，这个时候就需要沟通，反复的沟通，达到相互的理解和支持。而我在这个方面是做得不够到位的，我的沟通方式比较直接，不太会“引客入境”。我想这与我从事这个职业经历太浅、个人性格有关。我个人偏向比较直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的想法这方面的能力。

（二）工作中缺乏创新思维

不管是日常生活中还是工作中，人们需要相互协助，相互帮助，只有这样才能更好的干好工作，充分发挥每个的潜力，个人工作总结《个人工作总结报告》。通过一年来，自己合作的部门和同事，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性是建立在对工作负责的态度上，而不是建立充分地出色完成工作的基础上，这样变会限制自己主观新思维的发生。按部就班地去工作只是一名称职职工起码要做到的事，而他永远不可能成为一名优秀职工，真正的优秀职工是需要有创新意识，在工作方式、工作效率上的不断革新。对于这一点，我也需要在日后的工作中让自己慢慢转变，自我挖掘有利于工作开展的思路。

以上列举的不足之处，是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在日后的工作，也希望各级领导和所有同事其能够帮助我一同发现问题、解决问题。

面对新一年的工作，新的各项工作给我带来的是迷雾和无限遐想。在这里，我从个人的角度谈谈自己下一年要为工作的努力：

一：蜕变

任何改变对于一个人都是艰难的。我也试图按照新的工作路径去改变一些态度、方式或思路。在这方面，我认为自己已经在慢慢尝试和接受新的转变，例如与各个部门、同事间的的工作配合，工作流程、方法的采纳等，但是仍然存在不足的地方。我的成长、工作和生活经历让我习惯性的去一个人完成某项事件或任务，这样的结果会有两种：要么顺利完结，要么被遇到的困难打到。因为一个人的能力、精力毕竟是有限的，而对自己尚在不具备成熟处理问题的条件下，个人的力量就更显单薄了。

xxx年对我来说，正确的蜕变很重要。要改变的问题很多，首先就是意识。纵观我们公司的发展历程，和其他公司的差距越来越大，如何多争取定单，促进公司的发展。意识转变能反作用自己的行为。写出来分析是对自己的警示，提醒自己需要树立深刻的危机意识，认识到问题是蜕变的第一步。其次就是行动，在行动中时刻提醒自己在做什么，问问自己做的对不对，做的是否到位，怎么样才能做得更好。

二：提高

公司的发展形势的客观原因不用过多描述，因为任何公司的发展都要经历这样那样的曲折道路，我想有部分来自，自身原因，说明从我们各条线的工作人员自身还有需要改进和加强的地方。这要求勤练内功，提高个人的专业知识和操作技巧，保证质量。对于我们一个作业员来说，勤练内功和提高专业知识、技巧更是必要的。

**卖火锅卡工作总结范文15**

369转型问题是大红袍执行力差的集中体现，369在转型期间有做大量宣传，但让好多老顾客认为老版换了开新店去了。而且转型期一味追求量化与毛利，反而顾客感觉我们不是便宜了而是贵了。亲和路线没了，自选优势未得以充分体现，基础油碗无法展现优势，让369在去年冬天不如20xx年冬天的热闹场景！按公司的经营思路369店走亲民路线，至尊肥牛店走尊民路线。这样可以把唐顺夹在我们的中间难受。结果是我们自己跟自己打架，反到让唐顺把我们的自选油碗发挥的淋漓尽致。那么我们是思路出了问题还是执行力不够致使我们面目全非？关于策划、营销、会员制度我们要以长远规划的服务体系。我们如此丰厚的客源居然VIP不到10%，总想在淡季中不淡却脱离靠天吃饭的怪圈，死穴就在此！而大家不是看不到就是感受不到会员对于大红袍的重要性，把营销当公关，把售卡当割肉补疮。让我们在营销之初就陷入犹豫与纷争的瀚海之中。

**卖火锅卡工作总结范文16**

春去秋来一年即将过去，我认为作为一名合格的餐饮行业从业人员，需要具备一定的基础技能和素质，先归纳总结如下：

>一、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。

>二、微笑

在餐饮日常经营过程中，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。

三、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”。

>四、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，特别餐饮业尤为激烈。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，使餐饮立于不败之地!

