# 服务工作总结300字(推荐31篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2023-11-10

*服务工作总结300字1制定《转型升级实施方案》以区人民政府办公室名义印发，并在建安区政府门户网站公布。实施方案包括成立机构牵头推进服务业转型攻坚工作、制定服务业转型攻坚年度工作方案、定期召开服务业转型攻坚推进会。全年服务业增加值增速：%人均...*

**服务工作总结300字1**

制定《转型升级实施方案》以区人民政府办公室名义印发，并在建安区政府门户网站公布。实施方案包括成立机构牵头推进服务业转型攻坚工作、制定服务业转型攻坚年度工作方案、定期召开服务业转型攻坚推进会。

全年服务业增加值增速：%

人均服务业增加值：.81元

（一）物流园区：

园区位于市区“南大门”，规划面积23平方公里，xx年被省政府正式命名河南省物流示范园区，辖区内已形成以现代物流、电子商贸、新型专业市场为主导的产业部署，致力于构筑豫中南商贸物流中心。目前已基本形成“一心两轴一环三区”的总体布局，“一心”即现代物流中心;“两轴”即311国道(南外环)和107国道“十”字发展轴;“一环”即园区服务业发展环;“三区”即北部的生活服务区、中部的专业市场区、南部的`都市生态区。同时，在专业市场区又分为农产品物流、汽贸汽配、家居建材、纺织品、商业住宅和电子信息6个“区中园”。截止年底，园区综合实力稳步提升，辖区现有中等规模以上企业139家、规模以上企业27家、个体工商户4100多家，主营业务收入全年突破115亿元，实现利税亿元，固定资产投资累计增加值突破亿元，新培育规模以上企业5家，安置就业人员余人。

（二）特色商业区：

园区东至魏文路，南至龙泉街、文峰北路、聚贤街；西至滨河路，北至魏庄街，镜水路、新元大道、文峰北路、魏庄街，规划总面积约平方公里，怀抱“北海”，生态环境优美，城市功能完善。

特色商业区功能定位和发展方向：以现代商贸业为核心，以文化创意和文化旅游业为重点，以商务服务及休闲娱乐业为辅助，立足北海片区，服务建安区，辐射许昌市的现代高端商贸服务业集聚区及文化风貌展示区。建设成为集文化、旅游、购物、餐饮、娱乐、商务、休闲、会展于一体，立足北海片区，辐射许昌市，服务许昌新区的新型城市游憩中心、现代商贸服务中心和文化休闲娱乐中心。

xx年元月至12月份，建安区特色商业区建成区面积达平方公里，实现营业收入16亿元，税收收入7500万元，入驻企业57家，其中新增规模或限额以上服务业企业11家，共吸纳就业人员3016人，完成固定资产投资亿元，实际利用省外资金亿元，经济运行工作稳步推进。

脱贫攻坚情况汇报

乡镇脱贫攻坚情况汇报

水利局脱贫攻坚情况汇报

民政局脱贫攻坚情况汇报

脱贫攻坚“产业发展”情况汇报供借鉴

**服务工作总结300字2**

进入公司工作已有将近一月，在此期间，对于本职工作的内容和同事之间的相处都有了了解。相信之后也会有更进一步的发展。

在这段期间，首先，对于前台工作内容经过熟悉了解，已经能够很好的完成。清晨能够按时到岗，督促保洁人员工作，做好总经理办公室内茶具的清洁;之后根据公司规定记录考勤，清查公司办公物品的使用消耗;对于饮用水及快递等服务及时通知，保证公司员工的饮用水源充足和工作完成度;整理小库房内的相关办公用品，保证员工取用方便，并及时登记消耗;每日收放公司大会议室、总经理室及副总室窗帘，保证阳光及避免西晒(该项工作偶有延迟，之后会谨记并做好);收发相关报纸信件快递等并及时递送到同事手中;每日检查窗户电源，以避免公司损失。

其次，在加班时听从上级领导指示做好相关工作，并协助节目辅助人员工作，完成奖状的相关细节及安装处理。

最后，在公司内完成行政部门交予的相关工作，并协助其他同事做好辅助工作如打印、文档修改及传真扫描之类相关工作。

经过这段时间的工作，在工作及人际关系上都已融入公司集体中，在之后的工作中也会努力进取，更进一步。

**服务工作总结300字3**

\_\_年即将过去，这一年在酒店各位领导和同事们帮忙关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，得到领导和同事的肯定。全年持续全勤上班，无请假、迟到、早退现象;服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉状况;能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在\_\_年做的主要工作及明年的打算做以总结汇报。

一、今年的主要工作

1、端正态度，爱岗敬业。透过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于酒店的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原先总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一齐抬，原先不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

2、虚心学习，不懂就问。在这一年，我用心参加了酒店组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原先的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加礼貌，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

3、服从安排，任劳任怨。平时做到尊重领导，不耍心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的状况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮忙下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和酒店其他同事一齐为每一位客人带给一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店推荐和意见

此刻信息网络时代，知讯者生存，然而酒店在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永久只明白那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，期望酒店多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高酒店自身的竞争力。同时也期望酒店领导平时多关心员工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每一天能够以饱满的精神状态投入到酒店的工作之中，为酒店的兴旺发达做出自己的贡献。

**服务工作总结300字4**

从今年餐饮服务员，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。

在这次服务员工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

一、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。

二、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。

三、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。餐厅服务员工作心得

四、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，相信自己是秀的。

五、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

六、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。

七、平常心面对工作中的不公平

在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

八、团队

发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职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;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。

**服务工作总结300字5**

20XX年已经过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。下面是本人这一年来的工作总结：

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到餐厅打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时顾客比较多，时间比较紧，就会出现遗漏的地方。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，我将认真做好本职工作，努力提高自己服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**服务工作总结300字6**

过的很快，到公司快三个月了。这是我一生中宝贵的经历。在此期间，各级领导对我的工作给予了很大的帮助，对我的生活给予了极大的关心，这让我充分感受到了领导海传：“我觉得自己是个伟人。不经历风雨怎么能看到彩虹”英雄主义。虽然我尊重xx，但我也为我有机会成为xx的一部分而自豪。这三个月来，在领导和同事的关心和指导下，通过自己的努力，各方面都取得了一定的进展。现将我的工作汇报如下。

