# 服务员工年终总结体会10篇

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-03-07

*20\_服务员工年终总结体会10篇有总结才会有进步，才会有提高，服务员工作总结也是不断提高素质和业务技能的一项工作，总结是指导、推动各项工作的一个步骤，更好地促进下一歩工作的开展。下面小编给大家带来关于服务员工年终总结体会，希望会对大家的工作...*

20\_服务员工年终总结体会10篇

有总结才会有进步，才会有提高，服务员工作总结也是不断提高素质和业务技能的一项工作，总结是指导、推动各项工作的一个步骤，更好地促进下一歩工作的开展。下面小编给大家带来关于服务员工年终总结体会，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**服务员工年终总结体会篇1**

20\_\_年即将过去，回顾一年来的工作，在各级领导的正确领导下，特别是在公司和各部门的大力支持下，通过我项目部全体职工的共同努力，较为圆满地完成了本年度的各项经济技术指标，现就20\_\_年度的工作向各位领导总结汇报如下。

1、组织与管理

我是于20\_\_年2月初调来\_\_项目部工作的，当时正值春节期间，面临经营亏损，人员不足和设备损坏严重等困难，带领项目部。一是对设备进行维修、对轨道进行调整、对不合格的巷道进行整改。二是建立健全各项规章制度，项目部管理逐步走向正轨。三是组织职工进场，对已进场的职工组织学习和培训。3月初召开了职工动员大会，勉励职工齐心协力，发扬马万水精神，并对20\_\_年度的工作做了安排。

本年度我项目部共设：项目经理部1个12人。掘进队6个108人。运输队1个30人。机修工段1个32人(包含4#风井运转人员)。后勤服务8人。共190人。

2、施工与生产。

10个月来在项目部全体职工的共同努力下，全年完成了掘进工程量\_\_及少量的支护，产值1561万。直接工劳动生产效率每人年达480m3。单台梭车年排渣量达到10360m3。掘进水沟约1900m，克服了7.29洪水等种种影响。

完成了4#风井的安装收尾工程和一年的运转工作。

工程合格率达到了100%，优良率达到了合同要求，顺利地与兄弟单位贯通了542、554水平及中央双轨巷等工程。

全年发生重伤1起，轻伤2起。

3、经营与管理。

实现效益约120余万元，抑制了亏损。续接了下年度工程。

成本比同期下降12%，职工收入比上年度提高了12%15%。

工程款收入率达105%(未包括质保金)。

由于站位的不同，施工任务的压力及合同单价低，20\_\_年的亏损等原因，导致我与公司在协调配合方面发生了一些争执，在此表示歉意。在今后的工作中要注意方式方法，加强沟通，增进理解以大局为重，为我公司的发展和20\_\_年的各项工作而努力奋斗。

**服务员工年终总结体会篇2**

20\_\_年经过项目经理认证以来，一年的工作时间里有成功的喜悦也有困难的蹉跎，既有成绩也有不足。一年来，本人在公司领导的正确指导下，单位同事的帮忙和支持下，立足本职工作，不断学习和进取，勤奋工作，遵守公司各项规章制度，较好的完成了一年来的各项工作任务。以下是本人的工作总结：

一、树立正确管理心态，严格要求

作为公司派遣到黑龙江办事处的一名管理者，对每位员工都应当做到公平、公正、客观，在解决团队成员在工作中的分歧时不能参杂个人情感。对团队成员要严格要求，从而帮忙员工提高，逼迫他们提高。我给办事处成员开会时说过：“我们大家如果想要更好体现出自我的价值，就要使发展的更好。而仅有我们大家共同努力，公司才能发展的更好，公司发展要应对市场经济的潜规则，一个行业逃可是发展期，饱和期，优胜劣汰期，我们此刻所处的就是这个行业的优胜劣汰期，逆水行舟不进则退，如果我们没有过硬的工作作风和技术，就会被市场淘汰”。公司好则员工才能好这是我坚信的准绳。

