

服务周报工作总结实用17篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/227036.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

服务周报工作总结1

进入服务行业之前，我就问过自己是否准备好了，当时我很明确的给了自己回答，那就是是的！但是当我进入服务行业之后，我便发现想要做好一名合格且优秀的服务员，是一件需要不断去打磨的事情。只有慢慢地为自己磨成了一个坚硬的外壳，我才会更加自信的坚持下去，否则，我所要遇到的挑战都是非常打击我，也损害我对这份事业的信心的。

这段时间的工作很忙，随着前几个月的沉淀，我们现在的'热情大大高涨了。即使每一天都忙到头晕目眩，我们也是感到幸福而满足的。今年确实对我们每个人来说都是非常有挑战的，能够继续在这个岗位上，我真的感到很满足，我也很骄傲的是我们酒店能够顺顺利利的走到现在，为我们提供了这么一个舒适的成长平台，让我们的事业和生活都得到了保证。这一点，我是非常感激的，也是我最为感到幸运的一点。

服务员的工作是不简单的，我们每天都要面临各种各样的人，遇到各种各样的刁难，一开始我确实没有办法去接受这种打磨，因为每一次我几乎都会受委屈，每一天都会在工作中吃一些哑巴亏。但是时间长了之后，发现其实这些都是小问题罢了。每个人生活在这个社会当中，怎么可能不去受一些委屈，受一些磨难呢？其实这是最正常不过的罢了，放好自己的心态，好好地去接纳，好好的去做好自己便足够了。

在这段时间里，我在思想方面进步了不少。以前总觉得做服务员对于我来说是一件并不满意的事情，但是现在怎么说呢？我觉得成为一名服务员并不是一件很糟糕的事情，这是一份值得尊敬，值得付出的工作，通过我身边同事们，我开始认识到，好好的去做好自己便够了，不要去在乎别人的想法，更不要在乎那些对我们没有利处的语言。这些对于我们来说，都是不那么重要的，我们需要做的就是好好的把握好自己的人生，做好自己的工作，为自己的生活增添一些价值，不要被他人的语言束缚起来。

服务员这份工作，让我进步了很多很多，我也知道自己身上还有很多需要改进的地方，所以我会非常努力的去改好自己，我也会保持一份更加严谨的态度，承担这一份责任，努力去做好这一份服务工作。

服务周报工作总结2

一年的时间，也是快要过半了，回顾在这上半年的工作，其实我也是感受到酒店行业的不景气，

但同时疫情过后的回暖也是让我明白，做好服务工作，更好的去把客户服务做好，即使外部的环境不好，但是酒店的客源也是会不断的，好的口碑，好的服务，能吸引到更多的客源，虽然我是一名服务员，但是我也是要去进步，要在酒店的行业做得更好，对于上半年的一个工作，我也是要总结下。

刚开年的时候，其实我们也是充满了信心，相信这一年酒店的营业会做的更好的，但二月份的时候，生意确是急转而下，差不多两个月的时间，根本没有客源，我也是没有回家过年，而是待在酒店里面，但是这也是让我感受到这段日子的煎熬，但也是没有放弃，相信疫情会过去，生意会好的，在这段日子，我们虽然没有事情可做，但是也是利用这段时间去充分的学习，了解更多服务的知识，自己去反思，去改进自己服务之中做的还不够的地方，大家相互的探讨，共同成长，经过这段日子的学习还有改变，我也是感受到，服务员虽然是基层的岗位，但是认真的去钻研，其实里面是有很多技巧，很多要学的东西，而一名出色优秀的服务员，真的会给酒店带来很多的回头客。

