# 最新服务员月总结报告 服务员月总结和下月计划(六篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-12-22

*服务员月总结报告 服务员月总结和下月计划一一、今年的主要工作1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆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...*

**服务员月总结报告 服务员月总结和下月计划一**

一、今年的主要工作

1、虚心学习，不懂就问。在这一年，我积极参加了宾馆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，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不仅觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

2、端正态度，爱岗敬业。通过这一年的锻练，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。对于宾馆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，原来总是会因为太高了、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起抬，原来不注意的墙角、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。

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情况下，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助下，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，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也希望宾馆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。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

**服务员月总结报告 服务员月总结和下月计划二**

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。

**服务员月总结报告 服务员月总结和下月计划三**

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!

**服务员月总结报告 服务员月总结和下月计划四**

\_\_年是我自我挑战的一年，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、\_\_年传菜全年离职人数23人，\_\_年传菜全年离职人数4人，\_\_年是比较稳定的一年。

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，\_\_年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!

**服务员月总结报告 服务员月总结和下月计划五**

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。

<

**服务员月总结报告 服务员月总结和下月计划六**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”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!

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