# 最新服务员敬业心得体会(十七篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-09-21

*在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。那么你知道心得体会如何写吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。服务员敬业心得体会篇一为了体现从事酒店人员的专业素养，在...*

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。那么你知道心得体会如何写吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

**服务员敬业心得体会篇一**

为了体现从事酒店人员的专业素养，在开张以来，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责酒店的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

服务员工作要求掌握的信息量大，如各路公交车所首发和末发时间，所到重要场所，重要单位，公司所处地理位置等。还有处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。这一点在前台工作的不长时间内我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时酒店服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。

酒店主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，我严格执行“三“净”“三度”“二查：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等”三净“，为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

为了做好酒店的卫生和服务工作，我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习践，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，第一部分，两人负责清理房房间卫生。从床铺开始做床单被的更换、平铺，拉展。其次扫地更换垃圾袋，擦拭室内家具，最后拖地;一人负责专门清理卫生间。

先清洗防垫、垃圾桶和室内烟灰盒茶杯等。其次清洗面盆坐便，然后擦拭水拢头，面盆，壁等最后拖地;如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

往前看，随着我店客源结构的不断扩展，也许会有一些境外团体，个人，入住我公司，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我利用闲暇时间复习点英语日常用语，一方面体现了有特长的员工在宾馆的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了个人的业余生活

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家---那就是酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想那个父母经常在我声旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

工作之余，我常想些快乐的事，想起生活给我的种.种考验。人的一生经历些考验是好事，“不经历风雨，怎么见彩虹”。我觉得工作生活教会了我很多，回想到酒店的这一年多来，回忆，就如同是一个感应式的抽屉，轻轻一触，一下子就跳出来。瞢然回首，众志成城的清洁卫生的情形，虽然辛苦但却快乐着，让人难以忘怀的晚会及每月的员工生日party、让我们在工作之余得以尽情放松、以及正在如火如涂进行中运动会，充满了竞争又将各部门的凝聚力、向心力以及团队意识发挥的淋漓尽至，向上、充满激情，而又饱含温情，是我在酒店工作中最大的感受，这些俨然在我们的脑海中将会形成永不褪色的回忆。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精城协作。酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动，进行技能大赛以及现在正在举行的主题演讲等等，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“酒店是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，成为酒店的主人。一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。生命告诉我们要坚持执着，坚持于对美好事物的追求，坚持于对未来憧憬的执着，坚持于对未知生活的执着挑战。前途是光明的、道路是曲折的。

让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为酒店美好明天而不懈奋斗，使酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗。同时也希望这个大家庭能越来越强大。

我常常想，酒店服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

现在，当我们终于实现了当初的梦想。可我们又做得怎么样?工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬。其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，你能过关么?就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的“考官”。你做到彬彬有礼了吗?你做到和蔼可亲了吗?你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗?你做到无可挑剔了吗?你做到了多少?

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重?是信任?抑或是冷漠，甚至轻视?人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行;当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍;当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

**服务员敬业心得体会篇二**

一致认为餐饮行业我不会待太久，但不知不觉一干就是5年了，不仅因为久了会产生感情，同时因为久了经验丰富了，所有事情都能得心应手了。下面我对这半年做一份餐饮服务员半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的几个心得。

服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理?

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后可以用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

客人在进餐中反映菜肴不熟，服务员应怎样处理?

反映菜肴不熟，其原因一般有两种：有可能是厨房生产过程中火候不够，也有可能是用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。其处理的方法应该是：若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师反映，由其做出处理决定。是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。假如是客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方法。因我国南方的有些菜肴是讲究鲜嫩清脆的，可能表面上看好像不熟。但餐厅服务员在解释时，语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，也只好送回厨房再次加工，直到让客人满意。

客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理?

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

客人用餐时突然被食物噎住，服务员怎样处理?

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因，也可能发生被食物噎住的情况，一般的反应是脸色铁青，停止讲话，用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况，应该立刻上前帮助客人。要富有同情心，决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻，可立即送一杯水请客人喝下;若食物哽噎较重，餐厅服务员站在客人后面，双臂把住客人腰部，用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点，另一只手握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

客人在餐厅醉酒，服务员应怎样处理?