>五、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。

>六、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，让客人觉得来餐厅吃饭就像回到家里一样。

>七、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，这对提高餐饮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。

**卖火锅卡工作总结范文17**

1、业务技能的掌握（菜单规范的填写、买单程序、应知应会和细节的塑造等）。

2、企业文化的了解及运用（服务文化、应知应会、公司的发展史及历程、包括现阶段公司的发展方向等）。

3、利用业余时间组织员工活动并让员工懂得团队的的凝聚力、向心力 从而使团队更有配合度和默契度。

目的：让员工了解公司的发展，参加到公司的成熟体系当中，在此基础掌握熟练的业务技能并把xx鹅火锅的文化正能量传递给每一位消费者，让其懂得“养生从喝汤开始”。

**卖火锅卡工作总结范文18**

每一个店面开发都会引发大红袍工资体系的改革，今年的工资由于店面定位不一（各岗位工资出现难堪）同样的岗位待遇不是团队的情绪点。20xx刚刚出台的CBA工资体系在20xx四月份面临难堪，店长工资降级！淡季来了各店长对淡季没有充分的准备工作，手足无措！由于张刚对工资体系不熟悉加之不严谨，造成每次发放工资都出现或多或少的差距，造成阎良老店后厨意见颇大。由于柳店长在店面与公司沟通障碍，导致在大红袍十年的三名后厨主力离开大红袍！让我们后厨面对断臂之痛！其间阎良店的老员工近乎全部换宝，让阎良在开新店是无法发挥继往开来的人脉优势！

**卖火锅卡工作总结范文19**

自己这一年在工作中也发现了我身上的一些缺点的，在面对突发事件的时候我不能及时的去处理好，这就造成了很多工作上的失误。所以在新的一年自己要多去学习怎样去处理一些突发事件，也就是危机公关。我相信自己若是能够掌握好危机公关的一些知识，我的服务水平肯定是会直线的往上升的，至少比现在会好很多。我知道这也是比较的难的，但我愿意花时间的话也是一定能够学好的，我相信到明年的这个时候我是一定能够有很大的进步的。

今年的工作也已经结束了，自己想要有什么进步的话也只能到明年继续的努力的，明年我是一定会把握好时间让自己有进步的，毕竟我的志向也不是一直都当一个服务员的。新的一年我是一定会继续的努力的。

首先感谢李总对我工作一如既往的信任和支持，并且让我全面负责前厅的一系列工作！很荣幸获得这次宝贵的机会！我会再接再厉，不辜负您的期望。回顾近几个月来的店里的生意大不如从前，做为金海捞的一名管理人员，我有不可推脱的责任！为了改变这种现象，提高本店的营业额。我认为把人员和营销做为突破口是最佳手段，所以针对以上两点做了如下规划！

一，人员。首先要做的是把现有人员稳定下来。接下来要做的是如何用人，做为管理人员我们必须善于发现每个员工优势，做到人尽其才。我会制订用人计划，对各岗人员要有目的去选择和利用。制订出一套适合本餐厅的人力组织结构体系。其内容主要为：

1 .每一位员工都有自己的工作岗位名称、职级、配合人员、工作职责范围、工作质量标准；

2. 详细说明各部门人员之间的隶属关系，并实行逐级汇报，逐级负责制的工作方式；

3 .制定严格的培训计划，包括菜品知识培训及服务流程培训；

4. 明文规定每一岗位的工资收入情况及相应的激励机制；

5 . 要员工充分理解80与20理论对餐饮行业的意义。即80%的盈利是从20%的产品中产生的；80%的问题是从20%的员工中产生的；80%的管理（经营）建议是从20%的管理人员中产生的。因此要经营好餐厅取决于20%的管理人员和20%的好产品。

二，营销。

1 .树立知名度，提高本餐厅在当地餐饮市场的影响力及信誉度。如：教师节、儿童节、护士节等节日时举办一些让利性的大促销。以此活动的名义邀请当地媒介给予新闻报道，以起到软性广告宣传及餐厅正面形象的树立之作用。