二、建立坚实团队，营造良好工作气氛

在我的工作重，我进取主张一个理念：“管理者对工作的热忱态度，会像太阳一样给周围的人以活力”。在团队管理重，我会经过各种途径树立一个进取的榜样，让每一个团队成员都有一把衡量自我的标尺，都有一个努力的方向。对待犯错误的员工，我主张要先了解实际情景，根据实际情景去确定如何处分员工，以免给员工造成破罐破摔的消极心理，努力帮忙每一个员工进度，但我也坚持一个团队要取得胜利就要有铁的纪律，就是龙舟一样，仅有每一个桨手步调一致，最终才能到达终点。对于明知故犯或屡犯不限者，应坚决按制度进行处分。所以我依据公司的管理规则制度又结合黑龙江的本地的实际情景，制定了《黑龙江办事处管理制度》。我在日常工作中进取帮忙员工建立正确的职业规划，让员工能看到他们的职业道路，从而让员工从被动工作到自我想去工作，依据公司绩效制度结合办事处实际情景，制定《办事处绩效考核制度》，对于员工的得失、态度，该肯定的就肯定，给予适当的奖励和表扬;该否定的就否定，给予适当的批评和教育。

三、建立组织框架，争取完成公司给予的任务指标

办事处20\_\_年的合同任务是300w，虽然产值不高，但包含了大兴安岭、黑河、鹤岗、双鸭山、哈尔滨五个地市，因为地域市场的分散工作的难度十分大，办事处成立之初，公司只派驻了我一人，其余员工全为本地招募，新招募的员工本事差，针对实际情景我积极组织给新进员工培训，并手把手的带着员工生产，五个地市选取较为优秀的新员工任命为技术骨干，地市工作皆有我进行统管的矩阵式管理结构，经过一年多的发展，部分新员工以逐渐成长起来，地市监理工作也开始逐渐由任命的技术骨干进行牵头管理。任务完成方面合同和进度任务办事处正在按计划准时完成，但开票与回款任务完成情景还不梦想，针对情景办事处正进取寻求所面临问题的突破口，并坚决在第三季度将任务完成情景追上，在年底前坚决完成公司任务。

最终在接下来的日子里，我必须会更加努力，勇于应对各种困难和挑战，在即完成自我本职工作同时也做好客户的关系维系和扩展工作，努力凸显公司的品牌和形象，为公司的发展做出自我的贡献。

**服务员工年终总结体会篇3**

时光飞逝，日月如梭，转眼间，我来公司已经有\_年了，业绩也已经到了平稳发展的阶段，这与公司的管理制度和严格的要求是密不可分的，再次，感谢上级领导部门的英明决定和同事的努力奋斗。回顾今年的工作，总体形式较为可观，在一年中，有个别单项完成过程中不为乐观，总结得出以下几点：

一、施工现场的管理及监督

管理既是对工人的合理安排调度，明确分工，责任到人，监督是对现场施工工作进度的跟进，在每一阶段应注意的细节问题，每下一阶段可能出现的不利情况，监督及时才能确保不出现任何不良问题;正是此两点，我做得不到位，导致在\_月份的\'一单项业务中出现纰漏，有负公司领导的期望及各位同仁的热诚帮助，实为惭愧。失败乃成功之母，日后，必须严格管理，责任明确到人，让工人明白其职责所在，这是确保质量的重要性;现场的监督要做到胸有成竹，了于指掌，及时跟进。

二、技术工种的指导及培训

装饰行业日益精工化，市场紧促，竞争激烈，技术要求是生存的关键，没有只有更好!施工过程中技术人员的作业是质量的根本保障!中国人口众多，但任何公司企业更需要的是人才，优秀的技术人员是公司发展中不可缺乏的人才之一。对员工加以指导培训，巩固技术，聚众之长，纳贤之优，因人致宜，掘其所长，才能不断提高技术含量。因此，计划在明年将继续扩建团队，优胜劣汰，做到技术不合格，坚决不上技术岗位。

顾客是上帝，服务提高产品负价值，在不影响公司及个人的利益和声誉的前提下，对客户应做到有求必应，巩固老客户，增强声誉。客户的需求就是我们的追求。

**服务员工年终总结体会篇4**

20\_\_年就要过去，一年来在集团公司各级领导的监督管理下，\_\_项目部高质量、高标准的完成了年度各项任务，取得了优异的成绩，得到了甲方、监理单位的高度评价。回首一年的工作，担任技术总工和项目经理职位的同时也收获了很多新的知识和经验。我从以下几个方面对20\_\_年工作进行总结。

