# 2024年当酒店服务员的心得体会(汇总11篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-07-29

*心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。当酒店服务员的心得体会篇一酒店...*

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**当酒店服务员的心得体会篇一**

酒店服务员是每个酒店经营中最为基础的岗位，是顾客入住难以避免的人群。因此，对于酒店服务员的服务水平也是非常高的要求，这就需要酒店服务员进行一定时间的培训与锻炼。而现在有许多酒店都主动发起了一个“大练兵”活动，一来可以督促服务员们提升自己的服务技能，二来也可以让顾客更满意的感受到酒店的服务。接下来，我将通过自己参加和观察酒店服务员大练兵活动的心得体会，来分享一些实用的Tips和感悟。

第二段：了解培训内容

在我所观测的酒店服务员大练兵活动中，他们的培训和训练分为了三个部分：细节培训、沟通技巧和团队协作。在细节培训中，服务员们需要深入学习酒店的各种规章制度、礼仪要求，以及细节处理方式。沟通技巧包括服务员的言辞缜密、表情配合、身体语言等，在与顾客进行交流时能够更顺畅，让顾客感觉到舒适和愉悦。而团队协作则是要求服务员相互合作，互帮互助，为顾客提供全天候的专业服务。

第三段：体验效果

大练兵活动运用到了一系列模拟实用场景来培养服务员的应变能力，通过模拟入住、点餐、问询等流程来提高服务员的工作能力和业务素质。我深刻感受到服务员们工作责任心的提升，并且能明确自己的工作职责以及团队合作精神的重要性。在此基础上，服务员们学习了更为高端的沟通技巧，并在现场实践中磨练出了自己的心理素质和应变能力；而每次活动也都会有代表性顾客参与，在真实场景下查看和体验服务的水平，让服务员能够开放的接受反馈以更好的提高自己的服务水平。

第四段：收获感悟

通过参加这次酒店服务员大练兵活动，我得到了很多的启示，不仅仅是作为服务员需具备的技巧和消息，更是让我体会到一个理念：无论是什么行业，都应该去学习、去进步、去取得效果，同时勤奋和努力，才能获得真正的成果和获得真正的满足。而团队协作也是有重要性的，大家互相帮助、互相配合，才能工作效率最高、最大限度满足顾客的各种需求。

第五段：总结

“酒店服务员大练兵”是现实需要的一个大型活动，它鼓舞了服务员们不断提升自己的专业技能、增强自己的沟通能力、加强团队意识合作精神，更让整个酒店的服务质量得到全方位的提升，真正实现了顾客与服务员共同的愉悦。而对于我们每个人而言，无论在哪个行业，如何增强自己的专业能力，跨越自己的边界，理解和满足客户的需求，才是提高服务水平的根本。

**当酒店服务员的心得体会篇二**

要学会如何与其他服务员交往，如何虚心向他们学习。而且要学会怎样与领导交往。酒店其实就是个小社会，和他人交往和在学校与同学老师交往不一样。另一方面，和客人的交流技巧也很重要。经常在包厢里，客人一眼就能认出我是一名正在读书的大学生，我会笑着问他们为什么，他们总说从我的表情和讲话语气就能看出来。这大概是社会经验少的原因吧，许多大学生刚进入社会人际交往时还是会有点羞涩放不开。加强人际交往能力，是我们大学生要加强的地方。

第二，要有勤奋吃苦耐劳的精神。在酒店工作时，不能偷懒，比如打扫

卫生不能漏掉任何一处死角。餐具要勤刷干净。另外有些体力活必须得能干。工作时要做到心到，眼快，手勤，手快。上班虽然累，但是得有耐性克服，只有这样才能做好自己的工作。

第三，学到许多服务方面的知识。首先学习到酒店的相关部门结构和人

员职位设置，也了解到前厅和酒店其他部门的关系，还学习到服务员的规范化知识。当然酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化等等。比如说餐桌上的礼仪，和客人打交道，还有就是服务员该怎么面对客人的不同要求。接触来来往往的客人也能学习到不同地域的文化。

第四，通过实习也更加了解酒店业对大学生的专业要求。知道自己有许

多不足，要学习的还很多。不仅要会服务员的基本技能当然还要学会许多东西，比如收银员的基本知识会使用传真机，会开发票及使用电脑的常用知识。当然还需要很多知识，比如虽然我英语过了四六级，但是当有国外客人来酒店吃饭，当客人点菜及酒水时，在交流的时候我突然发现自己的英语口语很蹩脚，知道自己的许多漏洞与不足。当然我知道旅游业是一门涉及知识面很广泛的专业，从考导游证时就能充分意识到。客人吃菜时有时会提出许多关于菜系的问题，这时候会发现自己缺乏许多知识。这也对我们在学校的学习方面提出了许多要求。