疫情缓解之后，酒店也是开始慢慢的迎来客人，同时由于我们的服务做得更好了，口碑也是得到了提升，虽然客流量没有那么多，但是长住的客人却是变得多了，而且服务的提升，也是让客人更乐意把我们酒店介绍给朋友，我们的客流量也是变得更多，而我也是把自己的服务去做好，让客人满意。工作里头，我也是感受到自己的服务经过改善和以往相比，更好了，得到的肯定更多，之前的学习和改变没有白费，我也是感到骄傲，虽然岗位是基础的，但是我前进的心却是没有在底层，反而觉得做好了自己的工作，不断的努力，以后也是有机会去得到晋升的，但是同样优秀的同事有很多，我也是要不断的去努力才行的。

半年的时候，过去了，我们酒店的生意也是变得越来越好了，我也是相信，下半年我们酒店的客流量会比往年更好，这也是需要我继续的去把服务的工作做好，同时不断的去优化，去提升，来让自己更优秀。

服务周报工作总结3

客户服务部承担着物业公司对客户服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

透过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

- 1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表此刻处理问题的方法和技巧不太成熟。
- 2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工职责心和工作用心性受到必须影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

- 1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作状况。
- 2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。

- 3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、规范化、精细化管理。
- 4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户带给更优质的服务。
- 5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、推荐。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下来的全部工作。

服务周报工作总结4

上周客服工作中我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己上周的工作总结如下：

>一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

>二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对上周工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。

- 一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。
- 二是工作创新不够。
- 三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

服务周报工作总结5

>一、以下是本周的具体工作情况

- 1.本月10日起客服部xx、随xx两人同港澳旅游团出团，配合引领工作，现已返回。
- 2.针对加盟商信息变更，本部通过日常工作中遇到的各种变更问题，将变更流程加以修改，并对变更信息及硬件设备领取的变更都已制定出更为详细、准确的流程，更好的完善工作。
- 3.本周工商税务等部门要来公司检查，本部以做到每天删除电脑桌面、文档、硬盘、浏览记录等相关信息。也以安排好特殊情况的接待流程。

4.于7月15日周五，本部门很光荣的收到了几位加盟商亲笔写给xx的表扬信，针对xx的出色表现、热情服务提出深切的表扬和感谢，大家都为他感到高兴，易于为荣，在今后的工作中以xx为榜样更加的勤奋工作和提高服务质量。

5.在本周日公司召开的盛大颁奖大会中，客服一部共有六名人员参加，主要负责摄像、音响控制、礼仪服务及会场服务，积极的工作态度，认真负责的配合所有工作的接应，在此提出表扬。

>二、下周的工作计划如下

1.现如今又快接近月底了，目前公司每天的加盟商人员流量也是陆续的不断增多，本部门将做好充分的工作准备，不但要详近日常工作流程及工作信息，更要做到提高警觉，做到突发性事件发生，以不变应万变和强化大家对加盟商的疏导工作，积极配合周边公司和物业的提醒。

2.针对加盟商信息变更流程及变更的疑难问题，会在每天的部门会议上让大家相互交流工作经验，进一步详细化分析，对业务不太熟练的员工进行指导及考核，让每个人都能做到工作的全方位，更好的完善每项工作。

>三、本部门今后需要改进的地方

无论工作做得再怎么完美，都仍有存在不足的地方，导致工作摆布不太合理，有顾此失彼现象。所以我们将在今后的的工作中，会继续不断的提高和改进，积极适应新形势的要求，以创新的精神完成好各项工作，学会努力探索工作中的自身规律，更加完美的健全工作机制。积极主动地把工作做到点上、落到实处。尽最大的能力减轻领导们的负担。同时也是给我们自己机会站在这个平台上锻炼自己、强化自己、为公司的发展做出更大更多的贡献，希望领导们支持。

服务周报工作总结6

20xx已逝，20xx已初，又是一年关将至。在辞旧迎新的这个契机里，自进入XX公司已逾四年，入职以来，从半知半解到此刻对销售流程有必须的认知，背后其实少不了下功夫，也用了不少时间，当然更少不了同事的帮忙。接触置业顾问的工作后才明白，工作量不大要学习的却无比的多，销售知识永远是个无敌深渊。也正因为如此，我才乐此不疲，越来越喜欢这份工作。以前长听说销售人员之间为了比拼业绩，争夺提成，经常是不择手段，诡计迭出。幸运的是我们拥有一个成熟和谐的销售团队，同事之间既有竞争更有帮忙。每次分歧总能在沟通中消除，每次难题也常常在集思广益中化解。正因为有这样一群同事，我才能在销售部门迅速提升自我。俗话说：近朱者赤近墨者黑。因为有XX这样浓厚的企业氛围和团队精神，才给了我成长所需的养分。