客人醉酒后的表现各不相同，我们应该以照顾客人的身体健康为原则，尽力地帮助他们，与此同时，应避免由于他们醉酒后的失态影响我们餐厅正常的营业。如果客人醉酒较重，已经影响到其他客人的用餐和餐厅的服务工作，餐厅服务员应该将客人请到一个比

较安静的、相对能够隔离的空间里，请客人先醒醒酒，同时为客人送上热茶和小毛巾。如客人发生吐酒时，餐厅服务员应立即将污物清扫干净。此时，客人正处在不清醒状态下，在态度和语言上我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动，要注意我们个人的人身安全，请保安人员同时在场。如果客人醉酒不很严重，餐厅服务员应该运用服务技巧，使其停止饮酒，请客人用饮料代替酒，用低度酒代替高度酒。一定要注意服务用语，决不能有不尊重客人的言行。此时的客人特别挑剔，如不小心对待，会引起很大麻烦。也有的客人醉酒后，借机打架，打砸餐厅家具、餐具、作为餐厅服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态。要记下被损餐具、家具的数量，查清金额，事后要求肇事者照价赔偿，决不姑息迁就。

上述餐饮服务员半年工作总结中的几点突发情况供广大餐饮服务人员参考，对于未来的半年，我将继续努力，为了自己、公司、客户更加努力!

**服务员敬业心得体会篇三**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“快乐迪”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。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑在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。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，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，在服务时才能游刃有余，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。

3、准备即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。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”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，对穿戴方面都特别随便，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”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，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。

6、创造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。

7、真诚热情好客是中华民族的美德。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，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“快乐迪”感受到不一般的快乐！

**服务员敬业心得体会篇四**

爱岗敬业 我无怨无悔 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!” 在这里我要大声的说：“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，但是，你我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快乐，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、人员定位等自然情况，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集体中的一员，每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、而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，无论是客房的卫生情况，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。

我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己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，虽然辛苦虽然紧张但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不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，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己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，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考虑，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，我都能看到了希望。

但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一定会展露出柔弱的一面，也一定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，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量!

**服务员敬业心得体会篇五**

转眼间入职公司工作已一个月多了，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，现将度工作情景作总结汇报。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每一天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，异常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，共同提高。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，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，明确各自的工作资料，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立刻清洁。

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，为了进一部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供给重要依据，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景，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视主角转化，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，缓解了因主角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，要求坚持良好的工作状态，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善，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情景从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，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，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上构成了一致。

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，工作较多的情景下，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。

20\_\_年上一个月是我实现自我挑战的一个月，在这一个月中，我有收获，也有不足。在下一个月，我将努力改正过去一个月工作中的不足，把接下来的工作做好。

**服务员敬业心得体会篇六**

今年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结：

一、培训方面

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

三、作为我本人，负责传菜工作

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20\_\_年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们餐馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

**服务员敬业心得体会篇七**

暑假期间，我在寻甸的一家餐馆打工。在暑假有限的时间里，我充分利用，以充实自己。通过实践，来领略社会，了解社会。这份实践报告便是对我暑假期间实践学习的整理和总结。

在暑假没有来临之前，我便将暑假的时间排满，便是为了让这个假期过得更充实与有意义，不再重复以往的空虚与闲度。更是改变只是在书中学得知识的方式，通过实践来获取不一样的知识，体味不一样的生活，以便能学习更多的知识。带着很多目的，让我对本次实践充满激情。想体会一下打工者的生活，尝尝自己赚钱的滋味，或酸或甜，绝知此事还须躬行。本次实践的主要目的是通过打工，了解社会，是自己更加成熟，学习在书中学不到的知识，让自己多一份经历，提升自己的能力，拓展自己的能力，拓展自己的知识面。

出去找工作才发现找一份工作并不是如自己想象中的那么容易，看着很多店贴着招聘启事，进去一问，基本都是招长期工。短期工、暑假工的工作少之又少。终于在找了三天之后了找到了一份在餐馆的工作。

找到工作的第二天，我便开始了暑期的打工生涯。由于没有太多的工作经验，所以我工作起来特别的卖力与认真。通过几天的学习观察，我便熟练地掌握了工作流程。每天上午8：30上班，晚上9：30下班。早上上班的第一项任务便是收拾昨天客人走后的餐桌，扫地、拖地。等卫生打扫完之后，便是摆上碗筷，等待客人的到来。当有客人时，帮忙招呼一下，上茶水，报价、帮客人点菜开单。然后，便是传菜。客人在吃饭期间有什么需要，及时提供。客人走后，便是收拾餐具，打扫卫生。虽然看起来简单，不过客人多时，也时常手忙脚乱。特别是当客人等待很长时间时，总是会催老板快一点，老板催促服务生快一点，服务生催促厨师快一点，厨师恨不得要催时间慢一点。打工累点是自然的事。与受气相比，受累是算不了什么的，特别是像我这种初出茅庐、没有经验的学生。每天面对不同的客人，每个客人都有不同的性格和习惯。有很多客人喝醉酒后，总是乱说一些我们难以应付的问题，还有时有的客人会拿服务生开玩笑。而作为一名服务生，是没有发脾气的权利的，也不能与客人争吵争辩，因为顾客就是上帝。