7月份在杭州的高级人才交流会上认识了杜总。我得到的第一个信息是介绍新工厂的专辑。当时只觉得企业很大。和杜总谈过之后，觉得老板很平易近人。其他方面不太了解，尤其是化纤行业。通过三个月的亲身经历，对化纤行业和公司有了一定的了解。公司的理念被杜总通俗地解读为五种发型，真的很合适。我非常赞同这个想法。令人钦佩的是，公司的发展没有忘记回报社会的壮举。公司以人为本，尊重人才的理念贯彻在实际工作中，这是大发发展壮大的重要原因。十一年实现跨越式发展并不容易。争当天下第一是一个很大的志向，也是聚集人才的核心动力。现在xx在涤纶短纤维行业占有重要地位，未来会更加辉煌。

爱岗敬业的职业道德是每项工作顺利开展并最终获得成功的保证。在这三个月里，我能够遵守公司的规章制度，认真做好自己的工作，三个月来从不迟到早退，热情、积极、认真地完成每一项任务，认真履行职责，在日常生活中团结同事，不断提高团队合作精神。一本《细节决定成败》让我充满自豪。拥有一个积极豁达的心态，一个好习惯，一个计划，按时完成，是如此重要，最终决定一个人的成败。这本书让我对我的生活有了更好的了解。我渴望有所突破，我会在以后的工作生活中时刻提醒自己，让自己以后的生活越来越精彩。

根据目前的工作分工，我的主要任务是（1）负责公司的培训；（2）负责工伤保险；（3）办公室写作和临时工作。通过以上工作的完成，我意识到一个称职的管理者应该具备良好的语言表达能力、流畅的文字表达能力、较强的组织领导能力、灵活的问题解决能力、有效的外部联系能力、大型活动的策划和准备能力。在原公司，我只负责很多工作，大部分工作都是下属做的。现在自己做了，发现看似简单的工作很多，其实里面有很多技巧。

虽然到现在已经快三个月了，但是生产过程还没有很好的了解，到生产现场的时间还短，人员的熟悉程度还不够，分工的系统规划和长远规划还没有形成。对公司和工作有了更好的了解，也希望领导以后多分配工作。我觉得多做点工作更能体现我的人生价值。“勤奋是好事，但浪费在乐趣上。在以后的工作中，我会通过多看、多问、多学、多练，不断学习业务知识，提高业务技能。学无止境，时代发展日新月异，各学科知识日新月异。我会不懈努力学习各种知识，并用它来指导实践。在今后的工作中，我们要努力做好领导的参谋助手，做好自己的创造性工作，为发展贡献自己的力量。

公司正处于企业转型时期，这是一个非常关键的时期。这期间要重点管理。企业管理的好坏将决定企业转型的成败。首先，要加强思想观念的转变，加大培训力度，特别是管理干部要转变旧观念，从实干型向管理型转变。领导干部定期参加外部培训，可以开阔视野，学习管理理论。其次，公司应完善管理制度，明确岗位权限，建立激励机制，完善考核方式。好的制度可以改变人的行为，激励员工，加强管理。第三，要抓好接班人的培养。成立十一年后，那些年创业的成熟人士逐渐变成了老年人，这也是客观规律。从现在开始，我们要做好对老同志的传承和帮助，把他们的好做法传下去，永远留在里面。第四，既要引进人才，又要用好人才，特别是要挖掘公司现有的人才，充分发挥各类人才的作用。

**服务工作总结300字7**

一、前言

根据教学计划的安排，\*\*年3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识。使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重。

在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

本次认知实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

三、实习内容

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，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，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1，起初的适应阶段。

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

2，之后的积极工作，努力学习。

部门交流学习的机会给了我们之后，我于3月12日进入了服务部学习，进入了一个新的部门，各级领导都对我们给予厚望，对我们的工作信心很大，刚进服务部，就是一连几天的服务操作技能培训，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，笔记一页又一页，看了很有成就感，由衷的感到是那么的自豪。通过两个月的观察，进入服务部我感觉上手很快，进步很快，耐心的工作没有给酒店的声誉摸黑，但是由于语言沟通的障碍，可能在生意繁忙之时不能够沟通顺利，因此也造成过工作上的小小失误，领导也都能包容。一个月的服务部学习之后，工作越来越得心应手，环境生活也适应了，对于飞台，加台，摆台，看台，洗家私等这些基本的工作分配情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序（如饭市不能先上青菜等）也都能顺其自然的正常操作，其他的饭市打荷位的准备，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。服务部3个多月的学习让我学会了和客人的交流，懂得了广东人的生活饮食习俗，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

3，最后的态度消极，低调工作

前期2个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对人的认识之所以深刻也就是通过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，现在想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗？但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

五、实习意见

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

1，更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

２，创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的`出现。

3，健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平。

4，增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待（如偷吃等），灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。

六、实习心得

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实习这一个多月，确实使我们的服务意识有一定的提高。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，酒店必须做到用心服务，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，对酒店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。

在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是最好的“武器”。有时候面对比较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不一定总是对的，但是只要克服了“想不通”和“心理障碍”把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了“皇帝”，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是最好的交流工具，有时一个会心的微笑就可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐;客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐;为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

记住和使用客人的名字，特别是常客的名字，可以使客人感觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，帮他倒咖啡的时候称呼他为“先生”，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才知道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好！”他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的，e区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句“thankyou”。很多东西以前在书上学的时候只是知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，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，在酒店里面受很多的约束，每天干那么多体力活，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。

总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，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。

**服务工作总结300字8**

时间过得真快，转眼间20\_年即将接近尾声。回忆这一年来的工作，可以说是“甘苦与共”。20\_年x月x日，我刚刚毕业走出校园。来到这个大城市寻找自己的第一份工作，兜兜转转，最后在我来到了x酒店，成为了餐饮部这个大家庭中的一员。以下是我作为一名餐厅服务员，对于自身工作的总结：

