# 卖火锅卡工作总结(热门9篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-02-16

*卖火锅卡工作总结1进来火锅店工作的时间，不是太长，但是在这段日子，我也是感受到火锅店生意的兴旺，而自己也是在努力的工作里头知道服务的工作并不是容易做好，但是只要积极的态度，认真的去做好服务，也是会得到客户的肯定，而自己也是累积了一些经验，有...*

**卖火锅卡工作总结1**

进来火锅店工作的时间，不是太长，但是在这段日子，我也是感受到火锅店生意的兴旺，而自己也是在努力的工作里头知道服务的工作并不是容易做好，但是只要积极的态度，认真的去做好服务，也是会得到客户的肯定，而自己也是累积了一些经验，有了很多的收获，在此也是就自己前段日子工作来做个小结。

刚做的时候，也是同事带着我，我也是跟在后面看同事是如何做的，如何和客户去交流的，又是有哪些需要去注意的事情，的确做好一个火锅店的服务员其实并不简单，不但是要对于自己火锅店的业务是熟悉的，同时也是要懂得去服务客户，去了解客户的一个需求，做好推荐，虽然我们的工作里头，客户也是有很多的自主性，但是其实我们做好了，也是更有提成拿，同时也是让客户来付小费的，这些收入也是刺激着我们去做好服务，而这段日子以来我从同事的身上也是学到了很多，让我也是明白，虽然我们只是一个服务员，其实里面能学的，要懂得的东西真的很多，并不是那么简单的，只有自己努力，同时去积极做好才能学到，而且平时也是要多一些的思考，下班之后我也是会和同事去闲聊，去了解工作里面需要注意的事情。

除了自己的工作，很多的事情都是需要和同事去配合的，我也是积极的做好，来让同事们都是认可我，融入到工作的环境里面，让大家都是愿意帮助我，也是可以让我工作更为顺利，同时在同事那学到很多，而自己也是一件件的工作去做好，没有犯什么差错，刚开始的工作虽然生涩，但是我积极的态度，也是没有惹到客户生气，甚至予以了赞扬和鼓励，也是让我能干好，更有动力，的确服务的工作可能别人觉得是简单的，但是只有你去实际做过才会发现，有时候一些基础的岗位其实反而能学到更多，当然也是自己没有太多的工作经验所以才是如此的。同时通过此次的工作，我也是看到自身的一些问题，这些不足要去改进，也是有些是同事指出来的，真的很感激，他们也是帮我了很多，让我能做好工作，我也是要感谢。

今后我也是要做的更好，领导给予我信任，同事也是愿意来帮我，而我也是觉得在火锅店的工作的确是不错的，更是要认真的来对待，去做好该做的，让自己进步。

**卖火锅卡工作总结2**

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：

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。

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。

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。

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3**

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。

**卖火锅卡工作总结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5**

20xx年转眼即逝，匆匆而过又是一年，在这一年的时间里，自己学习到了很多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

略略估算下来我做餐饮这行也已经很多年了，从最初到现在，也经历了很多，自己也在不断的总结积累厨房的经验和知识，但是仍然做的还不够好。20xx年也是我们令狐冲发展最快的一年，我们有做的很好的地方也有不足之处，厨房一直是我们餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的协助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年一直在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特别到了高峰期，比如说我们xx火锅店，有的时候出菜就会变得很慢，特别是炒盘菜。

我觉得原因可能是以下几点：

1、站货数不足。也就是锅不足，我们火锅店只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。

2、后厨人员配合度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能具体的提高上菜速度。

3、热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少肯定上菜速度就越快，一开始我们xx店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是一定的这就导致了我们人手分配不足，高峰期容易导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。如果把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品浪费耗损也会相应减少。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头看！

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。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

**卖火锅卡工作总结6**

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。

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x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7**

火锅店这一年，也是在我们的努力下，做的不错，看到全年的业绩，我们也是完成了领导交付的任务，看到客户喜欢我们的火锅，也是对于我们工作的一个认可，在此我也是就火锅店这一年工作来总结下。

作为火锅店的店长，负责这个店铺，我也是知道是领导给予信任，其实自己也是有一定的压力，毕竟我们火锅店的名声是不错的，而自己作为管理者，也是要去做好，要对得起这份期待，让客户满意，让他们吃得开心，工作之中，我也是尽责的去做好管理工作，去和同事们相互的配合，一个火锅店不是一个人可以开立起来的，而是需要大家的努力，才能让我们的工作开展的顺利，无论是后厨的厨师们，还是前厅的服务员们，其实都是要大家一起来努力来为客户服务，那么才会得到肯定，才会有业绩。而我作为店长，也是积极的参与进来去了解火锅店日常的工作，去熟悉同事们的工作，清楚他们的问题，去帮忙解决，无论是客户有时候的纠纷，或者一些冲突事情，我也是尽量的解决，让客户满意，同时不断的思考来提升我们火锅店的服务水平。

