

最新餐厅员工一日工作总结(优质5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

餐厅员工一日工作总结篇一

我在咖啡厅工作了一年，虽然只是做一些简单的活，但是也确实学到了很多，感悟了很多。下面是我的工作总结，希望有缘人看到能够有所受益。

1. 收钱结账一定要在前台结，这样可以节省很多不必要的时间。省去诸如转述而造成的时间，误差等机会成本。
2. 一定要经常出现在老板的面前，只有经常出现在老板的面前，才能很快和老板搞熟关系，老板才会教会你更多的冷饮制作知识。
3. 没有客人时一定要多和店里的人交流，而不是自己一个人窝在角落看杂志。年轻人要热情点。
4. 尽量不要在老板眼皮底下犯错，虽然犯错是难免的，但是不要给老板看到，因为犯错毕竟会给别人留下马虎的印象。
5. 一定要做好店里基本的工作。x的创始人的第一份工作也是从清洗好厕所开始，做好基本的卫生工作是对自己的交待，也是对客人的负责。
6. 客人付钱时一定要问客人有没有零钱。这样才能保证店里有足够的零钱找给客人。

7. 要熟悉菜单， 如果看到菜单有变动要及时更新你脑海中的菜单内容。

8. 一定要保持谦虚的态度， 要记住三百六十行行行出学问， 要不断学习。

这次的工作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。

餐厅员工一日工作总结篇二

来到 某餐厅已经两周了， 之前一直对餐饮得理解是： 它是集诱人的美食， 端庄得体的礼仪， 华美大方的装潢艺术， 淡雅秀丽的妆容， 能言善辩的口才为一体的长盛行业， 日益欣欣向荣。 带着一份对餐饮的好奇和喜爱， 期待揭开它神秘的面纱， 所以我来到了这里， 它是一个大家庭， 让我们感到很温馨和快乐， 不论从开荒还是到现在的试营业期间。

我们的服务理念是： ” 亲情一个家， 贴心为您”

在这段时间里， 作为一名宴会服务员， 我想做好餐饮， 美味的佳肴是前提， 大厨们都做得很用心， 客人都比较满意， 那我们服务员就得做好服务工作， 让服务物超所值， 把产品融入到企业文化内涵中去， 让它带着文才来到客人面前， 走进客人心里， 更是非常重要的， 所以我想到了服务附加值。

细节决定成败， 细节留住客人， 记得卞总说过， 要做好细节服务， 比如说： 客人感冒了要及时告诉厨房， 可以为客人熬上一碗姜汤， 虽然是一碗姜汤， 但是客人会很感激你， 会觉得你为他着想， 正所谓： “礼” 轻情意重， 可谓说得就是这

个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们吕领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心情。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，可以为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他知道他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意(心意)，很开心，这碗面也就变得特别了。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自己的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来，又或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就可以说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“赠人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究；地方特色；星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅要知道菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝；要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切；要了解营养学的知识，满足客人需求。

服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

餐厅员工一日工作总结篇三

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20xx年度工作情况作总结汇报，并就20xx年的工作打算作简要概述。

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员用餐高峰期时进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地

面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识

上形成了一致。

- 1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。
- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

餐厅员工一日工作总结篇四

转瞬之间已经到年底了，我有欢喜，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，也学会了人与人之间的交往，同时也使自己取得了巨大进步，这对自己来说是十分宝贵的。

餐厅收银员每天都会接触到不同类型的客人，其服务宗旨是“把宾客当做我们的上帝”，服务准则是“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求的服务的最高命令”。客人走进酒店，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体会到宾至如归的感觉，即使再结账服务工作中遇到一些不愉快的事情，我们仍以笑脸相迎，正所谓“相逢一笑，百事消”嘛。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委婉拒绝，并建议客人可以在其他经营店消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加效益，也能够满足客人的需求，但绝不能为满足客人而违背原则。

也许收银工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为一名酒店员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！

工作中，我一直保持着工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名酒店的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。客人永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个客人，纵然客人有事无理取闹，我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与客人之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的想老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，是我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一个顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，这样会让你在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，我们只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中之工作了短短三个月时间，

但给自己的的感受却很深，无路实在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

餐厅员工一日工作总结篇五

转眼间入职公司工作已一年多了，根据公司领导的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将20__年度工作情况作总结汇报，并就20__年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务；

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

3、结合工作实际加强培训，目的是为了工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明；

- 2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在；
- 3、培训过程中互动环节不多，减少了生气和活力。

四、20__年工作计划

- 1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确；
- 3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务，树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

五、对餐厅整体管理经营的策划

- 3、加强部门之间协调关系；
- 4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理；
- 5、开展多渠道宣传，促销活动并与周边各公司相互合作，增加会员率。