通过一个月的暑期实践，充实提高自己。实践中有欢乐当然也有困惑。在酒店工作中产生许多关于自己以后就业的想法，对社会都有很多想法。印象最深刻的想法就是，当我觉得酒店工资低打算去找其他工作时，发现不适合自己专业的工作也做不了，虽然工资还好，但没那方面特长，就很苦恼。后来我想到，其实社会就像很大的一堵墙，上面有很多凹凸不平的地方，当然这些不平是有一定规则的，而我们这些要就业的人就像一个个小按钮，其实每个按钮都可以嵌进社会那堵墙里面，当和那凹凸的地方刚好吻合时，那边就是最适合我们的职业。都说就业难，其实我觉得或许可以换个说法，就是要找到适合自己的职业很难。比如说服务业就总出现招工难的问题，因为许多人不愿意从事这行。当然，我知道要想找到真正适合自己的那块地儿，我们得把自己这块按钮磨好，使自己适合社会那堵墙上适合自己的那块地儿。

总之，暑期实践给我带来很多收获，最大收获就是要活到老学到老，人要不断的学习充实自己，让自己来适应社会。

**当酒店服务员的心得体会篇三**

本人于20xx年3月5日至7月4日在xx酒店进行了接近xx个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了务必的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1.1实习的目的和好处

透过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1.2实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，能够乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

1.3实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，到达一流的水平；在服务意识上加强思考，到达超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2.1实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每一天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每一天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2.2实习资料

2.2.1迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，明白客人名字的要用姓名去称呼客人。

2.2.1呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否能够点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否能够起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已透过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以能够直接向主人询问是否能够通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2.2.3服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2.2.4上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选取不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了，请慢用!”

2.2.5餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要立刻手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或立刻喝完，要立刻问主人是否要再加。

2.2.6拉椅送客

客人起身要离开时，要立刻上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2.2.7餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台:先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

经过四个月的实习，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在那里我学到的不仅仅仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅仅仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的好处。

**当酒店服务员的心得体会篇四**

第一段：引言（150字）

伴随着旅游业的不断发展，酒店业也随之兴起。作为酒店业中的重要一环，服务员的素质与服务水平一直是酒店业的重要考核指标。为此，很多酒店都会定期组织服务员进行培训，以提升服务质量。本人最近参加了一次“大练兵”，在此分享一下自己的心得体会。

第二段：“大练兵”活动的内容（200字）

“大练兵”活动是由酒店领导和职业培训机构联合组织的一个培训活动。首先，我们进行了相关的礼仪、服务规范等知识培训，帮助我们了解如何更好地为客人服务。接下来，我们进行了一系列的模拟服务演练，通过模拟真实的客人场景，提高我们的服务能力和应对能力。最后，我们还进行了团队协作和沟通培训，加强了团队的凝聚力和协作能力。

第三段：收获与体会（300字）

通过这次“大练兵”，我感受最深的是服务态度的重要性。无论是高端酒店还是普通宾馆，客人的满意度都离不开我们的服务态度。在培训中，我们学习了如何化解客人的不满和抱怨，增强了自己的沟通能力。同时，我们还学会了如何用微笑和细致的服务来赢得客人的信任和好评。

另外，这次培训还让我深刻认识到了团队合作的重要性。在演练中，我们需要密切配合完成各个环节的服务工作。这要求我们在行动之前就要做好充分的沟通和协调。只有通过团队合作，才能更好地完成各项工作，并保证客人的满意度。

第四段：推广好服务，促进旅游业发展（300字）

良好的服务质量不仅仅是提高旅游业服务水平，更能增强旅游业的影响力和吸引力。当游客在旅途中得到周到的服务，他们就会感受到来自这个城市的热情和友好。在这样的情况下，游客不仅会为旅途中得到的优质服务买单，更会在后续的旅行中考虑该城市的优先选择。因此，建议更多的企业加强培训，打造具有市场竞争力的旅游服务品牌，促进旅游业的发展。

第五段：结语（150字）

总之，这次“大练兵”培训给我留下了深刻的印象。我相信只有通过不断地学习和积累，不断提高自己的服务水平，才能被游客所信任和喜爱，也才能为旅游业的发展作出自己的贡献。同时，也希望更多的企业加强服务质量的培训和推广，共同打造旅游服务的良好品牌。

**当酒店服务员的心得体会篇五**

作为一家餐厅或酒楼在开业前，或者在一批新上岗之前，必须有一个明确的目标，为了达到这个目标的标准，要实现此目的，就需要对员工进行。

先列一个提纲:

第一课: 首先每个员工做自我介绍，姓名，籍贯，爱好等。以提高员工之间的认识。

第二课: 了解公司的规章，管理架构以及本酒楼的基本出品特色，解释员工福利, 服务意识服务理念。

第三课: 员工的仪容仪表，楼面服务基本礼貌用语。

第四课: 餐饮服务五大要求及餐厅服务员操作程序。

第五课; 餐饮五字决，如何留回头客，前厅与后台协调，员工配合。

第六课: 规范礼貌用语及操作程序。

第七课: 楼面部接待过程(详细讲解)。

第八课: 对酒水的认识，价格及斟法的基本认识。

第九课: 席前烹调的准备工作，席前烹调的主要材料及其他配料，高级服务员要掌握的服务。

第十课: 预定 迎客 点菜 送客 摆台 托盘 上菜 推销 斟酒 收台

第十一课: 大型酒席宴会的服务程序及准备工作。

第十二课: 如何成为一名出色的服务员。

第十三课: 厅房服务的详细程序。

第十四课: 问题解答。

第十五课: 及消防知识。

员工仪容仪表

规范礼貌用语及操作程序

1. 当客人进入餐厅时，咨客应主动上前，热情地征询客人“先生/小姐，您好!欢迎光临，请问您几位? ” 当客人回答后便问:“请问先生/小姐贵姓? ”

2. 把客人带到座位后，拉椅请坐(并做请的手势) 。双手把菜谱递给客人并说道: “先生， 这是我们的菜牌。 ” 然后询问客人: “您好，请问喝什么茶? 我们这有普洱，香片，铁观音等茶” 客人选定茶叶后， 应把客人所点的茶告知看台的服务员。要求: 语言亲切，保持微笑，使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

3. 服务员在分管的上站岗，笑脸迎接客人，协助咨客安排客人入座，稍鞠躬讲: “先生/小姐，您好，欢迎光临!”

4. 拉椅请坐，先将坐的椅子拉出，在她坐下时，徐徐将椅子靠近餐桌，说: “先生/小姐，请坐”并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。

注意事项:

a善于观察分清谁是主人。

b对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人， 不可强求。

c当客人对问姓名不解时， 我们可以这样解释: “这有利于我们称呼您” 或“当有客人找你时， 便于我们查阅。 ”

d服务员在整个过程中， 有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。

6. 落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。(脱筷子套要在客人右边进行)

7. 推销酒水。当营业员点完菜后，即上前微笑地询问: “先生/小姐，请问需要什么啤酒，饮料或果汁吗? 我们有果汁挺不错，啤酒有金威啤酒，青岛啤酒等。”注: 名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必须冰冻，红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8. 下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

9. 斟酒要求。

a. 上酒水要从客人的右边，身稍斜站 以微微弯腰的姿势。

b. 向客人问酒，要先问客人喜欢什么酒，再按其意思斟酒，斟酒顺序: 先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

c. 斟酒规格: 啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一 p(一盎司)

d. 斟酒方法: 斟啤酒，汽水可稍沿杯内徐徐斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10. 收茶杯。在为客人斟上酒水后，必须征询客人意见，将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11. 上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。注: 上头道菜后， 需第二次派香巾，以示清洁。上汤时应为客人分派，要求每碗均匀，然后按先女后男的顺序主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时，主动征询客人是否需要米饭; 如客人需要，则按数量划在食物卡上。若餐台上有几道菜已经占满位置，而下一道菜又不够位置时，应看情况征求客人意见，将台上剩下最少的一碟菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12. 巡台。如发现烟盅里有两个以上烟头，要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下栏盘，餐具按指定的下栏盘放好，及时撤换骨碟，更换时必须在客人右边进行并打请的手势，如果客人正在交谈时，应提醒客人。

13. 席间勤添加酒水。上完最后一道菜时，要主动告诉客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14. 收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15. 上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

16. 上甜品，水果。上甜品前先准备干净的甜品餐具，主动均匀的把甜品分派给客人; 上水果前，视何种水果派上骨碟，果叉等，把水果端到客人桌上，介绍说: “先生/小姐，这是我们酒楼经理送的，请慢用。 ”

17. 派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹 在客人的右边把收银夹打开说: “先生/小姐， 谢谢(多少) 钱。 ” 客人接过找零后， 同样要说谢谢。 拉椅送客， 说“慢走， 欢迎下次光临”等送客语。