2.建立和收集客源人事档案，建立客源档案主要是记录客人的喜好、忌讳、出生年月、公司店庆等内容。

3 .以专精俘虏顾客，餐饮业同样面临市场细分，要做到大而全，结果可能“四不像”，餐饮业投资者应考虑建立自己的菜系特色。

4.做好售后服务，积累忠诚顾客，顾客永远是衣食父母，尤其是忠诚顾客，这不仅在于后续消费，更为重要的是他们能为你带来口碑传播，使忠诚顾客的数量越滚越大，市场也就越来越大。

那么如何把这两点有效的结合起来呢？也就是人员营销（服务推销）。服务人员与顾客接触的机会是最多的，就意味将产品推销出去的机会最多。服务中的首要目的就是做增强消费的“催化剂”，也就是说提高推销效率。餐厅人员的推销不是一种简单的推销，而是对产品的一种认可及销售。推销相当于对顾客的一种“引导消费”，引导消费者消费本餐厅的产品和服务的一个过程。

销售分为内销售和外销售，像服务员和厨师就是内销售。从迎宾员对着川流不息的客人说“欢迎光临金海捞”开始,推销就贯穿在了整个服务过程之中。在推销一个产品之前，首先要将自己推销出去。该如何把自己培养成一名优秀的推销员，给企业带来好的经济效益呢?通常我们都是用最简单、最容易让顾客接受的方式,如:“您好，我是XXX服务员，真诚为您服务！”不过还有其他的基本要求：1.有良好的自我形象。2.熟悉餐厅的产品和服务。3.了解客人的需要和心理。只有做好这些才有利于我们在服务中去推销。

通常我们强调的推销内容有：1.本店最有特色、最有质量保障的菜肴。2.每日需要沽清的菜肴。3.创新的菜肴。4. 每日的特价菜。5.记住老顾客的姓名、职业、特殊需求，做出金牌服务。6.在服务中推销我们也可以根据不同的顾客采取不同的策略。根据顾客的不同身份，宴请对象、不同层次、顾客就餐的心理去给顾客引荐适当的产品。

服务推销是一门艺术，也是一门学问，是我们用心与顾客交流的一种技巧。相信只要我们用心，服务推销无处不在。但我们最终的目的还是让顾客高高兴兴而来，满意快乐而归，早日成为餐饮界中的重中之重。

以上拙见，愿领导加以批评指教。希望在我们大家的共同努力下，金海捞愈办愈好！

五年的人事管理，我觉得无论对待任何人，要了解他们，知道他们的需求，在工作要平等，但是在生活上需要关心、帮助。2、在工作中只要做事公平、有分寸、合理的勾通是最重要的，好好的和他们勾通是一个方面，但是不能把过多的方便，让他们当成随便，这才是我们应该做到的。3、更重要的一点是，自己做任何事情以身做责，我们家里有句俗话说的好：“要想火车跑的快，全靠车头怎么带。”你，能理够这句话的意思吗？相信自己是最棒的，让自己充满阳光，才能让你身边的人充满活力！！！祝你早日成功~~~

四季度不仅是酒店深化利润目标股份制经营管理第二年的最后一个季度，更是餐饮为接下来工作打好基础，再上台阶的一个季度。第四季度，部门将以前三季度大好经营形势为基础，以春节、元宵节、情人节三节促销活动及搞好大宴旺季的接待和服务为契机，以持续稳定、提高包房出租率和消费档次为重点，以狠抓两个质量（产品与服务质量），强化两个意识（竞争意识与危机意识）为中心，以稳定员工队伍为前提，转变班子工作作风，齐心协力，努力拼博，力争在利润目标股份制经营管理的第四个季度实现餐饮创收xxxx元，重点从以下几方面着手开展工作：