一、做的好的地方

1.能够很快适应岗位工作，而且可以融洽的和同事相处，完成相应的客情接待，学习能力强。

2.能够与客人交流，请客人填写“宾客意见反馈表”，帮助我们提高服务质量，服务水平。例如：认真记录哪个客人喜欢哪道菜?哪个客人对菜肴有什么特殊要求?哪个客人喜欢哪个饮料等等。

3.可以认真完成领班交代的工作。遇到不知道的会及时询问同事或领导。对客服务中遇到力所不及的事情会第一时间请教身边的同事或领导。

4.能够正确认识并对待自己的错误，在犯错时敢于认错，知错就改。

5.可以主动想其他同事学习相关服务的技能技巧。提高自身的水平。

6.做事认真、细心。对于自己的分内事情一定会仔细完成。

7.能够很好的带领新人，让她们可以尽快掌握相关服务知识，独立完成一档客情接待。

二、做的不足的地方

1.不够胆大，灵活。遇到突发事件不会灵活变通，只会一味的寻求别人的帮助。

2.团队合作能力不够。与别人合力完成一档客情接待时，不会默契的去和同事合作，只会自己一个人单干。

3.与宾客沟通不够大方，说话不够利落。

以上不足之处，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

**服务工作总结300字9**

自20xx年10月份进入公司以来，在公司领导的关心下，在各个部门同事的帮助下，我学习到了很多。也让我在我们源和电力成长了许多。

1、 在进入源和电力之前，是在利川市财政监督评审管理中心（是一个管理单位，主要是负责利川市的所有财政项目的评审和利川市所有的BT项目现场监督管理）。这是一个国家单位，是一个别人办事找你的单位。而现在的一个物资，劳务总包的施工单位。在无形中是一个别人办事找你和你办事找别人的一个转变。在这两个月的时间内自身并没有很迅速的进入自身的角色。让公司在此上受到了损失。

2、 自身问题。如在利川电力公司找负责人的时候并没有看清楚自身的位置，并没有找到合适的切入点，在转变的过程中，要么过高的看自己，要么过低的看自己。这样的方式和态度直接导致的是，办事没有效率没有到达预期目的。又如，利川建南的团堡电站修建项目，我们找到的主要领导给建设方给了一点的压力，但是由于自身的业务水平和关键人物的沟通出现的一定的问题，导致没有很紧密的跟上事态发展的节奏，该联系的时候并没有联系好。

3、 领导要求和自身要求的结合点。我经历的几个项目中，自己的定位是找到关键人物，找到切入点，直接性的完成一

个项目。这是对自身的一个过高的估计。这是一个个人主义的典型。没有想到团队合作。没有把领导的意图明确的完成。领导要求的是把关键人物找到，并不是凭一人来完成这项目，领导要求的是要找到第一手信息资料，然后反馈给公司，公司再做决策。

1、 沉下来，不漂浮。在这几个月中给自己的感觉就是，自己接触到了的业务，自己很有希望拿下来。但是一旦深入了解后就不知道如何去运作，越往后就越不知道如何去办？就越感觉业务离自己越来越远。这跟最开始的感觉的兴奋是越来越远的。

2、 不做无头苍蝇。现在的业务，我能做一个无头苍蝇到处乱飞。到处乱撞。要认真的学习，没有学习的过程和沉淀是不可能稳定的上升，你可能是运气关系等一系列原因获得了一单、一些业务，但都不是长久之计。没有过硬的业务水平和经验能力是不可能在这条路上走很远。所以要认真学习，无论是客户同事等，都是要认真学习。

从公司内部最简单的拿送东西等一些小事情做起，要做到“一屋不可扫何以扫天下”，做到慢慢融入公司，慢慢接触到公司，慢慢学习公司文化，公司理念，从旁边学起，再到业务、招投标等由浅入深的学习。

1、 杜绝新手

无论从事任何事情，都需要工作经验和社会阅历。这样无论从事任何事情都会快很多。新手的激情大多数都是短暂的，都是凭着一腔热血在工作，在奋斗。没有理智的分析和判断。这样会白白的浪费公司的资源。

2、 杜绝关系

我们是正规的公司，不是关系公司，特别的关系户进如公司会给公司带来管理的不便，会带来其他员工工作的怠慢。一旦关系员工不再关系，工作能力又很一般，那又如何处理？

3、 留下比培养更重要

培养一个人需要几年时间，需要公司花费很大的精力、 物力、财力。公司经过很多的努力培养出来的人才，在转眼间要离去，留下人才才是最重要的。

4、 不重外轻内

外面的业绩很重要，外面的工程也重要。但是内部管理同样重要，内部就像一个电脑内存条。他是一个管理的中转点，是上传下达的集结点。我公司现在的状态就是属于内部管理和内部管理者存在缺陷。现在我公司除了和总之外能够出去谈，出面管理调节的只有范总一人。而现在范总手上的事情很多，很杂，现在主要的业务事情都很多了。再让他搞其他的事情的话就太分心了。现在公司就差一个“大内总管”。

而从现状来看，本公司没有一个人能胜任这份工作。我认为需要招一个能人。

公司是由员工组成的，是公司的财富。是公司的血液。

1、作为一个优秀的管理者要有一颗广阔的胸怀，用真诚打动员工。

2、建设培训制度，把企业文化理念精神有序的培训给每一位员工，把员工的文化等其他特长应用到工作中来。（如：定期进行文化娱乐交流，定期进行交流了解，把每个部门连接起来，不能让每个部门独立而不能连动起来。）

3、个性化管理，上下级建设好良好的关系。上级对下级的关怀，让在公司的每一位员工感受到公司对他及他家庭的温暖。（如：工作两年以上的员工，请管理者记住他的生日，一个短信，一个问候，是对员工的肯定，是对员工的关怀。）

4、做好团队的幕后总指挥，成员在工作中肯定会遇到各种自己无法应付的问题，作为管理者，其最重要的职责就是做好指挥工作，要和成员形成良好的沟通，要培养好成员工作中出现什么问题及时汇报沟通的工作习惯。（无论是工作中或者是生活中的难题，需要公司解决或者帮忙的话，应该开“绿灯”通过，这点我公司做的很好。）