18. 检查工作。 客人走后， 及时检查是否有尚燃的烟头， 是否有遗留的物品; 若发现有尚燃的烟头应及时把它弄灭; 若发现有客人遗留的物品， 应马上叫主管处理。

19. 收撤餐具。 首先整理好台椅，以保持餐厅的格调，先收餐巾席巾，后收水杯，酒杯，瓷具。

20. 清理现常重新布置环境，恢复原样。

**当酒店服务员的心得体会篇六**

酒店服务员是酒店的重要组成部分，在酒店运营中发挥着至关重要的作用。服务员的管理对酒店的服务质量和品牌形象起着至关重要的作用。本文将通过阐述我在服务员管理方面的心得体会，探讨如何有效管理和激励服务员，提高酒店服务品质和客户满意度。

第二段：解决服务员管理的问题

服务员工作的特殊性质是需要对服从，细节和服务品质有高度的要求。这就需要管理者采取合适的管理方式以保证协调工作，规范工作流程，提高服务效率。在服务员管理中，存在问题是多样化，如员工流动大，服务水平参差不齐等。为了解决这些问题，我们需要不断进行管理思考，积极探索解决方案。

第三段：提高服务员管理技能

服务员的管理需要有远见卓识，必须考虑到服务员的需求和情感，制定出符合员工特点的管理方案。例如，关心员工的情感状态，维护和谐的工作关系。此外，培训和提高服务员的技能非常必要。此时要使培训与服务的需求和客户的期望不可分离。我们需要选择适宜的培训方式，如定期交替换班，互相学习和分享工作经验等。

第四段：建立团队文化

服务员的管理还需要建立优秀的团队文化。这需要不断强调团队的主题和目标，并在团队的协作中获得致胜的机会和信念。因此，管理人员必须具备优秀的团队领导技能，激励员工不断进步，加强团队协作。领导者还应为团队制定合理的目标，以其指导和激励员工，以达到实现企业目标的终极目的。

第五段：总结反思

服务员的管理需要不断地理解和反思。服务员管理不仅体现在工作之中而应当全融入到整个企业文化体系之中，这样才能实现企业和员工双赢的局面。本文主要针对服务员管理的几个方面进行了分析和探讨。谨以此为参考，期望在实际工作中，对酒店管理者和服务员能有所启示，提供实质性的帮助。最终取得酒店的成长与发展打下良好基础。

**当酒店服务员的心得体会篇七**

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会：服务的重要性。一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害;或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩;除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品;不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐;穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助;遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到。让酒店越来越好，更上一层楼。