一是着力抓好冬季暖经营举措的落实与效果的督导，确保效益和口碑双丰收。

二是做好春节促销系列工作安排，确保春节创收较去年同期上升20，人员稳定，安全无事故。

三是以四季度各类婚、寿喜宴的接待和服务为楔机，着力抓好大宴的出品及服务质量，为抢占06年大宴市场份额打下坚实的基础。

四是在二楼大厅的经营思路上坚持低起点、多实惠的大众消费经营思路，狠抓出品及快捷服务的保障，力争散台上座率较前三季度有较大幅度的上升。

总之，我坚信，在公司及酒店领导的正确指导下，在兄弟部门的大力支持、协助下，在部门全体干部员工齐心协力，努力拼搏下，第四季度的工作任务一定能完成，公司及酒店领导提出的发展餐饮这一目标一定能够实现！

转眼20xx年运作已走过三个季度，回顾10月份，在公司各部门和王经理的正确指导下，在前后厅的密切配合下，在全体员工的大力支持和努力下，完成了业绩是122万元，比9月份超了万元，可是离指标133万元还差11万元，我们将会继续坚持和奋斗下去。下面对10月份的工作总结如下：

一、经营情况：冬季了，火锅店的生意承上升趋势，经营情况较为稳定，客源也较为稳定，为即将来临的旺季我们已做好了准备工作。

二、工作情况：

1.员工的整体接待服务水平有所提高：我们每周六的15：00是固定不变的培训时间，都会给员工做培训，练好各项基本功，减少不必要的投诉；2.海鲜直货销售情况良好：为保证太多的直货海鲜能够在新鲜期内销售完毕，及时和梁雪涛做好沟通、汇报工作，申请了海鲜特价的销售，销售情况良好，除了鲍鱼因养殖技术原因产生了直货较多，现已渐渐销售，1000多颗的鲍鱼直货通过大家的推销，截止到今天还剩 颗，直到11月才调拨给了安庆店200颗鲍鱼，铜陵店100颗，，在此表示对这两家门店的感谢，谢谢支持。

同时，希望安徽区域的每家门店能及时将真实的库存数告诉梁雪涛，每家门店齐心协力，互相配合，在完成本店直货销售一空的情况下主动去问有没有其他店需要帮忙代售的，尽可能在短时期内销售完毕，否则会影响口感和质感。

3.管理方面任然在继续加强管理方式和管理技巧的锻炼：

在10月份进来的几名从基层员工提拔的实习领班，经过自身的努力、学习、实践，现在已经进入了管理状态，日后将继续加强对她们的培训工作。提高各项管理技能。

4.人员招聘上面，前厅是招了十来位兼职的大学生，经过培训和锻炼已可以单独操作；缓解了服务员紧缺的情况；但是基层员工依然缺乏，招聘员工已纳入我店的工作重点。

5.客诉方面有所下降，基本上就是客诉忙的时候上菜慢了、菜里发现小虫等异物，忙的时候人员不够，都已做好解释工作，没有大的事件发生。现在我也常给员工总结些案例，加强处理客诉的应变能力，及时安抚客人受伤的心，让客诉的客人能够再次光临也纳入我们本月的工作重点中。

6.沟通方面:

在客人面前，培养领班的工作积极性，多做好与客户的沟通、巡台，及时传达和了解客人反馈的意见，必要时做好回访记录，做好售后服务工作；在员工面前，培养了大家的团队意识，多做员工和领导层之间的沟通，一边安抚和支持、指导、考核领班的工作，一边做好员工支持实习领班的工作情况，减少矛盾和误会的产生，从而影响工作的安排和执行力度不够的压力。

7.团队方面：

经常给员工灌输团队精神，抨击个人主义者，经常给员工树立正确的思想教育观，培养大家热爱企业的观点。一是创新经营，突出“创收、赢利”这一主题创收、赢利是一个企业永不变的主题，为提高部门创收能力，部门根据年度总体工作安排，作了以下几方面的工作：