在即将过去的20xx年，我共售房90套左右，总金额达20xx万左右，回款迄今为止大概到达1600多万，连续6次获得月销售冠军。基本完成了公司下达的销售任务。同时，在日常工作销售中，我充分发挥善于思考的优点，经过对同事的观察学习以及对经验的归纳，总结出许多新的销售技巧和客户维护方式，并在随后的工作中经过实践加以修改和完善。事实证明，知识和创意永远是无穷的。而如何去开展我们的住房销售工作呢我想树立诚信是根本，我们要以对待“家”的态度来对待公司，为顾客和业主供给真诚的服务。一旦有员工存在不诚信行为，公司必然应对损失，无形的是信誉的受损，有形的是财产的流失，所有的这些都直影响公司的利润。所以要树立诚信的态度，忠于公司，忠于顾客，忠于自我的职责，也要忠于自我的业绩。

在日常工作中，除了诚信的态度，也要总结出切实可用的的方法来应对销售工作，对此我要做到以下几点：

- 1、不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之你所说的一切都将起到反效果。
- 2、了解客户需求，第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解。
- 3、推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势。做到对客户的所有问题都有合理解释。
- 4、坚持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们就会将喜爱传递。
- 5、确定自我的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮忙客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其他楼盘，都能够增加客户的信任度。

6、要与同事团结协作，这是好的团队所必须的。

当然，再好的方法，也要靠强有力的执行力来完成。这也是我个人需要加强的地方。我想作为XX房地产的置业顾问，不仅仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须了解，这样才能更好为客户服务，让客户感觉XX房产无论从质量，社区环境，物业质量等较其他楼盘都更有优势。

最终我十分感激领导给我的锻炼机会，感激同事对我的帮忙，我也会更加努力的去工作去学习，交出自我满意的成绩单。

服务周报工作总结7

我在公司做客服已经快10天了吧，我感觉客服不是这么好做的。我直接觉得我很适合做客服，当我做了；我才感觉并不是这么好做的哦！

我刚来时我做的是换标工作，我觉得那就是没一点技术含量的东西；那时候我就想做客服的，但是我现在做客服之后觉得客服不是想象中这么好做的，做客服：第一：必须具备打字速度快。第二：必须具备灵活的头脑、理解能力强。第三：必须具备自控能力！其实根本不止这三点。

目前我做客服只总结了这三点，可能做客服的时候越长的话；总结的越多。我只是做了10几天，也总结不出什么大道理来；我自己总结的就是打字速度快是必须的，因为如果你打字不快的话、客户一多的话基本你就乱了、每天起码有三个高峰期。我自己感觉我打字速度还可以吧，但是如果一到高峰期的话、我肯定会混乱一下，然后花个几十秒时间速度调整一下。这个就说明我打字速度跟不上、但是我觉得我在这几天肯定把自己的打字速度提上去的！

第二点是必须具备灵活的头脑、理解能力强。灵活的头脑也就是说你的头脑必须能转得过顾客，不但要转的过还要把顾客给忽悠住；这样的话这个生意就是十足的把握拿下了！我觉得我头脑还算转的挺快的！但是我感觉我的理解能力不强，应该说是非常的差；这几天我直接出现这个问题。今天也是，人家顾客明明问的：“是最后面那图衣服打开好像一块布。”