**当酒店服务员的心得体会篇八**

这次的暑期假期我便在东方市的绿宝大酒店度过了一个月，然而在酒店是要分早晚班，而且不能迟到，迟到一分钟一块钱。早班每天所要做的工作是早上6：30必须要到酒店签到，然后要备早餐，和餐具，备餐车的时候推着一辆可以装三层的车，去厨房里面把那些早餐装到车上，那些早餐是用竹笼子装的，因为用来蒸的所以那笼子很烫，有时候烫到手红红的，装完了点心还有粥，一大锅粥有时候太满了，推起来摇摇晃晃的，那粥洒出来溅到你那可是很烫的，然后将锅粥推出外面的大厅装到餐车上等客人来点早餐，刚来的半个月经理叫我看台，来要记台数，记台数的时候是没4和7的因为那是不吉利，有22张桌台数有28，见到客人就说早上好，欢迎光临，客人坐下要问顾客要喝什么茶，边说的时候边把筷子套脱了，然后去冲茶，先把茶冲洗过一遍，然后在加水，这样茶的味道更香，客人叫我们去点早餐我们去餐车那里用托盘端过来，端过来的时候会有同事帮你端下来，有时候记不住客人点了什么就叫他去餐车那里点我们在帮他端过来，端过来的时候还要记卡，餐车里面有60多种东西，分小点，中点，大点，特点，超点，顶点。有些是不用记点的是写在卡上面的比如烫青菜，牛奶。还要学会下菜单，现煮的要下菜单，就好像粉汤，炒粉。还要写台号不然厨师搞好了不知道哪桌的，到了10：30开始退餐车把车上面的东西收起来拿到洗碗阿姨那里去，还没有卖完的东西拿到厨房去，退车完了就可以去吃饭了，吃饭的人多要排队打饭，每天都是三个菜，而且那菜又不好吃，吃完饭休息一会，到11:00就去洗车了，上早班的用一个碗去拿洗洁精，倒在车里面用铁丝网刷干净后，接水来冲洗，还要拿筐来接水，那些筐是用来收餐具的，车里面有个开关是可以放水的，那水流到筐里面，因为那车是水平的还要抬起来那水才流的快，那车也很重抬的时候手很酸，因为那车是放在大厅里面不给有太多的水流下来，水装满了就两个人抬去传菜部的走廊去倒了，把车洗干净了，就去拿地刮，来刮车下面的水干净和传菜部，我们不叫传菜部，而叫班地利，传菜部的英文名叫叫班地利，搞完了班地利早班的就可以下班了，酒店里面有九个包厢，如果有包厢等客人叫上菜，还不能上错菜，上错了自己买单，从工资里面扣，有三个包厢在一楼其余的在二楼，厨师们搞好了菜我们就上菜，包厢里面有人看台了，一般都是男孩子上菜，女孩子看包厢，我们端去了她们就端上桌上去，有时候包厢多了忙的不过来，如果有人订餐我们还要送餐，等客人走完了我们还要收桌，扫地，拖地。如果客人走的慢我们就要等到客人走了我们收完才下班，上班是按时的，但是下班是不按时的有时候两点才下班。下午5:00每天和同事们点完名后，就按领班分配好的餐桌、包厢开始各自的卫生打扫。这决不是一般的扫扫地那样简单，需要由地及天的全范围清理，而且每天如是。包括擦(先用洗洁精水，后用清水)、整理、扫、拖、清理排风扇等等。若是那天你值班，还要加上卫生间和走廊的卫生，完后领班会来检查。所看的包厢和大厅桌子的大小、多少是根据员工的办事能力及表现来定的，当然，做得多，做的好，工资就高。老员工，所谓的顶力一点的看4个大桌子或是看大包厢;次之的看2个大桌子外加一个小台或是在楼上看3桌的或是2桌的包厢;新来的，或是不熟练的就只是看1张大桌或2个小台或是一个单包厢。总的来说，看包厢的要比看大厅的素质或能力高一点，因为包厢的顾客都比较挑剔一点，特别是有些包厢有最低消费。卫生搞完后如有多余时间且你的餐桌或是包厢没来客，你就可以稍稍休息直到17：30。“欢迎光临”“请问几号台(包厢)”“请问几位”“这边请”之类的话开始在菜馆里四处飞扬。拆碗、加茶、拿饮料、倒酒、上菜、打饭紧接着而来，完全可以让你忙得焦头烂额。特别是当你一个人看几个桌子时，若几桌人同时叫服务员，你会觉得特别痛苦，然后就是忙上忙下，跑进跑出，东倒茶、西添酒的。后半个月经理叫我去看餐车，去认识包类，肉类等等。客人来问你这是什么包，你就告诉他，有些客人还问里面有什么馅，去应聘的时候经理没告诉我们，我们只能以自己的理解告诉客人们，有时候领班也告诉我们，最让我们头疼的一件事是，打羊肉和猪肚的时候，因为那是烫的还有那汁流到手上，碗又小但是又不能放手一放手那碗就掉了，帮客人拿早餐那些笼子也很烫，从底下冒水蒸气出来，还有帮客人打包东西也是一样，拿一个保鲜袋打包包点，那东西很烫都不知从何下手。让你再一次明白什么才叫真正的“供不应求”，是呀，这里的服务员真的不多，好些人都是嫌太累时间太长，而薪水又很少，走了，所以在职的便特别辛苦。“您请慢走”“欢迎下次再来”“请带好随身物品”送走了一批客人，在你收拾客人“残局”时，还要提心吊胆地担心会不会又来一桌，还要铺台布，摆餐具。待客人走的只剩1、2桌时，厨房的大厨们开始用餐。酒店还兼办酒席，有时候订的酒席少还可以，去的时候第一次见到订了全部大厅桌还有包厢，一个人上三桌菜，一桌有10多还要跑二楼忙都忙不过来。这种这就是我们服务员一天的工作行程，不是夸张，是事实，特别是有时遇到故意刁难或是蛮不讲理的顾客，你这一天过得更是“凄惨”：一，你不能得罪顾客，因为他是上帝;二，你不能坏酒店的声誉，因为你还想在那里工作下去;三，所有的错都是服务员的错，即使那错是因为别人而犯或是本身就是别人犯的，只要关系到顾客，你就得认栽。客人不买单，那就你自己买吧，即便你一个月也挣不到这顿饭钱;四，你在工作上的所有表现，任何一言一行都直接与你的工钱挂钩，好，有奖;犯点小错，罚!