①为进一步提升人气及知名度，在海鲜直货较多和滞销菜品较多情况下，推出了特价酬宾促销活动，得到的消费者的一致好评。

②加强优惠券的大力宣传情况，让中低挡消费层次的顾客走进来，尝出味道、尝出品味来，改变澳门豆捞在百姓心中‘贵’的印象。

③为增强在vip客户中的知名度和品牌效应，抢占更大、更多的高档消费客源，充分展示和体现酒店承办效果及组织能力，服务上，建议在店内培养一批骨干力量（如气质上、形象上，技能上）的服务人员，贵宾来时最好领班级以上亲自服务；促销上，建议在店内培训一批促销能手，要求口才较好、应变能力强的员工、领班亲自针对为不同消费档次的客人点菜；为强化厨部创新意识，确保餐饮产品在花色品种上做到常换常新，达到用新菜留住与稳住老顾客的目的，

二是转变观念，强化“质量建设”这一根本

质量就是根本，质量就是企业发展的生命线，质量是企业永恒的主题。三季度，为实现公司及酒店领导年初提出的“发展餐饮”这一战略目标，并持续保持上半年餐饮良好的发展局面，部门在“质量建设”上着手开展了以下六个方面的工作：

①为圆满的完成市旅游局组织的饭店服务技能大赛，部门根据总体工作安排，早于10月份就着手拟定并实施了《餐饮部参加市技能比武人员实施进度表》，在酒店领导及部门人员的的高度关注下，在参赛人员的共同努力下，餐饮部在此次技能比武大赛中，荣获中餐台面设计一等奖、中餐宴会摆台三等奖，为酒店、为部门争得了荣誉。

②部门根据上半年经营情况较好的实际，为保持这种良好的经营势头，并在菜肴制作的创新和优质原材料的引进上得到进一步的提升和信息的了解，在分管领导贾副总的带领下，组织后厨部分骨干赴长沙、株洲、吉首等地的原材料市场、社会餐馆进行了一次全面的考查，不仅开拓了厨师视野，同时也引进了巴西烤肉、怀大养生大宝、乡里腊肉等一批特色菜肴及优质原材料，受到了广大顾客的一致好评。

③为进一步提高后厨烹饪水平，加强厨部烹饪技艺的交流，逐步提高厨师队伍切、配、装的整体技术水平，并不断强化后厨质量意识，部门于12月29日在后厨举办了一次技能比武大赛，通过此次技能比武，共推出新菜3xxxx道，不仅激发了厨师的创新意识，同时也找准了厨部存在的薄弱环节，为第四季度后厨工作再上新台阶打下了良好的基础。

④为规范后厨物品摆放及量化管理，降低餐具破损率，提高工作效率，结合后厨日常工作的实际，部门于十二月份拟定并实施了《餐饮部后厨餐具、物品规范摆放及日常管理暂行办法》，同时为统一厨部装盘器皿，提升席面效果，提升酒店餐饮形象，根据经营需要，部门对厨部部分器皿进行了一次购置工作；三是积极沟通，把握了客源市场这一关键为进一步稳定客源，增强顾客对酒店的忠诚度，保持并提升餐饮上

20\*\*年，是xx鹅火锅迈向新台阶的又一年，个人在xx路店工作中本着严谨、务实的态度，按照公司的管理制度，在店长的分工及给予的工作任务中能保质、保量完成并取得很好成效。其具体内容为以下几点：

**卖火锅卡工作总结范文20**

20\*\*年，是xx鹅火锅迈向新台阶的又一年，个人在xx路店工作中本着严谨、务实的态度，按照公司的管理制度，在店长的分工及给予的工作任务中能保质、保量完成并取得很好成效。其具体内容为以下几点：