5、团队任务，任务的完成不是由一个人来完成，而是要制定团队任务，让团队一起来完成。个人的业绩是个人的，也是

团队的。制定团队任务，让团队共同完成，让大家共同的发展，让业绩差的向能做出优秀业绩的员工学习，让业绩差的更有激情去工作。找到平衡点。

望通过源和电力所有员工不断的努力在20xx年里有更好的成绩。

**服务工作总结300字10**

在朋友的介绍下我来到了\_\_，得到要来酒吧学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了酒吧学习，刚开始是学习酒吧文化和理论课程，我很接受\_\_的文化，我也很乐意成为一名\_\_人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了\_\_店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和\_\_大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒吧出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否 胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒吧的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒吧的门面，是客人对酒吧形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒吧所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒吧的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒吧客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人， 如何处理好自己的利益和酒吧的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

**服务工作总结300字11**

酒店是一个人流量很多的地方，我是一名某某酒店的服务员，我很喜欢服务工作，之前在各种场所做过服务员，在饭店，在ktv这些地方，但是我从来有在酒店做过服务员，今年x月份我就决定我要来这里尝试一下，我找了很多酒店，我觉得某某酒店这里很好，规模也很大，很适合我在这里起步，对没有接触过酒店服务工作的我，这将会是一段深刻的经历，很荣幸在这里工作，也很感激，回想起来是一段自身全面发展的经历，在某某酒店这里工作已经有x个月的时间，我觉得在这里我看到了更多的服务者要具备的技巧，很是丰收，在某某酒店工作了也有一段时间，服务工作是很累的，但是在累的同时，也领悟了一点心得。

在酒店这方面的服务经验，我是基本为零，但是我觉得自己也要来试试，探索一直不会停下，我觉得很多时候我们需要不断的去接触，什么呢，就是未知的东西，这样来开阔自己的视野在某某酒店工作的我就深深地发现了其中的，乐趣，一名服务者就是要在工作中让顾客满意，一名优秀的服务者经常能收到顾客的夸赞，在工作中也能得到上级的表扬，这是一名服务者最开心的事情，我觉得在工作中能够得到认可，能够得到肯定，就算再累也是值得的，在某某酒店这几个月我就是这样过来的，工作很累平时不会有很多休息的时间，某某酒店是一个大酒店，平时惠顾的客人很多，我们的工作量很大，就是在这样的状态下我们每天都要保持一个服务者的态度，保持很好的服务态度去对待每一位客人。

我觉得在酒店做服务员，做到长期保持一个好的心态，这是非常可贵的，虽然理论上来说作为一名服务员本就应该这样，但是真正做好一名服务员的，能够做到这样的是很少的，我觉得这样真的很好，在工作中我时常能够体会到这点，我觉得往往我们容易在日常总忽略的东西，有的是很重要的，比如一个小小的微笑，一声轻微的问候，这些东西作为一名服务员，就常会说，经常会在服务客人是用到，但是在细节方面很多的同行确实不能够用对地方，有时候，我们一个小小的微笑确实能够让客人感受到酒店的服务做的很好，日常的工作上的一些细节，就是这些我们可能不回去注重的细节，要说重要吧其实也不重要，要说没必要吧，但是它或许也会让客人对我们的服务另眼相看。

所以在工作中我们严格要求自己是没错的，善于注重细节，一些别人注意不到的东西，或是一个表情，或是一个举动等等，往往会有我们意想不到的收获。

**服务工作总结300字12**

客服工作是一个很大的话题，单说一方面未免有失偏颇，但要各个方面都展开来说，又未免太泛，很难说到重点。只能选择其中印象比较深刻的方面来探讨一下。

首先想说说的是团队的组建，一个公司的客户服务部从无到有，该如何组建呢？我觉得第一步应当是先立制度，制度是组建团队的基础。具体需要哪些制度是需要根据公司情景和服务对象而言的，基本的制度应当包括：

客服部门管理制度

投诉管理制度

业绩考核制度

处理问题流程

制定制度的同时，招聘作为整个客服工作的重点也应当同时开展了，正如文章开头所说，优

秀的客服人员往往具有一些性格特质，所以在甄选的时候经过谈话，问卷等方式沟通基本上能够明白一个人是否适合从事客服工作，谈话是最好的方式，因为客服工作就是直接沟通的过程，应对面的谈话更能识别出一个人是否满足客服工作的要求。在招聘客服助理的时候，可研究心态进取，沟通本事良好的应届生。应届生优点是进取，理解本事强，可塑性强，但也存在一些缺点，如心态容易不正，工作经验不多，不够成熟等等。

在团队组建的同时，尤其要注意的是分工要明确。在有流程的基础上，搞清楚诸如碰到谁受理，怎样处理，谁反馈，谁跟踪，谁记录等等。

团队需要经常进行培训，包括业务知识和沟通技巧，异常是更新了的业务知识，具体能够邮件和例会等方式实现，原则是简单有效。

其次谈谈客户期望的管理，在软件行业，由于客户使用习惯以及业务变化等多种原因，提出变更的需求是经常的事情。如果客户提出的事情都答应，不可能，如果拒绝客户，又怕影响公司形象，这就涉及到需求管理中的一个环节—客户期望管理了。客户期望管理的最高原则是信誉，也就是答应客户的事情必须要按时办到。没有信誉，其他技巧都免谈。其中一种方法叫做“降低承诺，提高交付”，如果一件事情预计需要1个小时完成，你应当和客户说需要一个半小时或者2个小时，因为很难保证实际情景会不会超出预计，而提前交付比延迟交付效果要好得多。还有就是在不能满足客户的需要的时候，需要耐心有技巧的解释，如果平时信誉良好而你又解释得当的话，十有八—九客户是会理解的。

还有一个客服人员业绩考核的问题。良好的业绩考核制度是坚持客服人员工作进取性的一个重要因素。我个人觉得能够从以下方面研究：客户满意程度，考勤情景，工作量饱满情景，工作及时完成情景，团队协作精神，岗位纪律，工作态度，工作进取性，工作创新本事，月度工作推进情景，负责人考评，日常考评，业务知识考核等都能够纳入考核。