一年工作下来，的确和之前相比也是有了进步，当然也是有外部的环境督促着我们去前进，毕竟上半年的业绩真的太差了，好多天都是没有办法堂食的，而对于我们火锅店的经营来说，外卖终究不是一个长久的路子，更是无法让我们真正的把业绩给做好的，所以我们也是积极的配合社区同事一起做好防控工作，为堂食营业而去做好消毒，做好卫生要求，让我们能尽快的走入正轨，而到了下半年也是积极的去做好促销工作，提升我们的客流量，虽然平时的工作辛苦一些，但是也是明白，如果没有客流，那么我们也是完不成业绩，也是无法得到收获的，而忙碌的一年下来，也是感触到，的确有时候有压力也是一种动力，危机下也是有不错的机会，外卖的工作依旧开展着，也是为我们火锅店的经营提供了新的业绩收入渠道，同时对于堂食卫生安全的要求，我们也是比以前做的更好了，也是得到了客户的信任和肯定。

当然火锅店一年的工作也是有做的还不够好的方面，这些也是要继续的提升，要和同事们一起努力去做好，在来年把业绩去做的更为出色，我也是相信我们火锅店会越来越受到客人们的欢迎。

**卖火锅卡工作总结8**

回顾20xx的工作我感触很深，有付出、有收获、也有不足，现将下半年“五不自”整改后自身的变化。

1、面对旅客投诉都能遵循不悲、不抗、不逃避的原则，遇到投诉服务态度和车辆倒客甩客等问题，及时与相关部门沟通，核实情况、制定解决办法，第一时间给旅客回复，满足旅客需求，让旅客满意。在工作中出现的错误，王科及时在科务会上给我指出，我也针对事情做了案例分析，找出原因并制定了整改措施。感谢领导给我及时指正。

2、预订车票要仔细、认真反复核对订票日期、时间、站点及订票张数。提醒旅客按规定时间到站内取票，当老年人电话咨询时，语速放慢，多提醒，多重复，让老人记住时间，做到了耐心、细致、热情、周到的为旅客服务。3、增强个人的服务意识，主动要求旅客监督，责任心加强主动服务受到旅客极大的信任，遇到中途漏乘现象及时联系车上，任何环节出现漏洞旅客都不会安全顺利的到达目的地，不管是驾乘人员还是车站服务人员都要对旅客负起应有的责任。

自身不足：对于网络方面的知识不愿意多动脑去学习。对新的事物接受的比较慢。不会给自己激励和鼓励，不愿去突破自己。科室活动不能积极参加，不能及时调整思路、调整工作方法。不善于调节自己的不良情绪，有时不好心态能影响到自己的情绪。

整改措施：首先对于自己在网络方面欠缺的部分不会和不懂的，及时找年轻的同事学习，大家都很愿意帮助我，对自己要有信心。要时常给自己鼓励和激励，随时调整思路、调整好心态，及时清理垃圾情绪，让自己随时保持好的精神状态下工作。把服务工作做好了照样能受到旅客的尊重和好的回报，

科室亮点：

（1）15年春运期间车站开展了优质服务活动爱心接力，各个部门沟通好，有需要帮助的旅客从一进售票厅，我们服务台的工作人员给需要帮助的旅客贴上一个爱心标示，从服务台到安检、检票口都有服务人员接应，需要特别的关注和热心服务。

（2）邮寄儿童：在20xx年暑假期间我们科室推出了邮寄儿童的活动，给没有时间护送孩子的家长提供了方便，受到广大旅客的好评。

（3）我们科室主动推出利用业余时间，到旅客下客区帮助旅客中转咨询和为旅客推行李的服务，受到广大旅客的欢迎。

科室变化及科室负责人的变化：科室姐妹们的主动服务意识增强，大家都在默默的奉献着自己的力量在忙碌中度过了一年。科室的沟通很顺畅，遇到问题都能积极合作把问题解决好，科室领导严格的管理和及时的监督，得到了大家的认可，都能服从领导的安排，科室员工的奉献意识和团队意识都增强了，大家配合的都很和谐很默契。

王科对自己制定的计划能坚持下来，修正了自己的表达能力见到了成效，加强与其它科室的沟通，并能及时解决问题，能以身作则，并严格考核各项规章制度，并坚持监督每个小组所制定的计划和实施情况。范班长目前改变的一切为旅客着想，主动为旅客服务，尽心协助科长做好本科室的工作。

自己在今后工作中要努力认真的做好本职工作，要从细节上做好，做好本职工作的同时，随时查找自己的不足，并积极改正，尽自己能力权限满足旅客的需求，站在旅客的角度分析问题。及时调整好自己保持一种健康阳光的心态工作，学会感恩懂得用一颗感恩的心对待生活、对待工作、对待旅客，要热爱生活，珍惜工作，善待旅客，提高对旅客的服务质量，增强旅客的满意度和忠诚度，真心实意的为旅客服务，当遇到旅客投诉时要保持平稳的心态听旅客叙述并帮助旅客解决好，旅客寻找丢失的物品时，要热心的帮助旅客寻找，遇到特殊天气时要耐心的给旅客解释和安慰旅客，让我们用阳光的心态做好服务，将热量全部释放到服务和工作中去，相信总站的服务会越来越好，我们目标是一致的，全心全意为旅客服务，打造良好的服务品牌。

今年酒店客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，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，为酒店增加收入做出了我们的贡献。以下是我的个人工作总结。

为了体现从事客房人员的专业素养，，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、在负责本酒店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。

前台工作要求掌握的信息量大，虽然在前台工作的不长时间，但是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，可谓受益匪浅。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。

为了做好客房的卫生和服务工作，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，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，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。

**卖火锅卡工作总结9**

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：

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”。

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。

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！

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