我却没看懂，我居然把羊绒的打开看最后一张图问人家是不是这个，当时顾客就来火了。说：“请把聊天记录看一下”我把聊天记录打开也没几行字，好像看见说昨天来过，当时我就说我电脑坏了，刚换过没聊天记录。顾客实在被我气没办法了就发个大笑过来；然后我就叫焦玉芬看一下什么意思，她让我问张丹，张丹打一个电话给顾客解释了一下。

然后顾客说明天再来吧！就这样一个生意就跑咯；所以我觉得我应该把自己的理解能力在提高一下。所以只能下次顾客说话的时候认真看了，如果实在不懂的话就问老前辈咯！

第三点就是必须具备自控能力强！我觉得自控能力在我看来是最重要的了；因为你在网上做生意做客服的话没有控制能力能卖出东西吗？和顾客交谈的时候一定要控制自己不要和他很冲，或者气他。就算顾客真的很气人；你也不能气他，因为你一气他肯定觉得购物不愉快，客服不会做生意，肯定是要走的！

我自己觉得这点我做的最差劲了。这几天我总是遇到难缠或者是存心找茬的，总感觉他们在耍我、玩我、在气我、那时候我当然控制不住想骂，但是我得考虑后果；所以我都不骂，但是我会觉得心里不平衡，我总是会气他们一下；但是人家被气一下就要和你说goodbye！今天就是一个人和我谈的很好，都准备买了。

准备拍的时候还问东问西的，我就气了他一句。然后他就说我卡上钱不够，明天来拍吧。我努力让他先拍一下，他就是不肯！最后没办法我就发个汗，但是张丹突然跟我说：你下次记住如果别人要走的话，要说点好话，这次合作不成还有下次的哦。亲！我当时就感觉这个办法很好的，如果我是顾客我要走了别人还这样说肯定会很高兴下次也肯定会来的。我觉得我会学习的，只要有好方法的我一定会学习！还是那句话：我行的！

这个就是我做客服以来总结的三点，可能是我做客房的时间段还没发现关键的，只发现了皮毛吧！

服务周报工作总结8

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层服务员职责，圆满完成工作任务

务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定.总结起来收获很多。

1、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

2、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来服务员一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着服务员必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取服务员每天跟白班的方式，使服务员将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为服务员，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度;“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求服务员复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈

就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

一年来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在__年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

服务周报工作总结9

为了持续规范客服人员的服务行为与标准，明确各岗位服务操作流程及要点，提高基层项目客服部整体服务质量水平，在品质部的组织下，20xx年6月3日，客服专业委员会对各项目客服主管(班长)在公司机关会议室实施技能培训。

>一、培训内容

本次培训内容围绕《客服部岗位操作指南》PPT展开，包括“客服主管工作要点”、“服务中心前台操作要点”、“大堂前台服务操作要点”、“领导层前台服务操作要点”、“楼管员服务操作要点”、“会议服务操作要点”、“客服人员仪容仪表基本要求”与“客服人员服务礼仪与礼貌用语”八个部分，以文字、表格、流程图、照片等形式全面地阐述各岗位流程重点及要点。

在培训过程中，客服专委会成员张迎、刘明芳、胡苏认真、详细地讲述《客服部岗位操作指南》，重点示范服务基本姿势与礼仪，分享各自的实际经验;各项目客服人员学习态度虚心，积极、主动参与问题讨论，踊跃介绍岗位现场好的服务方法与管理思路。

>二、培训效果

培训结束前，我们完成了这次培训的笔试考核。通过对卷面的打分，11人分数达到80分以上(80分为合格)，合格率为。

>三、存在不足

- 1、培训内容偏重于写字楼项目的日常客户服务，对于前期物业服务管理、入住/入伙服务、装修管理、社区文化建设等内容还未完全涵盖;
- 2、黄石、黄冈区域项目路程较远，客服主管未报名参加本次培训;
- 3、少数项目因培训当天客服人员需参加现场重要会议或活动，报名后请假，未能前来参加培训。