**服务工作总结300字13**

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，明白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;明白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。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

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一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

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，我们务必能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

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。餐厅服务员工作心得

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，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

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

职责：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，给客人带给优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

平常心应对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受潜力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天进步一点点：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。每一天创新一点点，是在走向领先;每一天多做一点点，是在走向丰收;每一天进步一点点是在走向成功。

**服务工作总结300字14**

20xx年，我行按照县机关作风整顿要求，制订了《快速提升优质文明服务实施方案》，紧紧抓住客户反映强烈的突出问题，全面开展服务工作整治活动，取得明显成效。目前全行服务规范得到强化，服务制度落实，服务效率有了较大提高，一线窗口普遍做到“三声”到位，双手接送，客户满意度不断提高，有力推动了全行优质文明服务水平的快速提升。我行的主要措施是：

针对客户和各级服务检查反映的突出问题，我行确定整治工作的重点为两个方面。一是服务管理制度的执行：加强对管理执行过程的监督控制，强化工作评价，提高执行能力，确保服务工作目标落实，将服务工作质量纳入绩效考核，建立考评系统和服务工作先进评比制度，着重解决机关纪律松散和网点服务考核弱化、三会制度执行不到位等问题。二是服务行为规范的执行：抓好服务礼仪、服务态度的改善和服务能力的提高，做到精神饱满，符合服务礼仪要求，重点消除“三声”不到位、态度冷漠、效率低下、环境不整洁等服务工作中的“常见病”，强势推进“三声”服务、“双手递”服务和“亲情化”服务。为加强整治活动的组织领导，保证活动扎实开展并取得实效，支行成立服务工作整治活动领导小组，支行党委书记、行长xx亲自担任组长。确定支行服务质量管理办公室为整治活动牵头部门，负责活动期间全行日常服务管理的组织协调、检查监督、考核考评等工作。

支行召开全行职工大会，认真贯彻县优化服务工作的有关会议精神，对服务工作整治活动进行动员，在深化现代商业银行服务理念传导的同时，要求全行上下进一步认清对服务工作应当承担的职责，狠抓服务管理工作机制建设，加快提升全行整体服务形象，推进精品支行建设。全行大会集中动员后，辖属各单位继续进行广泛深入的宣传发动，提高全行上下对整治活动重要性与紧迫性的认识，做到每位员工积极参与，增强做好服务工作的责任感。结合“以客为尊快乐服务”专题教育活动，组织员工认真学习了《××银行服务工作规则》、《××银行营业网点规范化服务标准》、《××银行员工行为守则》、《江苏省分行星级网点管理办法》、《××省分行营业网点员工服务行为规范细则》、《江苏省分行服务质量考核实施办法》等相关文件，引导员工牢固树立以客为尊理念、主动服务理念、精细服务理念、创新服务理念和全员服务理念，把“客户至上、服务立行”作为全行企业文化的核心价值取向，通过持续的组织推动和灌输传导，使改进服务成为全行员工的自觉行为。

坚持服务把管理作为快速提升服务水平的重要环节，认真落实服务管理工作各项制度。各单位精心组织每日晨会培训、周会小结和月会讲评，通过“三会”这个管理平台，开展员工教育和自己教育，深化服务理念传导，规范员工业务操作，强化良好行为习惯，提高员工素质和管理水平。同时在全行开展技能提升活动，制订培训计划，定期对员工进行行为培训和技能训练，提高服务水平和应急服务能力，加强新理念和新知识的学习，强化服务流程和服务技能的培训，对营业部、公司部重点窗口，支行采取“双聘”的形式调整和充实人员，把服务和技能突出的员工调配到对外服务岗位，不断提高重点窗口的服务水平。

开展以“单位创先、员工创星”为主动服务竞赛活动，支行每月开展服务明星、每季开展优质文明服务优胜单位评选表彰活动。按照服务工作考核评分高低，评选优质文明服务优胜单位1个，在柜面员工中评选服务明星3名，给予表彰奖励。通过服务竞赛和评星评优活动，建立典型示范机制，制定服务工作先进评比表彰制度，发现和培养服务典型，加大奖励力度，树立服务标杆、强化典型引路、增强示范辐射，以点带面，推动整体服务水平提升。在市行组织的服务礼仪竞赛中，我行获团体第三名、个人单项第二名的好成绩。

支行在营业网点负责人和一线员工两个层面分别建立服务工作电子台帐，通过现场观察、调阅录像、客户问卷调查、组织暗访等方式，随机抽查各级人员执行服务规范情况，对照规定标准进行记录和评分。考评结果按减记1分扣罚10元的标准与相关人员绩效工资挂钩，实行即查即处。服务工作电子台帐作为员工考评的重要基础数据，与评先评优资格、年度考评等次相结合。对服务工作组织推动不力、服务管理工作不到位，整治期间连续两个月服务工作考评得分居后两名的营业网点，由支行党委对其负责人进行特指问责，并给予经济处罚。支行服务质量管理办公室加强检查督导，坚持每月组织1—2次全面检查，编发服务管理工作通报，累计8名员工因服务欠规范受到不同程度处罚，保证了各项服务管理举措的贯彻执行。

20××年，我行全面履行服务承诺，全力服务地方经济建设，努力增加信贷投入，着力帮助企业减轻财务负担，提高经营效益。特别是三季度以来，在全球金融市场动荡加剧的大背景下，不少企业进入困难期和阵痛期，我行按照县委、县政府关于在全县范围深入开展服务企业、服务项目、服务基层“三服务”活动的意见，迅速行动，进一步加强服务工作，切实帮助企业、项目和基层解决当前面临的实际困难和问题，“三服务”工作取得明显成效，为促进全县经济又好又快发展作出了应有的贡献。

1、建立服务组织，落实服务责任。专门成立“三服务”活动工作领导小组，明确信贷工作分管行长为组长，支行办公室、公司业务部、营业部负责人为成员，在明确重点服务范围的同时，落实服务责任。对政府交办企业由行长实行“一对一”挂钩服务，其他企业和芦沟镇挂钩服务对象分别落实责任人。要求所有承担服务任务的干部，都必须在三天内接触服务服务对象，了解情况，开展工作。