二、结束语

2.1这次工作的感触

通过这次工作我终于知道“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。”我现在才深刻体会到这句话的含义，除了计算机操作外，课本上学的理论知识用到得很少很少。刚开始去的时候，还真有点不习惯，很多东西都不懂，幸好有大哥、大姐们的耐心帮助，让我在这次社会实践中掌握了很多东西，更重要的就是使我在待人接物，如何处理人际关系等方面有了很大的进步。别人都说你一个大学生干嘛来吃这种苦，这活累，又没几个钱。但我还是坚持了下来，即便因此哭过好几回,我知道我不为钱，只想尝试，因为苦都是要尝了才知道，像我们这一代的孩子，从小在父母的呵护下长大，任意花着父母的血汗钱，殊不知钱来得这么的不容易。且不说你的父母是靠当服务生挣点小钱，仔细想想，做哪行不需要付出艰辛与努力呢?你有真正想到过做父母的辛和酸吗?通过这次暑假的社会实践，我真的学到了很多很多，也看到了、明白了很多很多。挣钱真的不容易，别看是一点小钱，那也是由宝贵的时间、辛勤的汗水和不断的进取磨砺，有时甚至是牺牲自己的自尊与骄傲，才能换来的。虽然只是短短的一个月的时间，但在这期间我流过汗、吃过苦、挨过训，通过自己的认真总结深刻的体会到了一些在校园里领悟不到的东西。这次与社会的亲身体验，让我早一步跨入社会，积累了一些必备的社会经验和人际交往的技巧。我相信，这次实践不仅仅是我的一次实践，还是一次人生经历，更是一生的宝贵财富!一个人在他的学生时代最重要的是学习东西，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用暑期时间参于社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，赚不了多少钱的，等你毕业了有的是赚钱的机会，但“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，只有社会实践才能使我们找到理论和实践的最佳结合点。

2.2这次工作所获知识

1、在社会上要善于与别人沟通。

如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。以前没有工作的机会，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人都要学会融入社会这个团体中，人与人之间齐心协力，才能使做事的过程更加融洽，事半功倍。别人给你的意见，你要认真听取，虚心地接受。

2、在工作上要有自信。

自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出的肯定。社会经验缺乏，学历不足等种种原因会使自己缺乏自信。其实有谁一生下来就什么都会的，只要有自信，就能克服心理障碍，一切就变得容易解决了。

3、知识的积累也是非常重要的。

知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。要想把工作做好，就必须学会相关方面的知识，对其各方面都要深入的了解，才能更好地应用于工作中。

酒店服务员工作心得范文5

一、前言

根据教学计划的安排，x年6月18日至20\_\_年12月18分配到舜和国际酒店进行为期六个月的大学生毕业实习，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导以及各位前辈的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分菜品的原料配备以及餐桌礼仪，懂得了日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对餐饮的行业有个初步的认识......使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重;当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的各类服务行业。物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，积极地实习有助于我们更好地了解当今大学生的就业形势，对于社会行业发展有了更加深刻的认识，对于我们日后的就业创业有了更加深刻的认识，深深感到了无穷的动力，压力!相信此次实习将在我日后的工作生活中产生重大的影响。直至实习结束我在舜和国际酒店的实习共做了六个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

稳过渡。对于大学生就业有更加深刻的认识，这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业，在今后的就业创业中要做到踏踏实实、认认真真、不好高骛远。

三、实习内容

我在舜和国际酒店做的是比较基本的服务工作，在国宴待过一段时间后来转入中餐。开档，为客人倒茶、倒酒，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，叠餐巾等等，有时候也站位，或者到其他部分工作中做帮工。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1、在校选择阶段

刚接到实习通知时内心一阵欣喜，从小一直上学，终于迎来了社会工作机会。但是面临选择内心也是十分纠结，一方面不希望和宿舍的姐们们分开，另一方面希望能够更好地实习，从而获得更多的专业知识的学习。多方面搜集材料认识到山东舜和国际酒店位于济南市经十路，是由舜和酒店集团投资兴建的高星级餐饮主题文化酒店，于20\_\_年11月17日开业，酒店按五星级标准建设，酒店总面积四万多平方米，设高档宴会包房138间，拥有260间豪华客房，千人大宴会厅1个、大小会议室9个、棋牌室、健身房、美容美发、商务中心以满足商务客人的商务、会议、休闲、娱乐之需求。是济南西部新城首家高档酒店。最终咨询了老师家长之后，选择了进入舜和国际酒店进行为期六个月的实习。

2、起初的适应阶段

的技能，在接下来的实习生活中有很大的助力。

在军训培训结束后，被分配到舜和国际酒店国宴厅进行实习，由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到国宴学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，菜名，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，由衷的感到是那么的自豪。我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌。但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店对于服务员管理的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受。一段时间过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，最后酒店将我安排到中餐进行交流学习。

3、积极工作，努力学习。

情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序也都能顺其自然的正常操作。中餐厅的学习让我学会了和客人的交流，懂得了宾客的的生活饮食习俗，同时也看到了当前的精神面貌，消费观念等。