>四、今后的工作建议

- 1、客服专委会们持续加强自我学习，在平时岗位工作中多锻炼、多提炼，提升综合客户服务素质;
- 2、对于有需求的项目，品质部将及时提供《客服部岗位操作指南》PPT，以便项目客服部实施内部培训。另有特殊需求的，我们可以组织个别支撑或培训;
- 3、客服专委会们对项目实施品质检查时，继续验证客服岗位人员掌握《客服部岗位操作指南》中各岗位操作要点、仪容仪表基本要求、服务礼仪与礼貌用语等情况。

服务周报工作总结10

这一周工作非常忙，有汗水、有艰辛、也有挑战。虽然有时会觉得很累，但也却很充实。就此我对自己这周的工作做如下总结：

- 一、负责每天来电来访客户的录入以及置业顾问客户的整理和分类，以便她们能够更方便的查找自己的客户。
- 二、帮客户准备办理房产证之前所需要的资料以及房产证的领取工作。
- 三、和销售代表已成交的客户去缴纳维修基金和契税。
- 四、协助张经理进行销售部人员的招聘工作。
- 五、负责销售汇总表和日报表的整理及完善工作，每日的日报表都要及时送到财务审核。
- 六、负责短信的发送，包括公司领导、部门员工以及之前收集的所有客户电话，让领导能够第一时间知道我们部门的销售情况，让员工能够及时准确的做好销控。
- 七、负责客户服务部的一些日常工作，如钥匙的保管、出售及未出售车库电费的缴纳、销售中心电话费的缴纳、协助销售人员签定认购协议、合同的保管及各类文件的收集、归档，做到了分类存放。
- 八、完成领导安排的其他工作。

我是六月底进入的公司，刚到公司的时候，对业务不熟练容易出错，经过一个多月的学习，让我学到了很多，领导的栽培，同事的帮助，让我对自己的工作越来越熟练，即使这种，在工作中也难免会出错，在以后的工作中，我要强化自己的业务技能。

服务周报工作总结11

一年的时间渐渐的过去了，我来到__酒店作为一名客房服务员的时间也已经有了x月之久。自从去年x月的时候进入酒店以来，自己一直在工作中收到了大家的照顾。真的很感谢大家的帮助，是大家的热情和鼓励，才让我学会了在工作中如何去做好自己的职责，如何更好的融入__酒店这个大集体！

回望过去这一年里的工作，尽管在很多方面都还不尽人意，但是对比下来，自己一直都在一步步的成长，提升。现在一年的时间过去，我在此对过去一年自己的工作做总结，希望自己能从中吸取经验和教训，在下一年的工作中继续努力！我的工作总结如下：

一、工作前的教导

作为一名新人，在这工作前期的这段时间里，我受到了同事们不少的照顾，以及领导在工作中培训和锻炼。

在学习和培训中，我跟着前辈一起工作，学着如何完成自己的工作，如何做好自己的工作。短短x周的时间，我努力的跟着前辈的脚步，做到不懂就问，严格的要求自己的工作，不在工作中偷懒和马虎，严格的按照酒店的规定完成自己的客房整理工作。

在努力的完成了自己的工作之后，我终于得到了领导的认可，有了自己负责的客房区域。但是在工作中我并没有因此放松，反而因为自己独自负责，更加严格的要求自己，力求在最短的时间里将工作完成的。

二、从思想上提升自己

在过去的工作中，我一直努力的学习工作的核心理念，以此为中心，不断的完善自己的服务思想。在工作的时候，为顾客着想，以顾客的心态去看待自己的工作，不断的提高自我要求。

在思想的学习中，我提高了自己的服务意识，提升了自己的服务态度，得到了领导和顾客的鼓励。在今后的

，我也会紧跟酒店的发展，不断的更新自己的思想。

三、个人的不足

在这一年中，自己的不足也非常的明显。对工作的不够熟悉，以及对酒店的情况不够了解，导致我在工作中常常找不到地方，或找不到人。这些导致在工作中耽误了不少的时间，在下一年的工作中，我会更加努力的去了解酒店，不会再犯下这样的错误。