2、围绕企业融资难题，认真开展调研分析。结合系统内正在开展的学习实践科学发展观活动，对县内中小企业融资难问题认真组织调研分析，行长亲自带队进行实地走访，深入了解企业面临的困难和金融服务需求。调研分析认为，当前企业融资难主要有两个原因：一是担保难。很多中小企业缺乏固定资产、抗市场风险能力低，虽然企业有很好的项目和市场，但缺乏有效担保，造成贷款“瓶颈”。二是沟通难。银企双方有效信息的不对称，导致银行有钱找不到项目，而企业有项目却找不到资金，银企信息沟通的不足、不畅导致了融资渠道不畅。在掌握第一手资料的基础上，我行积极采取有效措施，破解企业贷款难题。

3、针对企业实际困难，积极扩大信贷投放。为帮助企业积极应对当前发展中存在的日益突出的资金供求矛盾，我行主要从信息和渠道两个方面强化了工作措施。一是搭建信息平台，创新银企合作。为有效破解银企信息不对称问题，我行进一步加强与政府有关部门合作，安排专门人员，与经贸委、招商局保持经常性的沟通联系，及时掌握项目情况和企业需求。同时加大市场营销力度，组织客户经理队伍深入企业，介绍和推荐我行的金融产品，实现信息交流沟通顺畅。二是拓展融资渠道，创新信贷产品。针对贷款担保难题，大力推广索搭桥贷款、商品融资、国内保理、发票融资等新型信贷业务，有效拓展了企业的融资渠道。如对××企业，受当前金融危机冲击较大。在他行未介入的情况下，我行先后在9月份、11月份给予了1000多万元贷款支持，帮助企业渡过难关。对××企业，我行于11月份为其办理了500万元发票融资业务，帮助企业解决资金困难问题。对××企业，我行于去年9月份为其办理了500万元动产质押融资业务，帮助企业扩大生产规模。对我行“三服务”活动挂钩××企业，我行行长带队，上门营销，企业已经与我行达成相互合作协议，现我行已为企业办理了授信、评级等相关准备工作。“三服务”活动开展以来，我行已经累计向21户企业发放各类贷款15240万元，目前已上报待放贷款7000多万元，将于年初投放到位。

**服务工作总结300字15**

20\_年上半年是收获的半年，也是大发展的半年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下头做简要小结如下：

1、顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

。

在后勤此情形下，我们深感职责重大，饭店领导能以高度的职责感和饱满

的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。经过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的半年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就必须能够高质量的全面完成20\_年下半年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**服务工作总结300字16**

主要是协助餐厅经理做好前厅的日常内部管理事务，后几个月因工作的需要及领导的信任和自身发展的需要，主要负责酒店的营销工作。回顾这一年来的工作，主要有以下几个方面：

1、抓学习教育，激励奋发向上。

从任职以后，我在xx酒店分管内部管理工作，了解xx酒店员工多数来于不同地区，文化水平和综合素质有很大差异，业务水平及服务意识不高，针对此种状况，我把自己所看到的不足一一列出病单，进行全面性的培训和现场督导。纠正错误的管理方法，进行理论的讲解及实践的练习操作。从宾客一进店的规范礼貌用语、微笑服务以及职业道德的观念、菜品搭配，规范八大技能实践操作程序，通过学习，使员工加强服务质量，提高业务服务水平，当宾客进店有迎声，能主动、热情地上前服务，介绍酒店风味菜，当宾客点起烟，服务员应及时呈上烟缸等。

在x月份时，举行了技能实操比赛，服务员潭xx获得了技能比赛第一名的好成绩。其他服务员通过活动比赛，养成了一个好的习惯，不懂就问，不懂就学，相互求教，也学到了很多知识，精神风貌也越来越好，提高了工作效率，不足的是操作细节还有待改善。

2、抓管理建章立制。

前期，餐厅很多工作存在问题，主要的毛病存在于没有规范的制度，员工不明确制度，一些制度没有具体的负责人进行落实等。通过质检部领导的指导，我罗列出卫生工作制度上墙、音响的开关时间及负责人以及各岗位的服务流程、个人卫生要求标准、收尾工作的注意事项，每天进行现场督导检查，对员工加强工作意识，明确工作责任有很大帮助。后期电话费用高，配合高层经理配置电话机盒，规定下班时间将电话锁上，以及任何服务员一律不允许打市话等，杜绝了下班时间打市话的现象。

3、抓内部客户的沟通。

真诚地与客户沟通，听取他们的宝贵意见，不断改进并协调，及时将客户反馈的信息反馈给厨房，如，有时客户反馈“xx小炒肉”分量不足，“xx鱼”不够香等等，通过客户的真诚反馈，再加上我们认真的讨论、修改，不断地提高菜肴的质量，令顾客满意。

4、抓宴席的接待及管理宣传工作。

金秋十月是婚宴的黄金季节，制定婚宴方案，向周边的单位发放宣传单进行走访工作，目前，我承接了10月份的五场婚宴工作，向前来的宾客介绍餐厅的各种优势，对婚庆公司进行电话沟通，对外宣传酒店规模等，计划性地对宴席接待做好充分的准备工作。

5、抓团队用餐。

利用每周六、日、一与旅行团电话沟通及接待团餐，目前前来旅行团消费最多的是xx旅行社等，通过接待团餐，第一为餐厅增添了人气，第二为厨房减少了成本费用。并利用接待团餐的机会，认真咨询反馈，做好信息的反馈统计工作。

在工作中深感自己的不足，今后我将朝这几个方面努力：

1、不断学习，提高自己，加强销售的业务知识及各方面的知识学习。

2、认真做好本岗位工作的同时，不断开发新的客户群体。

3、做好内部客户的维护及沟通工作。

4、有计划性地安排好营销工作。

5、做好客户统计资料，不断地加强联系，做好客户投诉处理工作及反馈信息工作。

6、密切配合酒店销售部接餐及接待服务。

**服务工作总结300字17**

鼓风机的轰鸣，搀杂喧闹的谈话声，忙碌而井然的身影，热气朦胧的窗面绘就了一副热闹的用餐场面，这就是本月的也是xx年最后一次大型会议的用餐场景。就要走过的xx年是我们餐饮部恢复正常经营以来不平凡的一年，实际上开展工作也就半年的时间，在这段时间里，除进行正常的接待工作外，餐饮部还制定适合自己的各项管理制度并狠抓落实，积极开展必要的培训工作循序渐进的提高员工素质，无论是接待能力还是员工的精神面貌都有显著提高，现将这阶段的工作总结如下：