一、紧密配合、合理组织施工

本工程于20\_\_年9月底完成了主体结构封顶，提前合同工期两个月。成绩的取得离不开项目部各成员团结一致的意识和超强的凝聚力。作为项目经理，我工作中以\_\_为核心，把建好大学生公寓楼作为工作重心，紧密配合同事，精心编制针对性强的《施工组织设计》、科学制定各项施工方案、合理制定各项工作计划。

由于公司管理模式特点，工程施工班组较多，利益关系复杂，作为总工要合理组织施工，这就需要具备一定的专业技术能力和出色的管理技巧，与施工班组进行有效沟通，合理组织施工，克服一个又一个难题，使工程各个班组高效运转，保质保量完成各分部分项工程。工作成绩也得到了业主、监理的一致好评。

二、坚持生产例会、抓好工程质量

每周一下午组织各施工班组召开安全生产会议，总结本周工作中的成绩和不足，扬长补短，避免安全、质量问题重复发生，把实现项目质量目标作为一项义不容辞的义务和责任，尽职尽责。第二制定下周工作计划，做到有组织有计划去实施各项工作。

作为技术负责人依据施工组织设计及图纸的具体要求并结合现场的实际情况写出详尽的有针对性、可操作性的施工技术交底。并书面交接到班组施工层面，对每个工人进行技术指导，最终监督落实到施工过程之中。在本工程的混凝土结构施工中，要严格控制砼结构的浇筑，模板安装等，对结构柱的垂直度、现浇构件的保护层厚度、截面尺寸及标高等进行严格把关，为本工程创优质主体结构奠定了一道坚实的基础，也为申报20\_\_年度河南建设工程“结构中州杯工程”奠下有力基础。

三、依据公司管理制度、做好安全文明生产

安全生产是工程顺利进行的有力保障，文明施工是现代化施工的重要标志。越是工期紧，任务重，越要重视安全文明工作。“安全不能成就一切，但安全可以否定一切”，这是公司领导对安全工作必要性的精辟慨括。工作中我带领大家认真学习集团公司“012345”安全理念，贯彻企业文化、加强“双基”建设，取得了全年伤亡事故为零的优异成绩。

我自进驻现场伊始，就把安全文明工作作为重要开展内容，在安全文明上狠抓落实，加强培训，认真检查，踏踏实实的做好安全生产工作。加强日常隐患排查，发现一处消灭一处，并对责任人进行安全教育，对上级单位下发的隐患通知，积极整改，并以“五定表”格式回复，认真总结学习，为后续施工积累经验。

本工程为一类高层建筑，“四口五临边”防护是安全隐患。我要求各施工班组明确安全目标：“将安全隐患消灭在萌芽状态”，一是坚持每天开安全碰头会，每周进行工人安全教育，佩戴“三宝”，确保了工程安全生产。二是健全安全文明生产规章制度，根据集团公司要求制定了一系列的安全生产规章制度，对安全管理行为进行规范，做到有法可依，有章可循。三是加强施工安全检查，安全检查是一项综合性的安全生产管理措施，是建立良好的安全生产环境，做好安全生产工作的主要手段，也是防止事故发生，减少因安全问题而造成不必要损失的有效办法。结合工程实际情况，以“三宝四口五临边”为安全重点，组织开展定期或不定期的专项检查活动，严肃查处检查中发现的问题，分析原因，消除隐患，限期整改。

一年来，\_\_项目在集团公司各级领导的监督管理下，认真贯彻执行各项规章制度，高标准、高质量超额完成本年度各项工作任务，成绩有目共睹。作为项目领导，更要立足本职，爱岗敬业，勇挑重担，带领项目部人员攻坚克难，争创一流业绩，努力成为现场管理的能手。展望未来，在今后的工作中，我将更加坚定信念，一如既往地将建设事业进行到底，努力为集团公司作出自己的贡献。

**服务员工年终总结体会篇5**

时光如梭，20\_\_年很快过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，这一年工作的一幕幕在眼前闪过，本人在工作中严格遵守法律法规及公司各项规章制度，严格要求自己，廉洁自律，工作敢于承担责任，有一定的组织协调能力，能理论联系实际开展工作，能很好与同事协作共事，一心为公司，较好完成了年度工作任务。也在实际工作中积累了一定的工作经验。下面将我在20\_\_年的工作情况做一下总结汇报：

一、20\_\_年全年工作内容

1、20、21室外墙体粉刷，地下车库屋面防水防护层施工及道路砖铺贴。

2、物业办公室装饰装修及周边硬化、小广场工程。

3、16、19工程施工并交付使用。

4、25六层主体砌筑完毕。

5、9地基与基础工程完毕。

二、全年各项工作指标完成情况

1、工程质量完成情况。自5月份19楼开工到11月末16竣工，所施工并交付使用的两个单位工程均为回迁楼，工期紧，任务重。我作为项目经理，根据公司总体要求，严格控制质量，保证施工进度。

从基础开始，一步一个脚印进行，重点控制施工中的各个环节，只有加强对施工中各个环节的质量控制，才能防止质量隐患和质量缺陷的发生，为了杜绝质量通病发生，项目部制定《质量通病防控措施》，确保整体工程质量达到合格要求。在施工中，我要求坚决落实预防措施内容，做到扬长避短，提高了项目部人员的质量意识，在整个施工期间，做到上一道工序不合格下道工序不施工的原则，重要部位必须经专职质检员检查合格后方可进行施工。整个工程施工期间，经过项目部认真控制，迄今为止未发现质量通病，质量较好，达到了预期目标。

2、工程生产及进度控制。项目部制定施工进度控制计划，与各个分包队伍及施工班组以及管理人员召开安全生产进度大会，在生产过程中，我根据实际情况制定目标和周计划，对整体工程进行有效控制管理，从整体工程进度来看，19与原有施工进度计划有滞后，主要原因是对回迁楼室内装修难度估计不足，但还是达到了业主能够顺利入住的要求。

3、安全管理。在施工进场准备时间，我组织项目部人员及土建分包队伍对全现场的施工作业区进行了规划控制，根据工程特点，在施工过程中，我坚持将安全管理作为日常管理重点，并且我制订了《建筑工程安全实施方案》。为此我从以下几个方面加强了管理工作：①加强安全技术交底工作，进场时的三级安全教育工作，危险部位专项安全交底工作;②加强安全检查和巡视，及时发现问题，及时整改，杜绝安全隐患，因19有地下车库，挖槽较深，特别加强了工地邻边的安全防护工作。③施工中定期组织现场电工对邻边用电的检查工作，及时发现安全隐患，及时进行修理更换，整个施工期间未发生安全事故，达到了预期安全生产目标。

4、文明施工。为施工生产创造整洁的工作环境，为施工人员创造良好的社会形象，成立以项目经理为组长的文明施工领导小组，负责施工现场文明施工管理工作的组织与协调工作，并且制定《施工现场文明施工实施方案》，建立施工现场文明施工检查制度，通过检查，奖励好的，惩罚不好的，做到奖罚分明，通过经济手段的约束，推动文明施工工作顺利的、有效的开展。

三、不足之处与改进措施

一年来，围绕自身工作职责做了一些努力，取得了一些微不足道的成绩，但与领导要求，同事期望相比还存在一些问题和差距。

1、管理水平不到位，对各个环节、各个工序没有做到尽善尽美和一丝不苟，在整个施工过程中对标准的贯彻执行没有很好执行力，有时为了加快施工进度，对一些制度与要求没有坚持原则，麻痹大意。

改进措施：首先要正确认识自身不足与差错，加强深入学习和理解自己的价值观念，管理理念和领导观念，自我反省，改掉陋习和传统思维，接受新思维、新事物，做到无论做任何事情都要力求完美，都要一丝不苟的贯彻执行，做一个会执行执行力的人。

2、对项目所有成员管理不到位，没有能充分发挥他们的主观能动性，有些成员工作情绪不高，不能很好完成自己本职工作，对任务、目标管理不明确。

改进措施：充分和项目部成员交流学习，共同对公司的规章制度、项目部各种规章制度、方案和现行规范标准进行讨论与学习，在实际工中带领他们对照标准，计算差距，制定措施，并要坚决执行，并且要以身作则，好的一定要奖励，不好的一定要批评教育，努力做一个好的管理团队中的一员而奋斗。

3、成本控制，数据收集不到位。20\_\_年在施工中仅仅注意了质量、安全、进度等方面的问题，对成本控制基本没做，这对一个项目管理者来说是一个较大的失误，是不应该的，没有成本控制，也就没有了数据，更谈不上数据搜集工作。

改进措施：20\_\_年项目部或者开发公司配备一名预算员，在施工之前把各种材料用量计算出来，作为实际工作中的参考数值，项目部用这个数值来控制施工中的材料用量，浪费的要赔偿损失，结余按比例奖励给施工方，来往材料做好台帐，以便搞好数据收集工作。

四、20\_\_年工作目标

1、查找不足，改进措施，制定措施与方案。

2、吸取经验，推行绩效考核制度。

3、争创标准化样板工地。

4、认真执行开发公司各项规章制度，学习先进的管理理念和模式。

5、发扬质量方针、环境方针、安全方针，多创优良工程。

最后，感谢公司领导一年来对我的支持和关爱，感谢各部门同事对我的支持，在此说一声谢谢。最后祝大家新春快乐，万事如意。

**服务员工年终总结体会篇6**

在经过一个月的试用期之后，因为我的表现优异，工作情况良好，酒店觉得我可以胜任这份工作，决定将我进行转正处理。以下是我这一个月以来的适应期工作总结：

我于\_月\_号应聘的\_\_酒店，从事包厢服务员工作。服务员这一个行业人数很多，而且离职，入职的人也很多。在我工作的这一个月里，就有三位同事相继离职。其中一位是负责带我的“师 父”，刚开始入职的时候，我对于包厢服务员要做的些什么一窍不通，师 父花了一个多星期对我进行各种教导。

首先是在上菜之前，不论冬夏四季，我们都在客人还没到来之前，就把餐巾备好。每天早上10点上班。然后去后备间把昨晚洗好的餐具点好数量带回包厢，同时也将餐巾带上。到包厢后，我们需要重新将每一个碗碟进行擦拭，确保没有水渍。然后是折叠餐巾，将每一块餐巾折叠成肥皂大小，放进消毒柜里进行消毒处理。等到客人来临的时候，按人数将餐巾用镊子夹到他们前面的餐巾碟里。

作为服务员，背诵菜单是非常重要的，我们必须知道每一个道菜是干锅还是火锅，且每道菜的碟子不同，所需要的小炉子也就不同。小型瓦 斯罐是需要提前准备好的，但是在备餐时，是不能通气的。只有在上餐的时候才能够将瓦 斯罐装上去，然后点火。在上餐的时候也要注意，第一道、第六道以及最后一道菜都不能够上鱼，且摆放在桌子上的时候，鱼头是要朝向里面的，鱼尾面对客人，不能够横放。肉与蔬菜需要夹着摆放，不能肉与肉放一起，蔬菜与蔬菜放一起。在上火锅之前，需要统计好订单里需要锅的数量，提前把小炉子放好，三个锅就以三角形，四个锅就正方形摆放，不能相靠在一起。而且上菜的时候，需要说：“您好，打扰一下，这道菜是……”等菜全部上齐了，还要说一声：“您好，您这边的菜已经上齐了，请慢用。”

除此之外，还有收餐、摆放杯碟、折插花、上茶等，虽然只有一个多星期，但是我的师 父在方方面面把我教导好了。虽然她后来辞职离去了，但是她教给我的东西我一点都不敢忘。我很幸运能够遇到师 父这样的人，她工作的非常认真负责，让我从一个什么都不懂的菜鸟，变成如今能一个人独自看守两个包厢，并处理好事务的人。

**服务员工年终总结体会篇7**

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。

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。

**服务员工年终总结体会篇8**

做餐饮工作会很辛苦，做餐厅的服务员工作会更辛苦。我在餐厅当试用期的服务员时已经明白了这一点。自己选择去做一名餐厅的服务员，是想自己在餐饮这块积累基层的工作经验，通过在餐厅的日常服务过程中，学会一些在餐饮工作的相关知识，让自己以后的餐饮工作更有服务知识基础，也可以让自己以后在餐饮这块不断上升。

在餐厅给我的这段试用期时间里，我在自己日常的餐厅服务工作中，明白了做好一名服务员，就是要将自己的服务工作做好。我们餐厅对我们所有服务员的服务有着很高的标准，就算是试用期的员工也不例外。因为我们餐厅卖的不仅仅是我们的菜肴，卖的更是我们餐厅的服务，我们餐厅只有在菜肴特色和服务员的服务工作都做好了，才能真正的抓住客人、留住客人、吸引客人。我们餐厅在试用期这段时间里，不仅经常给我们的服务工作进行加强训练，同时我们餐厅领班，在日常时也会经常监督我们服务员的服务工作，如果被发现不合格的现象，就会被扣我们的奖金，并在下班后重新接受服务训练。

虽然我们餐厅在我们在我们对客服务上比较严苛，但是这样也为我们餐饮吸引食客上面，带来的帮助是很大的。因为我们的服务工作做的好，我们餐厅对我们的薪资福利，也是相比于其他餐厅高很多的。我们因为自己的日常的餐厅服务工作好，收获到的好处还远远不止这些，有很多时候餐厅的顾客，会因为我们细致入微的服务给我们消费，这是客人对我没让你服务工作的认可，同时也给了我们继续做好自己服务员的服务工作很大的动力。

在试用期阶段，我们餐厅为了提高我们餐厅的营业额，让我们在服务的同时，也要肩负着推销餐厅菜品的工作，为餐厅卖出利润更高的菜品。为了激励我们的推销菜品的工作，我们餐厅也会给我们相应菜品的提成。我在这段时间里，在做好自己服务员个服务工作同时，在餐厅的这个工作上，也惊奇的让自己的推销水平得到了提升。为了向更高的工作待遇努力，我在我们餐厅的菜品推销工作中，为我们餐厅带来了不小的利润，同时也给自己的争取到了更好的工资待遇。

我在我们餐厅的服务员工作还没有结束，我会在餐厅之后的营业时间中，不断提升自己的服务员工作能力，向着餐厅更好的职位出发。

**服务员工年终总结体会篇9**

在\_\_饭店工作差不多三年了吧，自从我进入饭店之后，店长以及各位亲爱的同事对我都照顾有加，是大家一直在帮助着我走向更好的将来，也让我有了一份自己喜爱的工作，很感谢大家。这一年又悄悄过去了，对于这一年的工作，我有了一些总结和感受，希望写下来可以时刻督促自己继续发展，。

一、服务态度最重要

服务工作是一项需要强大决心的工作，在进入饭店之前，其实我也做过服务类的工作，但是并不是做饭店的服务员，所以其实还是有一些主要区别的。进入饭店三年，其实自己多多少少了积累了不少的经验，虽然在外人看来服务员是一个并没有很大技巧性的工作，但其实它的要求是很多的。首先最重要的就是服务态度，这是我这一年一直坚守的一道原则，也是我这三年里一直默默坚持的标准。只要我把服务态度建立起来了，其实很多问题都会缝纫而解，根本不会造成太大的麻烦。所以未来一年，这一年也是需要不断的去坚持的。

二、服务能力是关键

这一年，我个人的能力还是在不断增长的。以前做服务员的工作多多少少都会有一些磕碰，现在不会了，手脚麻利了很多，也很少做事毛手毛脚造成一些不好的影响了。我想这是我这个阶段进步的地方吧。我的服务能力是建立在很多方面的，首先我的服务态度是良好的，其次我的动手能力也是很重要的，并且已经得到了加强，得到了改善，这是一个很好的趋势，也是激励我更好的前进的一个方面。

三、个人心态是重点

服务员有时候考验的就是自己的心态，为什么服务工作难做?那就是因为我们总会经历一些考验，经历一些能够击垮我们的难关，因此在服务行业，个人的心态是非常重要的，这也是我们拉开差距的主要原因。服务工作做得好，与本身的技能相关之外，我们每个人的心态和态度都是很重要的，这一点我今年已经实践过一回了，并且得到了很大的改善和进步。

今年的工作虽然已经接近结束了，但是未来的日子，我想一定会有一些更好的方向可以去发展，我会继续保持动力，保持一份真诚和努力，在服务员这份工作上做到，不辜负每一个关心我的人对我的信赖和期待，后面的日子继续加油!

**服务员工年终总结体会篇10**

在餐厅领导的教育、支持、鼓励下。在与餐厅的工作配合下，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。下面做简要总结如下：

一、工作理念

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，餐厅的管理系统，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。

二、餐饮服务

餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。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。

三、经营理念

坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得餐厅的标准，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。

四、健全制度

围绕餐厅发展要求，健全餐厅管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范管理

规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，餐厅领导能以高度的责任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。通过节能降耗维持餐厅运转，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。

只要我们坚持在领导的正确领导、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，就一定能够高质量的全面完成各项工作任务，为世纪做出我们应有的贡献。

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！