

餐饮店长个人年终工作总结范文 (通用5篇)

篇1：餐饮店长个人年终工作总结范文

转眼间入职xxx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xx年度工作情况作总结汇报，并就xx年的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

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，针对服务人员在上用餐高峰期的时候进行合理的调配，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。

二、员工日常管理

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。

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

篇2：餐饮店长个人年终工作总结范文

进入餐饮行业已经有十多年了，我已经成为了一店店长，在我与本店所有人员的共同努力下餐饮店取得了不错的成绩，当然我也知道这点成绩并不足以骄傲，我一直都告诫自己工作还得继续努力，下满我把这年的工作做个总结。

一、服务第一

餐饮行业是一个大行业，竞争也是很激烈的，想要取得好成绩，当然需要更多的努力，我们餐饮店想要在行业里立足就必须要有自己的特殊，我们的特色就是服务，有美食还有更好的服务，这样更会让客户喜欢，对于每一个来到我们餐饮店的客户我都非常重视，都给予足够的尊重，有服务员去招待，只要来到就会及时给客户准备好座位，然他们能够最快的享受的自己需要的美食，把美食与服务结合在一起是需要花功夫的，更需要做的好，服务员用礼貌，温柔体现我们店的热情，基本的礼仪都会做好，为此我们在年初的时候就可是培训服务员，就是要让每一个服务员微笑有感染力，说话好听，不会让客户生气，这是我要做的，我们一直都把客户当成上帝，尽量满足客户的需要，因最好的服务来达成以上条件。

二、卫生安全

我们店对于卫生要求是非常严格的，打扫卫生也会做好清洗，客人用过的餐桌会及时回收，不会让下一位客户继续用，我们的原材料也都是选择无公害食品，都是最新鲜的，欢迎客户来我们店参观做菜，无论是在制作的过程，还是在消费的过程我们都秉持干净整洁，这样既可以让客户看着舒服，也能够让客户有食欲，我们对于餐厅的打扫都非常的及时都很重视，餐具，等都是封闭且消毒的，最新拿出的餐具，这些餐具也是最好的，能够给客户id提供他们所需的环境，让客户选择自己需要的就餐环境，保证客户可以吃到自己喜欢的菜品。

三、经常推出新菜品

我们厨师队伍规模一直都在不断壮大，每隔一周都会推出新的菜品供给客户选择，同时也会取消一些客户不爱吃的菜品，不作为一家有历史的餐厅如果一直都是相同的菜不能够满足客户的需要，琳琅满目的菜品才能够让客户满意，也符合客户的口味，这样也是为了满足那些老客户，避免因为经常吃，已经有些吃腻了，所以用新的菜；来让客户品尝新的口味。

四、优惠活动

为了吸引更多的客户我们决定通过优惠策略来吸引客户，优惠活动能够很好的留住老客户，吸引新客户，通过开启这样的活动也的确给我们店增加了很多的客户，我们对老客户推出多种优惠，对新客户又推出多种优惠活动，通过这样不同的优惠让客户喜欢我们店，也促进客户消费。

我们一年来不但提升自己还同时提升我们店的服务，扩大消费群体，让更多的人喜欢我们的店，来我们店消费。

篇3：餐饮店长个人年终工作总结范文

回顾过去的20xx年，有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司重视和培养下，个人取得了很大进步。

作为一名店长我深感到责任的重大，半年来店面管理工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的洋快餐店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的消费心理，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的让我干到积极的我要干。为了给顾客创造一个良好的用餐环境，为公司创作更多的营业业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的用餐环境;其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足顾客需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好管理组之间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们农院店。

面对20xx年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和-谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

篇4：餐饮店长个人年终工作总结范文

20xx年转瞬即逝，匆忙而过又是一年，在这一年的时间里，自己学习到了许多的学问。为了更好地完成工作，总结阅历，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作状况总结如下：

一、工作总结

略略估算下来我做餐饮这行也已经许多年了，从最初到现在，也经受了许多，自己也在不断的总结积累厨房的阅历和学问，但是仍旧做的还不够好。20xx年我们有做的很好

的地方也有不足之处，厨房始终是我们餐饮行业的重中之重，抓住顾客味蕾的最重要一环，想要把这块做好则需要我们整个餐厅的帮助和帮忙。菜品出餐速度也是我们今年始终在强调的问题，但是取得的结果却还不是很好，特殊到了高峰期，比如说我们金山店，有的时候出菜就会变得很慢，特殊是炒盘菜。

