

# 2023年税务部服务工作总结报告(优秀7篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告书写有哪些要求呢?我们怎样才能写好一篇报告呢?下面是小编为大家带来的报告优秀范文,希望大家可以喜欢。

## 税务部服务工作总结报告篇一

20xx年即将过去,这一年是繁忙的一年,是辉煌的一年,酒店在上级领导的关心支持下,在xx经理的正确领导下,通过全体员工齐心协力,勤奋工作,取得了巨大的成绩,入住率始终保持在90%以上,酒店业绩连创新高,在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工,通过自己的努力,也取得了不错成绩,多次被酒店评为优秀员工,受到奖励。

### 1、尊重领导,听从指挥

在平时的工作中,深刻领会领导的意图,接受领导,服从安排,按照领导的要求去做,不推诿不扯皮,不要小聪明,工作上毫无怨言,任劳任怨。对于领导表扬奖励,能够正确对待,不骄不躁;对于领导指出工作中的不足之处能及时改正,不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务,经常受酒店及客房部经理的表扬。

### 2、遵规守纪,搞好服务

遵守酒店制定的各项规章制度,做到不迟到,不早退,按时上下班,处理好家庭和工作的关系,全年无请假记录,做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务,做到房

间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

### 3、团结协作，不计得失

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

### 4、虚心学习，努力提高

虽然做客房服务工作有七、八年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

1、有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。

2、服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在xx经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

## 1. 服务质量

## 2. 酒店文化

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向酒店人寻求帮助。

于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在酒店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

新到一处，客人落脚酒店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。酒店人对此都应非常熟悉，酒店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。

因此酒店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，酒店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在酒店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

## 1. 应该改变传统的对待员工的态度

人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：上帝、顾客和员工！有位老员工在酒店的x中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

## 2. 企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

## 3. 企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

一年实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那

样我们才会有大丰收。

x是我踏入社会的第一个工作地点，在这一年的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和x给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

## 税务部服务工作总结报告篇二

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务服务员，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

### 一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元，比去年的\_\_\_\_\_元，增长\_\_\_\_\_元，增长率\_\_\_%，营业成本\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加\_\_\_\_\_元，增加率\_\_\_%，综合毛利率\_\_\_%，比去年的\_\_\_%，上升（或下降）\_\_\_%，营业费用为\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加（或下降）\_\_\_\_\_元，增加（或下降）率\_\_\_%，全年实际完成任务\_\_\_\_\_元，超额完成\_\_\_\_\_元，（定额上交年任务为380万元）。

（餐饮部年终总结）

### 二、存在的问题：

- 1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
- 2、厅面的服务质量还不够高。

3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

### 三、明年的设想：

1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。

2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。

3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。

4、开设餐饮连锁分店。

### 四、今年完成的主要工作：

#### （1）重视食品卫生，抓好安全防火。

1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行消防器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

（2）落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比

去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_元，增加了\_\_\_元，增长率为\_\_%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专簿记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一



些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

（4）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

## 税务部服务工作总结报告篇三

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产

生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

仅有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”繁荣和勤奋是分不开的。作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让x更完美！

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去供给服务，并且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，供给超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。坚持较强的心理素质。能够坚持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

做一名餐厅的服务员，其实很容易，也很简单。在每个繁华喧闹的都市中，在餐饮行业，服务员的主角太多太多，然而，真正能够读懂“服务”中所包含的意义，并且能够身体力行去用心，去做好的人却稀如麟毛。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自我内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自我的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于x就好比一滴水之于一盆水，一滴水能够瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为x我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自我非凡，让x明天因为有我而骄傲！

## 税务部服务工作总结报告篇四

从这次餐饮服务员工，改变我认为干餐饮服务员工是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，明白了一个人是

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；明白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，要做就做一个有梦想、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\_\_工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

当你热爱自我的工作，你就会欢乐地、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一样凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

为了自我的企业和自我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。

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。

与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮忙人排除各种障碍、克服各种困难，相信自我是秀的。

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。

就是以公司利益为重，对自我的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人供给优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是职责的表现。

在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有必须的挫折承受本事，今后如何能挑起大梁。

发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，十分需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的\_\_给我的体会十分的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每一天提高一点点：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。每一天创新一点点，是在走向；每一天多做一点点，是在走向丰收；每一天提高一点点是在走向成功。

## 税务部服务工作总结报告篇五

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，必须要有所谓的准备。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！

## 税务部服务工作总结报告篇六

随着市场法规和规则的进一步建立和健全，在激烈竞争中的中国餐饮市场将遵循国际规则，市场将会得到进一步规划和净化。中国现有的万家餐饮企业和近5000亿的营业额将会不

断增加，中国餐饮市场潜力巨大。今后餐饮业将继续持续较快的发展势头，行业规模不断扩大。同时，市场竞争也将更加激烈，市场细分化的趋势使企业特色与个性化更加明显，竞争焦点将更集中地表现在此刻创新潜力、经营手段、管理水平与人才保证等方面。

新华社北京3月29日商务部29日发布的数据分析显示□20xx年我国人均餐饮消费支出预计将到达915元，餐饮业市场运行将继续以17%左右的速度高速增长，全年零售额可望到达12100亿元，并呈现四大发展趋势。