过去一年的工作终将成为历史，未来还有无限的前路在等着我，我会努力的学习和提升，让自己成为一名出色的客房服务员。

服务周报工作总结12

20__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。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，不耍小聪明，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。

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。

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，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不耍小心眼，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。

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。

服务周报工作总结13

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题："你为公司的经营发展准备好了吗？"

也许你会说："我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！"

在那里我要大声的说："你错了！在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，可是，你爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与欢乐，连接万人心！"

>一、工作方面

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小群众中的一员，每一天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、并且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只明白看到此刻拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个提高，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，透过出版报不仅仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达潜力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮忙下整理了两份评估材料，我深切地感受到自我的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张可是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要可是了，好久之前便做好了准备，可是楼层服务员确实忙可是来，看到她们

废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也可是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自我都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的群众而感动，奉献是无私的所以温暖、活力是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

>二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益思考，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了期望。

可是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下必须会展露出柔弱的一面，也必须会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就就应有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自我，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自我的一份力量！

服务周报工作总结14

__餐厅是我们__市区一家营业不久的新餐厅，我来到__餐厅工作也有一段时间了，我是__餐厅的一名服务员，在__餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们__餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在__餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自我这段时间以来的服务员工作：

一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很期望在服务的同时得到更多人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务者。

在__餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自我全新的一天，由于__餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是服务员的基本技能，__餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

二、工作的收获

在__餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要做一名优秀的餐厅服务员。

服务周报工作总结15

又是一周的工作结束了，这已经来上海的第四周的工作了.如果说第一周是适应工作，第二周便是熟悉，第三周是熟练，那么这一周便可以说对工作渐入佳境了。

经过一个周来对工作的摸索与实践，我已经对我工作的内涵和职责有了自己的理解和把握。对如何工作，怎样才能更好地完成工作有了自己的方法。不仅要遵守工作的规程和要求，同时还要高效的完成，要做出成绩，展现良好形象，更要让旅客满意，舒心。我本着这样的原则，不断地总结工作经验，改善工作方法，寻找工作技巧。

我的工作可以说是分为两大部分。如果说查包的关键是技巧和礼貌，那么前引导的关键就是形象。前引导的位置可以说是展现内场风采的一个窗口。我愈发地意识到这一点，这一周，我依然笔直地站立，甚至以军训时警姿的标准来要求自己。我站在那里，心中不断地提醒自己，别人眼里的我就是人民警察的形象，他可以不高大，但必须挺拔，可以不英俊，但必须威武。我的表现也得到了站长和组长的肯定。这或许已经成为我们五组工作的一个亮点所在，我将继续保持下去，毫不松懈。

作为包检员，我心中始终坚持着这样一个观点“认真和仔细永远都是我们工作的生命”也正是秉持着这样的一个信念吧，我总是能收获很多不易察觉的违禁品。这一周，我的收获也格外地多。警用钱包已经无法逃脱我的法网，有危险地物品也不可能在我的手下溜进上海。同时，这一周我也逐渐发现并运用了更多的技巧。带有笔记本电脑的包裹要严查，因为里面如果藏有管制刀具显示屏上是无法看出来的，并且很有可能藏有**光碟。带有大量现金的人更要察言观色，要抽查现金中是否带有假币，尤其是新币。对于包车旅游的旅客，嫌隙较小，为了提高速度可以粗查。

检查势必会给旅客带来不便，并可能会引起他们的烦感和不理解。因此，我也逐渐学会了换位思考，站在他们的角度去想一想，怎么才能让他们感到舒心，温暖。这一周，我也找到了自己的方法，那便是动作要轻，要柔和，把包里的东西翻乱了，把包里的物品拿出来再放回去，并拉上拉链。同时，嘴里可以不时地说上一句“谢谢您的配合”。通过这样，会大大消减乘客的不满情绪，也会提高旅客对我们工作的满意度。这也就要求我们，不仅要以执法者的身份，还要以服务者的身份去投入工作。