4、学习成熟，内心反思

实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗?难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗?难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗?但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

五、心得感受以及实习意见

(一)、心得感受

1、我记得，老师给我们讲过，只有有满意的的员工，才会有满意的顾客，顾客满意了，一方面会带动超市利益的增加，另一方面，会让员工更加舒服，满足员工工作的热情，他们才会更好地服务顾客，这是一个良性循环的过程。

所以，我觉得，管理者应该为员工谋福利，这样才是公司长远发展之大计。

2、一定不能和领班产生任何语言冲突。

踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2.每个酒店注重的企业文化都不一样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

因此要先积极的了解企业文化，学习它，并积极的融入才能更好地胜任工作，更好地与领导进行交流和沟通。

3.初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来了。

这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4.在其位，谋其职。

在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了，你才能有收获。

5.错了就要认，认了就要改。

学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

(二)建议

1、更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。

一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2、创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。

预见性的防止不该发生的事情的出现。

3、健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平.

4、增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待(如偷吃等)，灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。

5、完善分配体系和管理制度，应根据多劳多得，少劳少得，不劳不得的原则，合理分配利益，满足员工的合理利益，加强落实惩戒制度，刺激员工的工作积极性，惩办员工的故意失职。

此外，保障员工的合理权利，为员工创造好的工作环境，保障他们的生命和财产安全，切实加强对员工利益的重视，使员工形成主人翁的思想。

6、加强对员工的培训，我觉得一个成功的企业，需要一些不断学习的人才，作为一个企业组织，理应为有才干的人，安排培训进修的机会。

只有这样，酒店的运营才会紧跟时代发展的步伐，力争每前进的一步，都对酒店有用。优秀的人才是企业致胜的法宝，引进和培养优秀的人才，并且留住这些人才，是酒店进一步发展的需要。

六、我的收获

在舜和国际酒店实习的这些日子，让我很幸福，我收获了很多人生的财富。

(一)微笑服务

我知道，我只是舜和国际的一个小员工，也可以说只能算一个短期员工。但是，这次实践，让我深切的感受到了服务的魅力。每一次走进工作场地，我就会自然的微笑，因为我知道在每一秒我都在代表舜和国际。所以，这些日子，我一直微笑的服务。我认为，一个工作中的人就算再累也要好好工作。

(二)学会感恩

其实，突然一整天站这么久，很累人。这让我想起了我的老师们，他们也是为我们站一天，我们还不好好听课，真不对，回校后，我会更加好好听课，尊敬每一位老师。还有就是，原来挣钱很不易，父母辛辛苦苦挣钱，让我为了未来坐在大学里接受良好教育，我有什么理由不努力。我们这些做儿女的，真的要好好学习，体谅父母，爱父母，孝敬父母。愿天下父母健康长寿。此外，就是那些在舜和国际工作的各位前辈们和同事们，我感谢他们在舜和国际对我的照顾。

(三)懂得回报

每天，我都是早早的起床，晚上，到深夜才下班，说实话，晚上我胆小。但是慢慢地磨练以后，这样的经历会让我更加勇敢。发工资后，我给爸爸妈妈每人买了身保暖衣，给姥姥和奶奶家买去了鸡蛋，给弟弟压岁钱，给好友买的礼物。我知道，这些东西很普通，但是，用我的钱给他们买，我很高兴。我知道人要懂得孝敬和回报。

七、总结

放心的地方也是最容易出错的地方;教我用一颗包容的、欣赏的、积极的、空杯的心态去面对他人，无论客人或同事，无论他对你好或不好。于是，我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。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，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学习，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。我们现在还没毕业，还有一段时间在学校学习，我们应该做好吃苦的心理准备，在学校这有限的时间里认真的想一想自己会什么，喜欢做什么，以及专业方面的知识巩固一下，做好打算。我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

酒店服务员工作心得

**当酒店服务员的心得体会篇九**

从xx月十五日到xx月十五日在外实习半年，经历了不同的人和事，开始学会了执行命令和担责任，这半年我是以一个完全不同于以往任何一个的角色去经历着，学习着，体会着。

我清晰的记得从学校送我们的大巴车里走出时我是以一种怎样的雀跃又复杂的心情看着眼前的实习地点---宁波开元名都大酒店。那是尚是夏日，首先宁波给我的感觉就是”清爽”，这种感觉一直持续了半年，也许以后当别人再次和我提起宁波的时候，我就会第一时间觉得那是个干净的透彻的城市，不管是白天的云卷云舒还是夜晚的被灯火遮掩的有些黯淡了的满天繁星，它们都以一种再寻常不过的存在深深的烙印在我的脑海。我想说不管这段时间我曾经经历的又给了我以怎样的注释，但这些时间里，在这个陌生的城市和二十几位同学在一起，我们认识了更多的人，学习着怎样的在自己的岗位上创造自己的价值，同时更是学会了如何与人相处，学会生存，在生存中成长。

