

KTV 服务员年终工作总结及计划

刚接触 KTV 服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思量，将琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

工作中，我学会了永远对顾客微笑。微笑是的语言，无论是相识还是陌路，微笑总能给人亲切感，总能接近人与人之间的距离。然而微笑也是有学问的，由于领导规定遇见顾客得说晚上好并微笑，刚工作不久，我总是很机械地挤出对付式的微笑，长此以往，微笑或者点头回应的顾客渐渐变少，我变成了可有可无的空气。后来我在一本书上看到关于微笑的学问，原来真诚的发自内心的微笑，才干让对方感觉到友善。从此，我一改往日的作风，不将生活的不良情绪带入工作，对每一位顾客报以真挚的问候和友善的微笑。顾客也被我的热情所感染，回报以微笑甚至问候，这让我觉得自己的工作充满了乐趣，还有什么比工作得到别人的肯定更开心的呢？

在 KTV 的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做哪些事情，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才干无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得不少，我的感慨也不少，在某某 KTV 看起来平庸简单的工作，让我学会了不少大道理。伴有着某某 KTV 的成长，我也日渐成熟。

在今后的日子里，我会更加努力工作，为某某 KTV 树立更好的形象，为每一位来某某 KTV 的顾客提供更优质的服务。

KTV 服务员年终工作总结及计划(二)

伴有着振奋的店歌，我们全体员工满怀胜利的欢跃和奋进的豪情，迎来了新世纪的又一个新年。我谨代表 KTV 娱乐场所董事会向全体员工致以新年的问候和祝福！

刚刚过去的一年，是我们某某-某大 KTV 娱乐场所发展极重要的一年，是承上起下、继往开来的一年，也是我们 KTV 娱乐场所在开业伊始就制定了三步走战略规划：

第一步，按四 KTV 娱乐场所的标准完善硬软件设备的投资；第二步，进行员工队伍的素质教育和培训，从根本上提高各级员工的素质，以五的管理和服务创建真正的四 KTV 娱乐场所；第三步，从管理中要效益，立足某某，向外辐射，推出某某-某品牌。

在过去的一年，为了实现我们既定的第二步发展战略目标，我们实施了“奔马—爱拼才干赢”的奔马计划，我们全体员工充分发扬爱岗爱业、团结奉献的某某-某精神，在竞争激烈的某某 KTV 娱乐场所市场，勇于创新，敢为人先，奏响着动人的奔马交响曲，在同行中独放异彩，与日争辉！在奔马计划年中，我们全体员工思想统一、目标明确、工作扎实，以“平等、竞争、学习、进缺、顽强拼搏、永不言败

的某某-某精神，勇于创新，积极开辟进取，在某某计划年的基础，各项工作都再上一个新台阶：

第一、在 KTV 娱乐场所全体员工的共同努力下，我们 KTV 娱乐场所超额完成奔马划年的各项指标，同时全体员工的收入、福利待遇和整体素质得到大幅度的提高，实现 KTV 娱乐场所和员工的双赢。

第二、“三个为本”的指导思想真正落实到各项工作中，改善了员工的工作和生活环境，使员工的服务质量和服务技能得到保障。

第三、在____月份， KTV 娱乐场所举行第____届技能大赛，实行蒙眼摆台、蒙眼铺床，使我们的服务技能从简单的层面记忆走进了用心、用情的科学记忆中来，充分展示了我们某某-某大 KTV 娱乐场所员工技能和技艺的高超，在全国是首创，从而为创造某某-某品牌打下了基础；

第四、在____月份， KTV 娱乐场所成功地与某某 KTV 娱乐场所联合举办首届中国饭店金钥匙服务某某研讨会，对某某金钥匙理念的推广起了很大的促进作用；

第五、 ____月份， KTV 娱乐场所在浙江宁波如开的中国金钥匙组织年会上获得荣誉奖。说明自从 KTV 娱乐场所加入金钥匙组织以来，我们金钥匙服务的工作及其个性化服务理念推动了 KTV 娱乐场所的发展；

第六、 KTV 娱乐场所刊物《员工之声》被评为某某-某某年度某某旅游饭店协会饭店优秀刊物；

第七、经过大量的准备工作， KTV 娱乐场所管理手册和员工守则已出版，这是我们开业三年来工作经验的总结，是全体员工智慧的结晶；

第八、经过在奔马年的一系列培训， KTV 娱乐场所员工得到很好的发展，一批专业知识过硬、综合素质高的优秀员工脱颖而出。

以上优异成绩的取得来之不易，是与我们每一位员工勤勤恳恳地工作分不开的，其中凝结着我们全体员工无数的心血和汗水。

回顾开业的三年，我们走过的路很不平整，从开业初的“不落的太阳工程”到“某某计划”和“奔马计划”，从开业时的打基础到第二年的起步走和奔马年的大发展，我们一步一个脚印，一年上一个新台阶。虽然是短短的三个春秋，却满载着我们某某-某人风雨同舟共同的奋斗史，涌现出一批爱岗敬业、团结奉献的劳动模范、优秀管理人员和优秀员工。今天我们向其中的____名优秀员工。但是我们不会忘记其他默默无闻地奋斗在各个工作岗位上的某某-某人，正因为有了你们，某某-某才有今天的好成绩；正因为有了你们，某某-某这株幼苗才能有今日的茁壮成长！

KTV 服务员年终工作总结及计划(三)

____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，在某某经理的正确领导下，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____%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。我做为酒店的一位员工，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。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

一、尊重领导，听从指挥。

在平时的工作中，深刻领略领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推委不扯皮，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，时常受酒店及客房部经理的表扬。

二、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，为客人解释清晰，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。

三、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，能及时匡助其他同事，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，了解清晰后，及时关心匡助，以此来增进友谊，促进工作。

四、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。

存在的不足和问题：

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，房间卫生打扫得不够细，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，在某某经理的正确领导下，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。

KTV 服务员年终工作总结及计划(四)

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。因此

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、温和可亲，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、谦虚的语言词汇往往可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。此外，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。，我认为作为餐厅服务员至少要具备以下

几方面的服务能力。

人们在谈论时，往往忽略了语言的此外一个重要组成部份—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，与口头表达语言连袂，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、下属特殊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、传播起到不可估计的作用。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，做好这一点普通来说是比较容易的。

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、放好纸巾或者毛巾；在前厅时，带着不少行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。

第三种则是客人没有想到、没法想到或者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份。

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，客人往往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、点心的价格或者城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中？

服务员还会时常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些委托服务员办理的事宜，或者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者长或者

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者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。特殊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。在普通情况下，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。

KTV 服务员年终工作总结及计划(五)

时间匆匆，飞快流逝，我已经在 ktv 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。在这里我学到如何搞好优质服务，以下是我今年的工作总结。

一、态度真诚，熟悉业务

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。员工对自己所从事工作的每一个方面都要精通，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，在服务时才干游刃有余，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。

二、做好服务，积极应对

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，必须要有事先的准备。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。

把每一位客人都视为“_____”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，对穿戴方面都特殊随便，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”。

三、善于观察，态度真诚

主要表现于服务中的善于观察，揣摩客人心理，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。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。

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，特殊 ktv 业尤其激烈。服务的重要性是不言而喻

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/087136045021006104>