

最新服务礼仪个人总结(优质6篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

服务礼仪个人总结篇一

1. 善于观察分清谁是主人。
2. 对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人，不可强求。
4. 服务员在整个过程中，有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。
5. 递巾冲茶。从客人右边递巾并说：“__先生/小姐，请用毛巾。”然后去冲茶，如果没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。（问的方式见第二条。）

要求：冲茶要求连同小食，芥酱，等一起用托盘托到客人台前，从右边斟上第一杯礼貌茶，注意：茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，小食。

6. 落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。（脱筷子套要在客人右边进行）

注：名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必须冰冻，红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8. 下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数

量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

9. 斟酒要求。

a.上酒水要从客人的右边，身稍斜站，以微微弯腰的姿势。

b.向客人问酒，要先问客人喜欢什么酒，再按其意思斟酒，斟酒顺序：先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

c.斟酒规格：啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一p(一盎司)

d.斟酒方法：斟啤酒，汽水可稍沿杯内徐徐斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10. 收茶杯。在为客人斟上酒水后，必须征询客人意见，将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11. 上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。

注：上头道菜后，需第二次派香巾，以示清洁。上汤时应为客人分派，要求每碗均匀，然后按先女后男的顺序主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时，主动征询客人是否需要米饭；如客人需要，则按数量划在食物卡上。若餐台上有几道菜已经占满位置，而下一道菜又不够位置时，应看情况征求客人意见，将台上剩下最少的一碟菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12. 巡台。如发现烟盅里有两个以上烟头，要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下列盘，餐具按指定的下列盘放好，及时撤换骨碟，更换时必须在客人右边进行并

打请的手势，如果客人正在交谈时，应提醒客人。

13. 席间勤添加酒水。上完最后一道菜时，要主动告诉客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14. 收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15. 上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

17. 派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹，在客人的右边把收银夹打开说：“__先生/小姐，谢谢(多少)钱。”客人接过找零后，同样要说谢谢。拉椅送客，说“慢走，欢迎下次光临”等送客语。

18. 检查工作。客人走后，及时检查是否有尚燃的烟头，是否有遗留的物品;若发现有尚燃的烟头应及时把它弄灭;若发现有客人遗留的物品，应马上叫主管处理。

19. 收撤餐具。首先整理好台椅，以保持餐厅的格调，先收餐巾，席巾，后收水杯，酒杯，瓷具。

服务礼仪个人总结篇二

特点是典雅、庄重，周到细致，用餐费用昂贵。法式服务是一种十分讲究礼节的服务方式，流行于西方上层社会。法式西餐服务的宗旨在于让顾客享受到精制的餐品，尽善尽美的服务和优雅、浪漫的情调。

1、每一桌配一名服务员和一名服务助手，配合为客人服务。

2、客人点菜后，菜食的制作在客人面前完成，半成品请客人过目，接着在带加热炉的小推车上完成制作，装盘后请客人品尝。

3、每上一道菜都撤掉餐具。

4、菜点与酒类相匹配。

5、每上一道菜都必须清理台面。

法式服务是一种非常豪华的服务，最能吸引顾客的注意力，给顾客的个人照顾较多。但法式服务要使用许多贵重餐具，需用餐车、旁桌，故西餐厅的空间利用率很低，同时还需要较多经过培训的专业服务人员。

特点是菜食的量、油性大，服务操作不如法式细致。

俄式服务由一名服务员完成整套服务程序。服务员从厨房里取出由厨师烹制并加以装饰后放入银制菜盘的餐品和热的空盘，将菜盘置于西餐厅服务边桌之上，用右手将热的空盘按顺时针方向从客位的右侧依次派给顾客，然后将盛菜银盘端上桌子让顾客观赏，再用左手垫餐巾托着银盘，右手持服务叉勺，从客位的侧按逆时针方向绕台给顾客派菜。

上餐次序为面包—黄油—冷盘—汤类—鱼类—旁碟—主菜—点心—水果—咖啡或者红茶。

酒水与饮料服务与法式相同，比较高雅、细致。

特点是上菜程序与法式、俄式相同，其操作实务与法式、俄式又有所区别。

一是英式西餐不用餐盘，铺台时不摆餐盘，除汤盘和冷盘外，其余都是事先摆到桌面上的。

二是客人所点的菜食，都是直接将菜盘放到客人面前，让客人享用。三是服务过程中一般不派菜。

英式服务也称家庭式服务，主要适用于私人宴席。英式服务的气氛很活跃，也省人力，但节奏较慢，主要适用于宴会，很少在大众化的西餐厅里使用。

特点是比较自由、快速、简单、大众化。

客人入座后，先将水杯翻过来，斟一杯冰水。上菜一律用左手从客人左侧上，撤盘时用右手从客人右侧撤走。主菜上完后上甜菜，要先撤盘，整理台面，然后再上，其他餐具一般不动。

服务操作动作快，客人用餐也比较自由。

入座后，主人招呼，即开始进餐。

取菜时，不要盛得过多。盘中食物吃完后，如不够，可以再取。如由招待员分菜，需增添时，待招待员送上时再取。如果本人不能吃或不爱吃的菜肴，当招待员上菜或主人夹菜时，不要拒绝，可取少量放在盘内，并表示“谢谢，够了。”对不合口味的菜，勿显露出难堪的表情。

吃东西要文雅。闭嘴咀嚼，喝汤不要啜，吃东西不要发出声音。如汤、菜太热，可稍待凉后再吃，切勿用嘴吹。嘴内的鱼刺、骨头不要直接外吐，用餐巾掩嘴，用手取出，或轻轻吐在叉上，放在菜盘内。

吃剩的菜，用过的餐具牙签，都应该放在盘内，勿置桌上。嘴内有食物时，切勿说话。剔牙时，用手或餐巾遮口。

服务礼仪个人总结篇三

久仰 拜访 留步 劳驾 借光 请教 赐教 光临 高寿

失陪 恭候 包涵 打扰 久违 拜托 告辞 请问 多谢

(2) 注意说话时的举止：

与宾客说话时，应站立着始终保持微笑，用友好的目光关注对方，随时察觉对方对服务的要求，同时认真听取宾客的陈述，以示尊重，切忌口沫飞溅、手舞足蹈。

(3) 注意说话时的语气、语调和语速。

(5) 注意语言要简练，中心要突出。

(6) 注意避免机械性的使用礼貌用语。

(7) 注意不同语言在表达上的差别：例如：祝您一路平安——祝您一路顺风(飞机受风的影响)。

5、礼貌服务用语：

服务礼仪个人总结篇四

a按规定着装，服装挺括整齐，皮鞋光亮。

b佩带胸卡，位置规范。

c头发整齐、美观，黑发长不及领，男不留胡须，女不留寸头。

d不戴首饰(结婚戒指除外)，女员工须化淡妆。

e岗位有人。

f站姿端正，精神状态良好。

g接待客人热情主动，有问候，有微笑，用客人的姓名称呼客人，语言规范，语音清晰。

h身体语言符合规范。

2) 酒店周边信息

熟悉了解每个格林豪泰连锁酒店的周边信息，包括银行、医院、商场、车站、娱乐场所、餐馆等等。

3) 酒店内部信息

包括酒店总机号码、传真号码、邮政编号、各个分机号码、餐厅营业时间、价格，还包括酒店房间种类、价格等等。

4) 酒店推出优惠措施的内容

a熟悉会员卡的优惠措施、

b节假日酒店推出的活动

5) 商务中心各类服务项目的收费标准

a复印□b传真□c打字□d打印

6) 会员卡的各类信息

7) 客房信息

包括客房内的设施、设备、房型、间数、朝向、面积等

8) 客房内物品的使用方法

包括电视机、吹风机、热水壶、电话拨号等

9) 客房内各种物品的价格

包括床上用品、卫生间布草、茶具、房间内硬件设施等等

10) 前台所用系统

11) 酒店前台专用术语

12) 护照、信用卡、外币

熟悉了解各个国家的护照，港澳同胞回乡证、台胞证等。

熟悉各类信用卡，如美国运通卡[]visa卡、jcb卡、dc卡、长城卡、牡丹卡等。

人民币、外币坚决在酒店内不允许兑换，但如果客人暂时用外币做为押金，总台服务员必须把外币的号码写在押金单上，让客人签名确认，并妥善保管好。总台服务员要了解美金、日元、欧元、英镑等常见外币的真假识别方法(原则上不允许客人将外币作为押金在总台使用)。

13) pos机的使用

pos机作为信用卡使用时的必备设备，总台员工要熟悉它的各种使用方法。如预授权、预授权完成、熟悉各家银行预售权解冻时间、消费、取消、结算等。

14) 帐务处理

结帐、欠款离店、应收帐务是总台员工必须掌握的知识，在

实际工作中要注意的地方，以及他们的操作流程，前厅服务员在进行帐务处理时要认真、仔细、准确地进行操作，以免给客人和酒店带来不必要的损失。

酒店前台接待十大礼仪标准

1. 工作有序

2. 态度和蔼

接待客人态度要和蔼，语气轻柔，注视客人，口齿清楚。

3. 热情快捷

许多酒店的前台工作人员的接待工作非常繁忙、多变，来到前台的客人形形色色，各有需求。因此，前台接待的工作总要保持热心快捷、热情好客、文雅礼貌，这将有助于影响和决定客人在酒店内下榻和停留的时间。如果前台员工对客人冷淡或粗鲁，那将疏远客人以致促使客人不满或提前离开酒店。

4. 姿势良好

前台员工一般是站立服务，凌晨一点以后才可坐下，如有客人来，必须站立，姿式要好，不吸烟，不失态，不东倒西歪。

5. 精神集中

工作时要全神贯注，不出差错。客人的姓名必须搞清楚，将客人的名字搞错或读错是一种失礼行为，不能一边为客人服务一边接电话。在岗位上，不能只与一位熟悉的客人谈话过久。不要同时办理几件事，以免精神不集中出现差错现象。

6. 学会观察

7. 对待客人一视同仁

对待客人要一视同仁，对重要的客人或熟客可以不露声色巧妙地给予照顾，让他感到与众不同，有一种优越感，及被重视、被尊重感。其实，每一位客人都盼望和期待着自己能受到一种私人或者可以说着一种个别的单独接待。

8. 完成一切承诺

要完成对客人的一切承诺，若办不成的事，要直接、真诚地相告，表示自己没有办法，同时最好介绍客人到能满足客人要求的别的地方。

9. 处理好客人的投诉

接待一些刚入住的客人的投诉，要及时处理。例如，客人抱怨某项服务或设备维修问题，首先要道歉，然后感谢客人反映此事并表示这些问题将予以上报并得以纠正。具体的做法是：上报的形式是记录在投诉簿上或是向经理报告，以便酒店能够采取必要的行动，纠正问题，防止此类问题再次发生。如客人对酒店或设备维修仍不满意，请求上司的帮助，尽量避免使客人不满而归。。

10. 随机应变

总服务台是员工应随机应变，善于处事。客人住在酒店里，经常会出现一些意想不到的事情，如夜里突然发病，甚至死亡，或订不到机票等，他们都会求助于总台员工。因此，总台员工要具备应变能力，随时准备应付各种意外，充分运用自己的智慧，得体地处理，做到临乱不慌，临危不惊，处事有方。

服务礼仪个人总结篇五

第一，饭店从业人员应注意仪表仪容。作为饭店人员，仪表仪容极为重要，因为饭店的工作是给宾客提供直接面对面的服务，要让来自四面八方的客人对饭店留下深刻的印象。有位饭店管理专家曾说过：一进饭店大堂，只要看一下员工的形象，再告诉我客房数量，就能大致评估出这家饭店营业的收入和利润。形象代表档次，档次决定价格，价格产生效益，这是一个连锁反应的‘循环圈。对饭店从业人员来说，外貌修饰是很必要的，可以修补先天的不足，也是尊重客人的体现，但不要刻意追求打扮；也不要过分浓妆艳抹，这样会影响宾客的情绪。还需要讲究个人卫生，养成良好的卫生习惯，在工作岗位上要避免一些不良的习惯性小动作。如皱眉、眯眼、挖鼻孔等。

第二，饭店从业人员应注意语言谈吐。在语言上要做到谈吐文雅，语调亲近甜润，音量适中，语句流畅。首先语言要文雅，文雅的语言是美丽的。要请字当先，谢字随后，您好不离口。提倡饭店员工在服务时要有五声、忌四语西餐服务基本礼仪西餐服务基本礼仪。有五声即宾客来时要有迎客声，遇到宾客时要有招呼声，受人帮助时要有致谢声，麻烦宾客时要有致歉声，宾客离店时要有送客声；忌四语是指忌讲蔑视语、烦躁语、否定语、斗气语。饭店人员有时需要担任演员的角色，当出现尴尬场面时，要善于随机应变。比如在客人不小心打破碗碟，可用落地开花，富贵荣华之语来缓解紧张气氛。人人都渴望自己能出口成章、富有文采、幽默风趣、谈笑自如，这需要各方面知识的储备，平时多加锻炼，到用时方能得心应手。

第三，饭店从业人员应树立良好的服务态度。饭店从业人员要在工作岗位上表现出热情、诚恳、和蔼、耐心，做到微笑服务。微笑服务是良好服务的外在表现形式。微笑能给人一种亲切、和蔼、礼貌、热情的感觉。微笑要发自内心，要笑得甜美、亲切，不能笑得僵硬，让宾客无所适从，也不能傻

笑，让客人恐慌。因此，饭店人员在工作岗位上，要善于调节自己的情绪，让自己有一个愉快的心境，才能开心面对工作，微笑面对宾客。风靡全球的希尔顿饭店之所以有如此的效益，其成功的秘诀之一就是服务人员的微笑，他们的微笑永远属于宾客的阳光。

第四，饭店从业人员在行动方面要不亢不卑、落落大方。宾客进入饭店，渴望的是得到享受和尊重。饭店工作人员要注重各种各样的礼貌、礼节，使宾客步入饭店就因受饭店的礼遇和尊重而留下深刻的印象。在饭店里宾客来自四面八方，工作人员就应了解国外及一些少数民族的风俗习惯，尊重他们的礼仪规范，不要因缺少这方面的知识而引起客人的不满。

饭店礼貌服务意识和行为规范不是一朝一夕养成的。从业人员应该在日常生活中养成良好的行为习惯，培养自己各方面的兴趣爱好，丰富自己的知识，提高自己的综合素质，只有这样，才能为宾客提供最真诚的礼貌服务。

文明礼貌的优质服务，可以使宾客获得宾至如归之感，因此，我们必须树立“宾客至上，服务第一”的观念，自觉讲究礼貌礼节，切实做到礼貌接待，文明服务，创最佳服务效果。

站立要求

站立服务是餐厅服务员的基本功之一。“站如松”是说人的站立姿势要像青松一般端庄挺拔。站姿的基本要求是：站正，自然亲切，稳重。其具体要领：上身正直，头正目平。面带微笑，微收下颌，肩平胸挺，直腰收腹，两臂自然下垂，两腿相靠直立，肌肉略有收缩感。站立时，切忌东倒西歪，耸肩勾背，懒洋洋地倚靠，这不仅给人以缺乏自信感，而且有失仪表的端重西餐服务基本礼仪礼仪大全。

男子站立时，双脚与肩同宽，上体保持正直，不可把脚叉开很大。站立时禁止歪脖、斜腰、挺腹、曲腿等。礼貌的站姿，

给人以舒展俊美、积极向上的好印象。正确的站姿站功是餐厅服务员必备的专业素质。餐厅服务员上岗时，站姿一定要规范，特别是隆重、热烈、庄重的场合，更要一丝不苟地站好。

服务礼仪个人总结篇六

第一个是“menu”(菜单)

当您走进西餐馆，服务员先领您入座，待您坐稳，首先送上来的便是菜单。菜单被视为餐馆的门面，老板也一向重视，用最好的面料做菜单的封面，有的甚至用软羊皮打上各种美丽的花。

第二个是“music”(音乐)

豪华高级的西餐厅，要有乐队，演奏一些柔和的乐曲，一般的小西餐厅也播放一些美妙的乐曲。但，这里最讲究的是乐声的“可闻度”，即声音要达到“似听到又听不到的程度”，就是说，要集中精力和友人谈话就听不到，要想休息放松一下就听得到，这个火候要掌握好。

第三个是“mood”(气氛)

西餐讲究环境雅致，气氛和谐。一定要有音乐相伴，有洁白的桌布，有鲜花摆放，所有餐具一定洁净。如遇晚餐，要灯光暗淡，桌上要有红色蜡烛，营造一种浪漫、迷人、淡雅的气氛。

第四个是“meeting”(会面)

也就是说和谁一起吃西餐，这要有选择的，一定要是亲朋好友，趣味相投的人。吃西餐主要为联络感情，很少在西餐桌上谈生意。所以西餐厅内，少有面红耳赤的场面出现。

第五个是“manner”(礼俗)

也称之为“吃相”和“吃态”，总之要遵循西方习俗，勿有唐突之举，特别在手拿刀叉时，若手舞足蹈，就会“失态”。使用刀叉，应是右手持刀，左手拿叉，将食物切成小块，然后用刀叉送入口内。一般来讲，欧洲人使用刀叉时不换手，一直用左手持叉将食物送入口内。美国人则是切好后，把刀放下，右手持叉将食物送入口中。但无论何时，刀是绝不能送物入口的。西餐宴会，主人都会安排男女相邻而坐，讲究“女士优先”的西方绅士，都会表现出对女士的殷勤。

第六个是“meal”(食品)

一位美国美食家曾这样说：“日本人用眼睛吃饭，料理的形式很美，吃我们的西餐，是用鼻子的，所以我们鼻子很大；只有你们伟大的中国人才懂得用舌头吃饭。”我们中餐以“味”为核心，西餐是以营养为核心，至于味道那是无法同中餐相提并论的。

二、西餐厅服务礼仪座次安排

- 1、座位有尊卑。一般而言，背对门的位置是最低的，由主人坐，而面对门的位子是上位，有最重要的客人坐。
- 2、长型桌排列时，男女主人分坐两头，门边是男主人，另一端女主人，男主人右手边是女主宾，女主人右手边是男主宾，其余依序排列。
- 3、桌子是t型或门字型排列时，横排中央位置是男女主人位，身旁两边分别是男女主宾座位，其余依此排列。
- 4、西餐排位，通常男女间隔而坐，用意是男士可以随时为身边的女士服务。