下周便是违禁品竞赛周了，这无疑给我的工作提出了更高的要求和挑战。我要把前一个周的工作中所秉持的认真负责的态度坚持不懈，同时也发现自身存在的不足和失误，去追求卓越，精益求精。我相信在下一周激烈的竞争中，我会再接再厉，毫不松劲。为五组争得荣誉，也相信五组定会锋芒毕露，成为众组的旗舰之组。

服务周报工作总结16

>一、产品信息，必须熟记

- 1、衣服的大小，衣服的尺码。
- 2、衣服的特点。例：衣服好在哪里、面料构成、弹性。

3、相对其它店铺产品我们的产品优势，本店承诺都是实物拍摄，不用担心与实物不符合。

>二、回答要点

- 1、回答买家问题必须保证一定速度，不能让买家久等；
- 2、针对买家问的问题去回答，必须回答买家想知道的信息；
- 3、通过简单的交谈就能了解买家的心理，根据他的对产品的需求去推荐；
- 4、语气柔和，亲和力要强，多用语言气词，对买家的尊称都用“您”；
- 5、买家在咨询某件产的时候我们应该对该产品的特点多做介绍，引起买家的兴趣，增加他的购买欲望。
- 6、态度，保持最良好的状态，绝不可对买家冷嘲热讽，更不可对骂。买家处于不良状态，客服人员应尽量安慰、站在买家立场尽量去帮助解决问题。
- 7、不要用中肯的语气或者生硬的语气给客户推荐，可以给顾客一些尺寸表或者客户的好评供参考。
- 8、关于优惠或者少邮费商城已经是优惠的了，亲和的语气与客户交谈，请客户谅解。

>三、买家担心我们的发货问题到货速度

每天6点前购买都可当天发货，只要快递在运送的过程中不发生意外，再远的地方在三天左右都可以到达的。

>四、物流问题查件

- 1、主动客气，先安慰买家不要着急，马上给予查询；
- 2、买家下线后，把查询到的结果直接在旺旺上留言给买家；
- 3、有问必答，很忙的情况下可以让买家稍等，但不能不理睬买家少货；
- 4、和买家说明，是丢了，或是少发了，我们一定会补发，不要担心。
- 5、让买家把收到的发货单拍下图片给我们。
- 6、如果发货单上确实没有该产品或数量不对，我们当天可以补发给买家；
- 7、如果在网上交流不能解决一定要打电话给买家，在电话里解释质量问题；

安抚买家，和买家说明，我们很少有遇到产品质量发生问题的事件。当然，一但我们遇到，我们会给予及时和正确的解决，不会让买家在任何方面有所损失。

>四、退货或调换问题

- 1、如果是买家原因退货，由买家自行承担退货费用。如果是商品质量问题、描述不符而导致的退货，退货费用则应由店铺承担。

服务周报工作总结17

来到xx的工作时间虽然不是很长，可是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作资料，这一切都是对自我的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情景，我主要负责两方面的资料：一是网站资料的更新，二是53客服，因为没有将这两项资料很

出色的完成，所以我对自我的表现还不是很满意。下头具体的来说明一下工作的完成情景：

>一、网络工作资料

- 1、更新xx网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风采、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。
- 2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传xx英语。
- 3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。
- 4、查看百度贴吧、百度明白中涉及到xx英语学校的相关信息，掌握大家对xx英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意问题）
- 5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。
- 6、撰写英语公益活动——高中建设的文章。
- 7、编写英语网站新增版块——雅思保分计划的相关资料。

>二、53客服咨询情景

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是经过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作资料有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的本事。

网络是虚拟的，我不明白在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不明白他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。经过这一个月以来，53客服工作的完成我对自我并不是很满意，主要存在一下问题：

- 1、咨询量本身与上月相比有所降低。
- 2、针对咨询的人约访数量降低。
- 3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的本事让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改善：

- 1、分析上个月客服咨询资料，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询本事，这也是重中之重。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发