1、制定了新的《员工守则》，并得到山庄的认可稍做修改后首先在餐饮部施行，规范员工工作准则，并以员工守则为纲结合餐饮部工作情况制定了餐饮部的人员编制、各项岗位职责、具体操作规范，长达70余页，还在不断修改调整中。并依据各项规章制度开展日常管理工作。

2、积极开展各项规章制度、服务技能、卫生知识和消防知识的培训工作，规范每周例会(在武汉协助营销工作时中断)，每月一次员工生活会，制定每周清洁重点工作，加强了管理工作，提高了员工素质改变了原来比较因长期半歇业养成的懒惰工作习惯，改变了精神面貌。改变原来遇超过70人会议就向酒店管理公司借人帮忙服务的局面，xx0人的饱和量接待工作仅靠现有员工的团结协作就可轻松作好包括用餐、会议、娱乐的正常接待。同时好的精神风貌不断体现，如：城投房产集团会议黄华荣拾到客人遗留装有2万元现金、一张空白支票、大量银行卡和证件的包立即上交前台;红安詹店财政招待省财政厅接待活动结束后谢玉玲拾到客人丢弃的装有100元钱的信封，立即上交餐饮部;厨师长在xx月残联会议服务员全部要充当礼仪小姐，而会议一结束就要用餐而早餐自助餐未收，桌子未清理时主动一个人收餐并兼顾值守前台。

3、制定了零点菜单、宴席菜单、自助餐菜单和酒水单，并根据几次大型会议的接待客人反应情况适时做了调整和修订。

4、制定了餐饮以农家菜和野味为主导的经营方针并依此更换了厨师队伍使其达到现阶段的工作要求和发展需要。

5、落实了卫生责任制，责任分区到人，改变原来脏乱的局面，特别是厨房卫生状况有显著的提高。同时将餐饮部划分为餐厅、会议室网球场、前台鱼池商店、中厅、厨房等五个区域并责任到人;安排专人分管部门内的男女寝室。

6、制定餐厅成本控制预案，在保证客人满意的前提下有效控制成本。

7、加强餐饮部安全保障工作，每日轮流值勤，检查包括卫生、安全、工程问题、考勤、工作完成、开档收档情况等工作有效检查工作和杜绝隐患的发生。此项检查工作将作为每个餐饮部员工的考核内容之一。

1、改善员工餐，制定了每周食谱，认真制作，并认真听取员工反馈意见积极改进。

2、在工作之余组织登山探险活动、开展篝火烧烤活动，一方面增加客人来时的娱乐项目，一方面丰富员工业余生活。

3、在投影仪买回来以后，不定期在会议室播放刚上映的大片，并经常组织员工唱卡拉ok，通过开展系列活动，努力营造团结、合作的和谐的氛围，增强员工的归属感与集体感。

4、每月卖垃圾的钱作为员工的活动经费，作为一项福利，给他们购买一些解暑水果及购买袜子等小商品。

**服务工作总结300字18**

在这辞旧迎新之际，为了更好的从事接下来的工作，我觉得有必要对过去的工作做下总结：

无论在总台、还是在客服部门，都是以客人为先，尽量满足客人的要求。那时候是学习GPS的操作技能，不管在哪个部门，都严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

虽然我刚从母校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握服务行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上思家的心情与日俱增，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的服务者，就样度过三个月的工作，让我收获最多的也就是在服务的时候，它让我了解到了人们最基本的交际礼仪，对待客人要热情、友好、耐心。

虽说只有短短的一年时间，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。

在新的一年里，我将继续努力工作，刻苦学习，做事认真负责，在新的一年里，为公司的发展而贡献一份力。

**服务工作总结300字19**

针对传统的培训一般都是拟定好专业后再招生，学员自主选择培训专业的空间较小，培训效果差的实际情况，我们大力开展地方实用技术培训，并引进外埠培训基地来丰富培训专业，大大增强了培训的实用性。一是做强 \_内部\_培训。一方面，一月份组织县农村劳动力转移协会深入到村屯对6226名农民和农民工开展了法律知识、维权知识、城市生活常识等引导性培训，有效提高了他们外出务工时自我保护、依法维权的意识。另一方面，充分发挥县职业技术学校培训主阵地作用，加快了对电气焊、汽车维修、电动缝纫工等社会需求量大的热门职业技能的培训。同时对黑陶加工、草柳编织、亚麻制品编织等具有本县特色、就业空间大的专业也增大了培训规模和投入。二是做大\_外埠\_培训。根据农村初高中毕业生倾向于参加中、长期职业技能陪训的实际，我们引进中国一重技师学院、哈尔滨技师学院、黑龙江曙光职业技术学校、绥化超越计算机学校等10几家县外培训学校来作为我县外埠阳光工程培训基地，有效拓宽了学员选择培训学校、培训专业和培训时间的空间。三是做实\_联合\_培训。针对一些需要长期实践才能达到熟练程度的专业技术，我们采取校企联合的办法，培训学校与用人单位签订联合培训协议，将培训后的学员输送到企业后，再由企业对学员进行15-30天的熟练期培训。有效加强了校企之间的默切配合，在提高培训质量的同时，也有效提高了就业率。