>一、培训：

1、业务技能的掌握（菜单规范的填写、买单程序、应知应会和细节的塑造等）。

2、企业文化的了解及运用（服务文化、应知应会、公司的发展史及历程、包括现阶段公司的发展方向等）。

3、利用业余时间组织员工活动并让员工懂得团队的的凝聚力、向心力 从而使团队更有配合度和默契度。

目的：让员工了解公司的发展，参加到公司的成熟体系当中，在此基础掌握熟练的业务技能并把xx鹅火锅的文化正能量传递给每一位消费者，让其懂得“养生从喝汤开始”。

>二、对员工定时摸底：

1、针对员工的上班状态以谈心的方法（鼓励、情感）做一了解并达到调整心情微笑服务。

2、从店面出发，以员工为基础，让员工提出店面不足之处，并参考其意见作出改善，（目的是让员工能够参加到管理当中来, 以店为家、以店理家）。

3、了解员工和顾客之间的`沟通情况，并及时的把顾客的一些问题整理出来作为术语加以培训以运用到服务当中来。

4、对有潜力、有管理方面意愿的员工重点培养，作为店面的标兵，为公司内招铺垫基础。

目的：让员工知道公司、店面是一家，让员工能够更有归属感和依赖感，充分挖掘其潜力，为公司所用。

>三、营销：

1、外部营销（主要以券的形式对写字楼、行人、车辆、商铺、学校、小区等对外发放并定期做以总结）

2、内部推销（在上课期间多向顾客宣传鹅文化，多向顾客介绍产品即酒水、热饮、凉菜、飞饼、咸鹅等）

目的：向外宣传鹅文化，让更多的食客们了解企业、了解公司、了解我们的养生火锅，通过内外营销达到锻炼员工的交际能力，引进新客户的目的并同时增加客源基数达到增加营业额的目的。

20\*\*年的工作方向：在做好上述四点的同时我们店还面临着很多任务，所以接下来工作中我会不断完善好的一面和弥补欠缺的工作，下面几点为本人和工作的不足之处：

1、节能降耗;树立节能降耗的意识，更加注重对物品的管控，合理的利用好资源，以我为本，从点滴做起，为店面毛利润的提高努力！

2、向店长学习，了解并学习报表的分析，给自己的店面试着去作出评估，用数字说话，给店面提出合理化建议。

3、培养员工的创新能力，做到你无我有、你有我优，向“服务”和“质量”进发，让员工更多的参加到管理当中来，从管理的角度去服务顾客，从家人的角度去关怀顾客。

4:卫生：从个人做起，让员工从仪容仪表做起，员工定期做好卫生管控，管理者及时监督，并把奖罚制度贯彻下去。

5：多组织员工安全隐患的培训，在自身安全的同时，关怀到顾客的身体安全、食用安全以及店面安全。

在新的一年里我想在现有基础上更加努力，像公司看起，走向更高的平台！祝愿公司14年更加辉煌，能够手连手、心连心把老鹅汤变黄金！

**卖火锅卡工作总结范文21**

自来到火锅店担任服务员工作已经过去了一年多的时间了，虽然工作的艰辛磨平了自己的棱角却也让我从中收获了许多实用的经验，能够在步入职场一年多的时间内有着这样的成就也多亏了店长的关怀和同事们的帮助，因此我也希望能够在服务工作中凭借自身的努力为火锅店的发展带来更多的效益，为了提升火锅店的效益自然需要先对今年完成的服务员工作加以总结才行。

能够处理好火锅店内的清洁工作并为顾客带来良好的感受，实际上火锅店由于餐具油污之类的问题想要在忙碌期间兼顾清洁工作是比较困难的事情，虽然大多数等待的顾客并不在意却也不能够使其成为火锅店经营的污点，因此即便顾客较多时会使得店内人员紧张却也让我及时处理好了餐桌的清洁工作，即便是桌面下方的边缘也要小心擦拭才能够让进入火锅店的顾客感到满意，对于服务工作带着挑剔的眼光自然就能够从多个角度解决餐桌上的油污问题，由于这项工作的处理并没有影响到自身的主要职责从而使得自身能力得到了相应的提升。

及时解决餐具的清理与消毒问题并为火锅店的经营保驾护航，由于店面较小的缘故导致顾客较多的时候常常出现餐具不够的问题，因此为了及时解决这类现象导致餐具的清洗与消毒的过程需要加快才行，既要保证正常的上菜工作不受影响又要保证餐具的干净程度自然就需要对服务员的素质提出了要求，所幸的是有着老员工的指点让我明白如何才能又快又好地解决餐具的清洗与消毒问题，所以伴随着一年的付出导致火锅店的工作中从未出现过餐具不够或者不干净的问题。

较好地完成火锅店的点餐与上菜工作并保证餐桌上的基本调料不

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！