我觉得缘由可能是以下几点：

1、站货数不足。也就是锅不足，我们餐厅只有三口锅，高峰期时又要捞菜又过水，显得不够用。

2、后厨人员协作度不够。人员没有达到一个很好的契合度，我们后厨的团队默契力不够，导致高峰期时大家手忙脚乱不知道该如何下手，也不知道该怎样做才能详细的提高上菜速度。

3、热菜炒盘数量有点多。在同样的操作下菜品越少确定上菜速度就越快，一开头我们金山店既有鱼锅也有炒盘也有烤鱼，人手是肯定的这就导致了我们的安排不足，高峰期简单导致一人三职甚至四职，同样的影响着我们的上菜速度。假如把我们的热菜炒盘数量减半，把不好卖的去掉，留下精品，那么会不会更好呢？我觉得他可能会更好，上菜速度也会相应提高，菜品铺张耗损也会相应削减。提高了上菜速度也就等于抓住了一部分回头看！

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过一年的熬炼，使自己对这份工作有了更多更深的熟悉。对于工作或者说事业，每个人都有不同的熟悉和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度打算一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。详细而言，我对工作的态度就是选择自己宠爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我始终认为工作不该是一个任务或者负担，应当是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生爱好，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的欢乐。我信任我会在对这一业务的努力探究和发觉中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力气。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何胜利，期间来不得半点牵强。

其次，是力量问题，又可以分成专业力量和基本力量。对这一问题的熟悉我可以用一个简洁的例子说明：以一只骆驼来讲，专业力量打算了它能够在沙漠的环境里生存，而基本力量，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，打算了它能在沙漠的环境里生存多久。详细到人，专业力量打算了你适合于某种工作，基本力量，包括自信力，协作力量，担当责任的力量，冒险精神，以及进展潜力等，将直接打算工作的生命力。一个在事业上胜利的人，必是两种力量能够很好地协调进展和运作的人。

三、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业学问，把握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨仔细的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴实、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老狡猾实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着我们餐饮店进展越来越快，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需把握的学问更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素养和各种工作技能，做出应有的贡献。

篇5：餐饮店长个人年终工作总结范文

到了年底了，回顾这一年来我们餐饮店的经营情况，作为店长，我就这一年来我的工作做下总结，是一种回顾，同时也是为了做好明年的工作做一个工作的反思，了解这一年来工作哪些做得不错，哪些不足还要去改进的。

一、店铺管理

在管理店铺的时候，我一直都要求我们的员工对待客人一定要礼貌，从客人进入我们店铺开始到用餐结束，无论在中间是发生了什么事情，我们对待客户都是要礼貌，这也是我管理重点抓的一个方面，同时对于员工的仪容仪表也是仔细的检查，一定要穿工服上班，对待客人要有服务的意识，不能懈怠，虽然工作确实是会有累的时候，但是只要是在工作的时间里，我都是要求员工必须认真的，如果着实累，可以去后面稍微休息下，调整下再来工作，只要工作能顺利进行下去，就没问题，而不能说一边工作，一边松懈休息，这样也是会给客人留下不好的一个印象的。对于店铺的物品也是要做好整理，确保摆放整齐，如有损坏，也是要及时的去更换，同时对于损坏的原因也是要确认清楚，必能蒙混过关，对于客人损坏的情况，也要根据具体的原因确定赔偿，尽量有礼有节。

二、人员管理

对于员工的管理也是一个重点，无论是新员工还是老员工，都是需要有服务的态度，礼貌的对待客人，同时我也是根据每个员工的情况，去关注他们的工作情况，了解他们，熟悉他们，对于他们的成长也是给予关心，不定期的会组织餐饮店所有的员工进行一些学习，培训，让他们得到进步，也能更好的去做好我们店铺的工作。同时在培训过后，我也是会根据他们的工作情况进行检查，考核他们培训后的一个成果，对不足的地方，及时的去进行弥补，也对后续的培训进行改进，对没做好的员工也是找他们聊天，了解具体的情况，帮助他们去进步，解决他们的问题。

当然这一年来，我还是有一些不足的地方，虽然作为店长，但是我要学的方

面还是很多的，还需要我继续努力，同时在一些工作的安排上也不是那么的合理，客人太多的时候，也会工作的主次没有那么分清楚，经常忙完一件是一件，也是有一些头绪不清。在今后的工作当中我也是要继续的改进自己，让自己的工作做好一些，为店铺做更多的一个贡献。