在金融危机给企业带来的负面影响不断加深，劳动力就业渠道变得越来越窄的实际情况下，我们积极发挥政府职能作用，最大限度的为返乡农民工提供更大的择业空间。到目前为止，返乡的20\_0名农民工已有15200人实现了再就业，占返乡农民工数量的75%以上。一是依靠劳务基地吸纳转移。一方面，整合县内劳务基地，扩大内部就业数量。3月初，我们对全县xx年的通村公路建设工程、改善农村居民饮水工程、城市开发建设工程、大中私营企业和县内各大农、林场等用工情况进行了全面调查，用工量大约在7000人以上。在相关部门的支持和配合下，我们在县内建立了4大劳务基地，并与25家承包商、私营企业主和农、林场签订了4000多人的用工合同，为农民工春种后在县内就业积蓄了广阔空间。另一方面，巩固和辟建县外劳务基地，稳定外埠就业规模。2月末，我们组织各乡镇主管劳动力转移工作领导，深入到环渤海经济圈和京津塘地区考察开发劳务市场，并与山东杉青针织品有限公司、烟台盛泰服装制品有限公司、大连东扬海产有限公司、天津捷安特自行车厂等10家用人单位签订了3500人的长期用工协议。同时还依托省办在佳木斯、满洲里等地举办的劳务对接会建立劳务基地三处，又可吸纳农民工300人以上。目前已向以上各劳务基地输送农民工1000多人。二是依靠\_双带\_带动转移。今年我们继续鼓励干部领带和能人引带农民外出务工，原定的\_双带\_优惠政策不变，截止到目前通过\_双带\_实现转移就业的`人数已经超过了1万人。三是依靠品牌效应影响转移。今年我们把\_稻香女\_家政服务员和\_巧巧手\_缝纫工两个劳务品牌进行了重新包装和推介，在哈尔滨、大庆、大连、烟台等地通过借助各类新闻媒体、发放宣传单等形式大力宣传我们的劳务品牌，到目前已转移品牌劳务人员2300多人。四是依靠各级政府组织转移。我们把春节后通过各级政府集中组织农民外出务工就业作为缓解危机的重要办法，同部署、快行动、严考核，取得了良好的工作成效。截止到目前，全县通过县、乡、村三级行政部门向大连天宝食品有限公司、天津金锚集团、河北雄县气球厂等多家企业输送农民工达xx多人，其中县劳转办正月初九到正月十五的一周时间直接集中组织外送农民工125人，并派专人把他们护送到了用人单位。这一举措不但实实在在的为农民就业提供了可靠的门路，同时也间接告之广大农民工朋友外面并非无业可就，只要有信心和决心，一定能够逆流而上，实现自己的务工、创业梦想。

一是搞好信息服务。一方面，利用\_四级\_信息服务网络向广大群众发布务工信息6000余份，就业岗位1万多个；另一方面，在电视台不间断的播发务工信息移动字幕，并每月更新三次信息内容，及时、准确、全面的为返乡农民工提供再就业信息，有效减少了外出务工的盲目性。二是搞好转移服务。春节前，我们组织县农村劳动力转移协会深入到村屯对广大农民和农民工开展维权、法律方面知识培训，发放 \_农民工维权手册\_等相关资料1xx余本（张），有效提高了农民外出务工时预防侵权、主动维权、依法维权的意识。同时还在县农民工维权服务中心开通了农民工维权服务热线，从劳动、司法等部门抽调专人轮流接待来人来电咨询，为农民工提供法律、维权、务工常识、就业指导等服务。三是搞好安心服务。对农民工因返乡后索要承包田发生的纠纷问题，县、乡、村都会积极帮助解决和协调。到目前为止，各级相关部门共为返乡农民工解决土地纠纷问题60余起，取得了良好的社会效果。对返乡后无住所的农民工家庭，民政部门、各乡镇村都作了大量的工作，积极帮助他们租借房屋，解决好了这部分人的过冬和生活问题。对家庭贫困农民工，采取党员干部\_一对一\_的结对帮扶办法，为这些农民工提供生产、生活等方面的帮助。春节前还对贫困农民工进行一次走访慰问，帮主他们安排好生活，让他们度过一个安乐、祥和的节日。

**服务工作总结300字20**

在这一年从事餐饮服务员的工作中，改变了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。树立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。

在这次一年工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备：

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、正能量与良好的服务。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。

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。

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。

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，相信自己是秀的。

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。

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。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

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；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。

**服务工作总结300字21**

我做为餐厅的一名服务人员，经过自我的努力，取得了不错成绩，多次被餐厅评为优秀员工，受到奖励。我就以今年的工作情景做以下总结：

一、尊重领导，听从指挥。

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，理解领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不耍小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁;对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受餐厅及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守餐厅制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。

严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用礼貌用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现餐厅物品有损失时，及时和客人一齐进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

三、团结协作，不计得失。

和餐厅人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自我的工作完成后，能及时帮忙其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍细心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮忙，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高。

虽然做服务员工作有七、八年了，但在餐厅每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上进取主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自我服务水平和个人素质再上一个新台阶。

五、存在的不足和问题：

1、有时工作热情不高，不太进取，有拖拉的现象。

2、服务水平还需提高。礼貌礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在\_\_经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自我服务水平，团结同事，进取进取，做到会听话，会服务，会学习，和餐厅全体员工一齐团结协调作，共同努力，使餐厅在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

**服务工作总结300字22**

本人自今年6月21日入职，担任xx管理处保洁领班一职，主要负责xxA1项目售楼处和二楼办公区域的保洁工作。这期间的主要工作为：

一、学习了解公司的规章制度、企业文化，了解熟悉工作环境;

二、在第一个月完成售楼处的开荒保洁工作。前期施工方的重复施工，保洁工作量大、工作重复，但在王经理的大力支持协调、其他部门的配合下，仍然保质保量的完成了开荒保洁工作;

三、对保洁人员进行工具材料使用、工作流程、工作程序、工作标准等进行内部培训，并每天随时进行检查、监督，确保保洁工作达到公司要求和标准;

四、制定保洁员的工作职责、工作程序、工作标准、考核细则等，并监督实施。使保洁工作走上常规化管理。

五、每天详细记录保洁物资、工具消耗情况，每月做好物品消耗统计，并制定采购计划，控制保洁成本，最大限度的公司节约资金和成本。

六、完成领导临时交代的保洁工作。

回顾两个月，在上级领导的和其他部门的帮助和关心下，虽然取得了一些成绩，售楼处保洁工作走上了正轨，

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找