一是餐饮消费将持续旺盛的发展势头。目前，我国人均餐饮消费刚刚到达100美元，与美国1600美元、法国1050美元相比仍有较大发展空间。

当前餐饮业的消费需求主体还是来自城镇居民，而农村餐饮这个庞大的市场还没有真正启动。巨大的农村餐饮市场将为我国餐饮经济带给广阔的发展空间。

二是餐饮社会化将带动消费方式多元化。近年来，商务交易、会展活动、居家消费、商务与个人旅行、休闲娱乐等均成为带动餐饮消费的动因。餐饮业消费需求将不断扩大，与之相对应的消费门类将突破传统的餐式范畴，呈现出便利化、多元化和现代化发展趋势。

三是经营方式改变将激活餐饮业市场。连锁经营、网络营销、集中采购、统一配送等现代经营方式将不断在餐饮行业得到有效运用。一些地方特色的家常菜馆、小吃街、美食广场、中西式快餐遍地开花，生意兴隆。

四是服务内涵扩展将促进餐饮消费可持续发展。餐饮业将用心调整产业和产品结构，扩大餐饮消费热点，加强服务内涵的人性化发展。以社区餐饮为载体，更加便民利民，大力提倡健康消费、安全消费、绿色消费、环保消费、科学消费、

节约型消费。

乐星的目标更为远大，前进的步伐更为稳健，为企业的发展打下了坚实的基础。我们好乐星团队立下了要让好乐星走出东营，走出山东，走向中国，走向世界的宏伟目标！

经过两年多的运作，好乐星已步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“健康生活欢乐传递”的宗旨。两年来，公司以礼貌规范活动为突破口，以“没有经过培训的员工是公司的损失”、“质量是酒店产品的生命”为切入口，狠抓好了星员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

时光匆匆，飞快流逝，我已经在“好乐星”愉快的度过了六个月。认真工作，享受生活——是我的一贯准则，我期望在那里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在那里我学到并且提倡如何搞好优质服务，务必掌握七大要素：

1、微笑在好乐星日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它就应是不受时光、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、精通要求员工对自我所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自我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”，要想使自我精通业务，务必上好培训课，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，这对提高好乐星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，务必要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的务必提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时能够为他们服务的状态，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，对穿戴方面都个性随便，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，并及时带给服务，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，让客人觉得在好乐星就像回到家里一样。

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、并透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。此刻的竞争是服务的竞争，质量的竞争，个性餐饮业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们务必运用各种优质服务，构成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使好乐星立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在好乐星也一样。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。每个人分工明确、工作用心，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，了解他们所喜欢的口味并推荐新菜品让顾客满意而归。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理解和喜欢。

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服务人员是微不足道的，有些人认为这个职业是低下而不为人尊重的，但是我要说的是：条条道路通罗马，为服务别人而快乐，我为能在那里工作而幸福！我能为这个群众工作而自豪。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光和欢乐，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，期望领导能多加督促，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。让顾客在好乐星感受到不一般的快乐！

## **税务部服务工作总结报告篇七**

早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在12楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。

我在工作中有很多失误，是客人、师傅给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中

勇敢地闯过难关，不断进步。

工作已有一个多月了，在这短短的时间里我真的学到了很多，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的东西，趁着年轻我们要多学习知识，那样等到我们年老的时候才不会觉得空虚，仔细想想我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，撒下种子，我们还要勤劳地栽培与耕耘，只有努力付出才会有收获。

在旅游业内，一个显著的变化就是消费者越来越强调高质量的服务。只有高质量的服务，才能使旅游者在众多的旅游饭店企业中选中某家企业。为了追求高质量的服务，饭店旅游业的竞争越来越激烈。在今天竞争激烈的环境中，酒店想要发展，三个最重要的事是：质量、质量和质量。

为了保证顾客最大限度的物有所值，就必须有一种能够满足乃至超出顾客期望的服务体系，只有这样，服务体系才能满足客人的需求。美国的一些连锁酒店，像la quinta inns和hampton□早就意识到干净而安全的客房及简便快速的入住、离店手续是客人选择酒店时最注重的东西。他们还明白，大多数的客人都是驾车而来，住上一晚后，第二天一大早就启程，所以他们为客人提供了干净而安全的客房，外加免费的欧洲大陆早餐，这顿设在酒店大堂时的早餐使客人们第二天一早就可启程而无需在早餐上花费太多的时间。通过这样做，酒店就为客人们创造了价值。其实，在这一判刑的酒店中，大多数的酒店都以这样或类似的服务作为自己的拳头产品。所以说，一家酒店若想使自己的产品与众不同，就必须在服务体系上寻求改进。如果在客人的眼中，酒店的服务与众不同，就可以给酒店增添许多有形和无形的价值。

在酒店和旅游业中，使客人物有所值可以分以下四个步骤去做：

- 一、认清哪些是可以带给顾客最大的市场环节；
- 二、认清在这些环节里可以提供给顾客哪些价值；酷猫写作
- 三、建立起可以向顾客提供比别的竞争者更好的服务体系；
- 四、倾听顾客意见，随时修改服务体系。

按照院xx系的统一部署和要求，我的xx学院寒假社会实践活动于20xx年7月20日开始，主要开展家电维修等活动。现将这次社会实践的相关情况报告一、实践内容和过程。7月22号上午，我来到了杨楼乡，我的第一站是杨楼乡的中心杨楼村。

xx年暑假一个介于我的大学生活二年级和三年级之间的一个重要的假期，总共有将近两个月的自由时间。光阴似箭，时光如梭，弹指一挥间，大学生活已经度过了一半，但在自己的意识中似乎只是不经意的一瞬。

根据学校安排我于xx年6月25日到武汉第四建筑公司武汉国企项目部进行建筑施工实习，这是一个让我了解施工现场的好机会，让我更深一步的了解理论与实际的差别。