感谢这次机会让我认识了更多的以前在同一个学校、年级、却无缘相识的同学，这次实习中我们在工作上互相提点，在生活中相互帮助，在异地一起从初来时的懵懵懂懂，到分派到具体岗位后的跟随师父实操，以及后来大家实习结束之后微微的怅惘和对未来充满的希冀。这段时间生活充斥着的再也不是以往在校时的话题，而是工作，这是我们第一次真正的背负起了一个作为成年人的责任。生活自然与以往再不一样，我们也从单纯的一直生活在家庭和学校的学生，慢慢的明白了所谓的社会和生存。

刚刚到酒店我们进行了为时七天的理论培训，包括一些企业文化，酒店的布局以及相关的信息，职工工作纪律等等，然后就是分配部门，我是被分配到了西餐厅，我来西餐厅的目的很明确---练习口语。恰巧刚分到西餐厅的时候酒店正在承包一项”国际象棋比赛”的接待工作，这段时间来西餐厅用餐的外宾很多，记得第一次向外宾询问”wouldyoulikeblackteaorcoffee?”时甚是紧张，生怕自己的发音不够标准，他们听不懂，但当他们讲”coffee/blacktea，thankyou”时很是高兴，那时我觉得一切都挺新鲜，我一向喜欢和自己较真，只要是我接手的事都要求自己尽量做到自己满意，这也是最后我的实习生涯结束时为何我的领班和经理讲我是一个极认真的`人，只要是认为应该做好的，都会去做到。

刚开始两个月左右是我们接触并慢慢适应这种生活，工作的过程，从熟悉身边的人，到认识这个对我们很多人来说都是完全陌生的城市，接触到更多的以前不曾见过的事，慢慢的掌握并熟练操作自己的工作流程，这段时间于我来说是一段不可多得的宁静岁月，也许身体上是达到了以往都不曾经历过的，但心理上我在告诉自己这是一趟旅行，岁月静好。

**当酒店服务员的心得体会篇十**

酒店服务员，作为酒店行业中最基础的一环，其服务质量直接影响着酒店形象和顾客体验。作为一名酒店服务员的管理者，我们需要关注服务员的日常管理和培训，以确保他们能够提供高质量的服务。在实际的管理中，我积累了一些心得体会，希望与大家分享。

第二段：建立正确的用人观念

首先，作为管理者，我们需要有正确的用人观念。在招聘员工时，我们需要注重服务技能和服务意识方面的考核，而不仅仅是资历和学历。同时，在管理过程中，我们应该对员工多加赞赏和鼓励，让他们感受到工作的价值和意义。这样可以提高员工的满意度和忠诚度，同时也能提升服务品质。

第三段：建立良好的管理制度

其次，建立良好的管理制度也是管理酒店服务员的关键。我们需要制定详细的工作流程和服务标准，同时加强对员工的日常管理和考核。这包括对员工的考勤、请假、加班等进行严格管理，加强对员工培训的监督和指导，以确保员工能够掌握必要的技能和服务理念。

第四段：加强服务技能培训

服务技能培训也是管理酒店服务员的重要内容之一。我们需要根据员工的专业背景和工作职责，制定相应的技能培训计划。这包括基本礼仪、服务流程、沟通技巧、服务态度等方面的培训。此外，随着科技的不断发展，我们还需要加强对员工使用电子设备和软件的培训，以提高工作效率和服务质量。

第五段：建立良好的服务文化

最后，我们需要建立良好的服务文化，让所有员工都能够体现出服务品质和服务理念。这包括营造和谐的工作氛围、重视员工的反馈和意见、回馈员工的劳动成果等。同时，我们也需要注重对顾客的关怀和服务，让顾客感受到我们的真诚和热情，从而提高顾客的满意度和忠诚度。

结论：总体而言，管理酒店服务员需要建立正确的用人观念，建立良好的管理制度，加强服务技能培训，并建立良好的服务文化。只有这样，才能提高服务质量，提升酒店形象和顾客满意度，从而实现酒店的长期发展。

**当酒店服务员的心得体会篇十一**

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xxxxxx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

xxxxxx坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xxxxxx酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。

一家酒店的`效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。

前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门前台。

比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：顾客就是上帝、客人永远是对的，这些是酒店行业周知的经营格言。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成;对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn