

客房服务员的年终总结报告

汇报人：XXX

2024-01-01

| CATALOGUE |

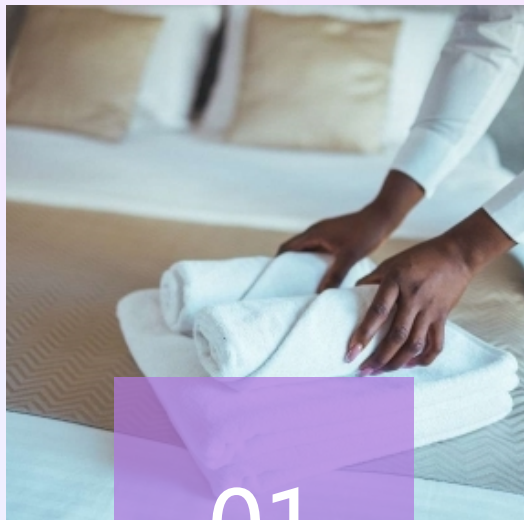
目录

- 工作职责与任务完成情况
- 工作亮点与成绩
- 工作不足与改进方向
- 未来工作计划与展望

01

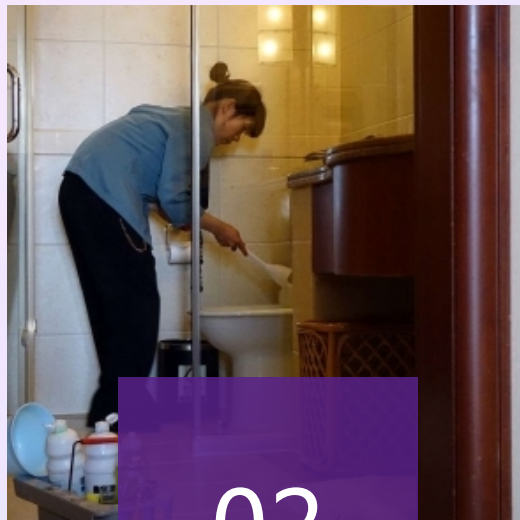
工作职责与任务完成情况

客房清洁与整理



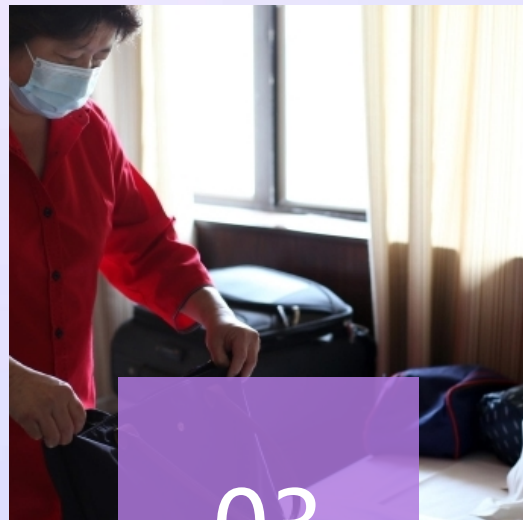
01

完成每日客房清洁任务，保持客房整洁卫生，包括清扫房间、更换床单、毛巾等。



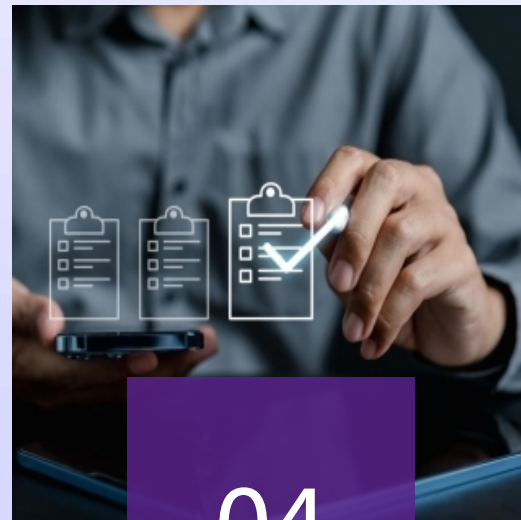
02

定期对客房进行深度清洁，包括清洁卫生间、打蜡地板等，确保客房整体卫生质量。



03

及时处理客人提出的要求，如更换房间、调整床位等，确保客人舒适度。



04

定期检查客房设施，如空调、电视、照明等，确保设施正常运行。

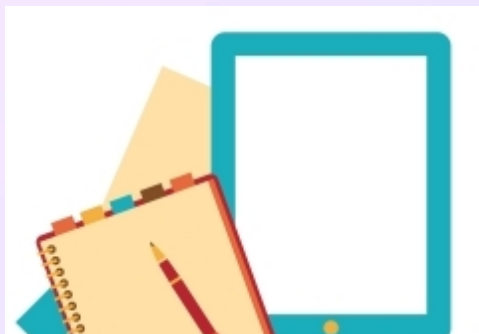


客人服务与需求满足



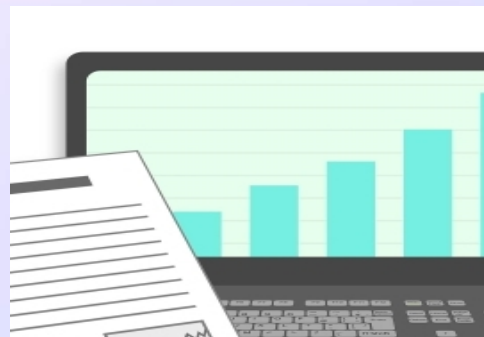
01

热情周到地接待客人，
提供优质的客户服务，
满足客人的合理需求。



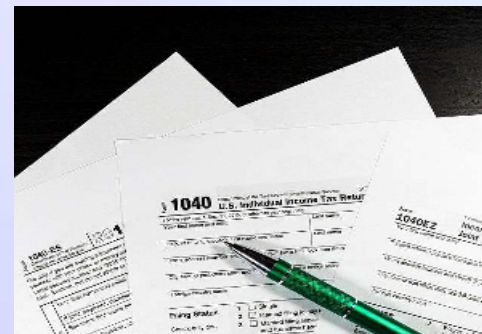
02

及时处理客人投诉和问题，
积极寻求解决方案，
确保客人满意度。



03

主动向客人介绍酒店服务
和设施，为客人提供
便利和舒适。



04

关注客人需求，如提供
婴儿床、特殊枕头等，
为客人创造良好的住宿
体验。

设施维护与保养

定期检查客房设施，及时发现并报修损坏的设施。



参与设施保养工作，如清洗地毯、打蜡地板等，保持设施良好状态。



关注节能环保，合理使用水资源和电资源，降低能耗。



参与酒店组织的设施维护与保养培训，提高自身技能水平。



团队协作与沟通

- 与其他部门员工保持良好的沟通与协作，共同完成工作任务。
- 参与团队建设活动，增强团队凝聚力和协作精神。
- 及时向上级汇报工作进展和遇到的问题，寻求支持和指导。
- 分享工作经验和技巧，帮助新员工快速融入团队。



02

工作亮点与成绩

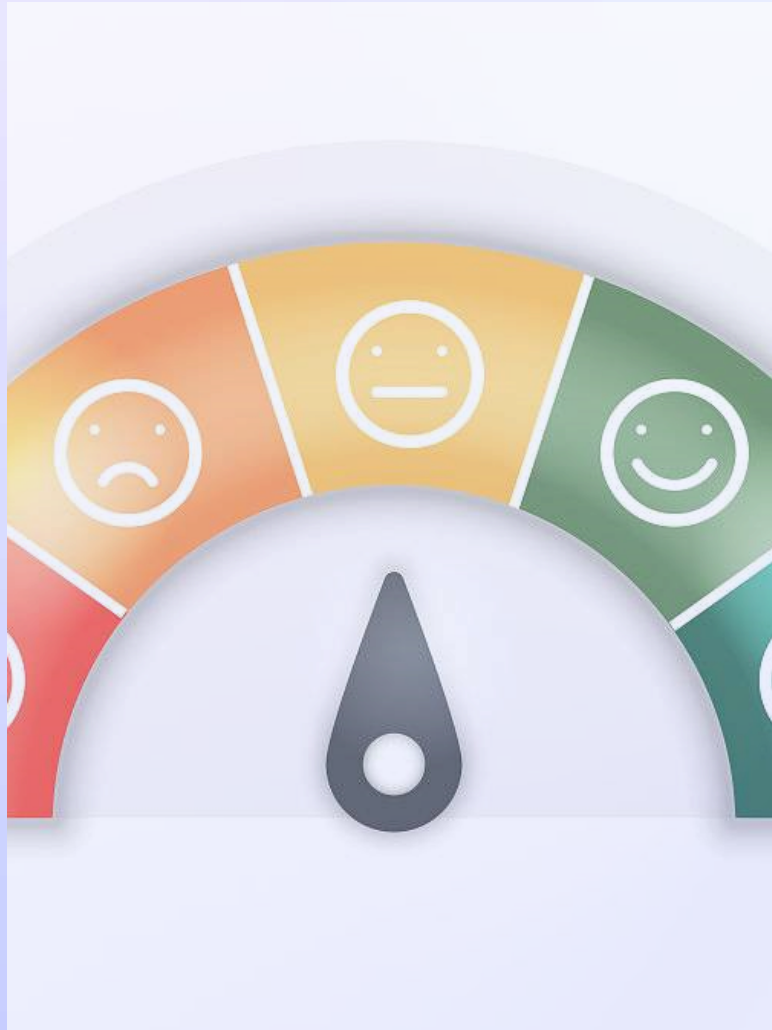
客户满意度提升

总结词

通过提供优质服务，有效提升了客户满意度。

详细描述

客房服务员始终保持微笑服务，主动关心客户需求，及时解决客户问题，赢得了客户的信任和好评。通过定期收集客户反馈，不断改进服务流程，提高服务水平，客户满意度得到了显著提升。





创新服务实践

总结词

积极探索创新服务方式，提高客户体验。

详细描述

客房服务员在工作中不断尝试新的服务模式，如引入智能化客房服务系统，提供定制化服务，以及在客房内增设多功能设施等。这些创新举措不仅满足了客户的不同需求，还提高了服务效率，提升了客户体验。





节能环保措施

总结词

- 采取节能环保措施，降低酒店运营成本。

详细描述

- 客房服务员在日常工作中注重节约用水、用电等资源，同时加强对环保设施的维护，确保其正常运行。此外，还积极宣传环保理念，引导客户共同参与节能环保行动，为酒店节约了运营成本，也为环境保护做出了贡献。

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/275103242320011143>