而工作中并非只是收顾客的气，有时工作中的失误与不足，还会挨管理人员的训。不过在一段时间以后，我便慢慢适应了。作为一名打工者，在顾客和老板面前，要做的便是服从、服从、再服从。其实，老板大多数时候是很关心员工的，有时会鼓励我，在受到顾客的委屈时，也会给予安慰。有机会时，其他的老员工，总会给我讲很多道理事情和处理的方法。我也会问一些自己不明白的问题，他们也能帮我很好的解答。我在其中学到了不少社会知识和一些为人处事的原则。出门在外，打工受气在所难免。所以想得开了，再大的误会也会烟消云散。在饭店打工，以前以为没有客人的时候会是闲着舒服。工作之后才发现，即使没有客人，也要站着等候客人的到来。一天站10个多小时的生活，开始并不是很习惯。即使习惯以后，一下班也有立刻坐下的冲动。不禁悟到：站得久了，发现可以坐着的人就是幸福的。由于是在餐馆，所以吃到很多以前未曾吃过的东西，也算是开了口界。由于常在门口站着，店门前恰好是一条公路，所以了解了很多不同类型的车，宝马、奔驰也不再像以往那么眼生。常在城市转，这里养狗和鸟的特别多，也看到很多不同品种的狗和不同种类的鸟，煞是有趣。

到了8月18日，我一个月的打工生涯结束了。老板为了给我送别，准备了好的酒菜，让我非常感动。老板对我一个月来的工作给予了肯定，他表示很满意，并满口的赞意，让我感到很欣慰。我想这都是我应该做的。一个月来，对老板的落落大方、管理方式、经营策略都广有认识，其实做老板也非一件易事。一个月很快就过去了，回忆和很多员工一起忙碌的日子，还有点恋恋不舍的感觉。或许我已经习惯了打工的生活。一个月的辛苦也是有回报的，拿到工资时，真的很欣慰。但是并不是因为有钱可以领，也不是结束了打工的苦日子，而是自己的付出终于有了结果和回报，自己的实践也有了收获。回想一下自己的努力，觉得很值。我一个月的工作也到此画上了圆满的句号。道听途说的苦远不如亲身尝到的苦感受深切。打工的生活与学校的生活是判若两世的。

真正体会到打工的苦时，方知大学生活的其乐无穷。亲身于社会中体验生活，才明白生活根本不能和小说电影相比，生活比它们复杂多了。每个人都很辛苦。这个世界不会符合你所有的想象，甚至连一个你的想象也不符合，可是我们还得生存下去。通过本次实践，我知道了父母的辛苦和供我上学的艰辛。想想以我一个月一千多一点的工资计算难以维持我一年的大学生活的。原本以为辛苦的我，在经历过一次打工后真正明白，比起打工的艰难多阻，这点苦又算得了什么。社会比想象中的复杂还要复杂。世界虽有太多的五彩缤纷，但看起来远不如大学的单纯美。经过打工的磨练，更知原来大学生活的纯真是多么美好.这让我更加懂得珍惜大学生活，人生这段美好的时光。在打工中，正是由于工作中的失误与不足，让我学会虚心接受批评，并认真改正，明白拒绝对错误的认知，便会导致正确的迟来。这份工作让我变的更有耐心，更能热情地对待周围的人与事。当从暑假实践中走出，感觉像是由难入易，犹如金蝉脱壳，一切变的都是如此容易。通过实践，真正使自己丰富了知识，磨练了意志。我将用我在实践中学到的知识，让大学生活变得更美好。

**服务员敬业心得体会篇八**

这个月是我实现自我挑战的一个月，在这一个月中，我有收获，也有不足。在下个月，我将努力改正过去一月工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。

我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。现将工作总结如下：

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面:

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、\_\_年传菜全年离职人数23人，\_\_年传菜全年离职人数4人，\_\_年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊!

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，下一个月又是一个起点，新目标、新挑战，在新的一月中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一月里续写人生新的辉煌。

**服务员敬业心得体会篇九**

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了准备教师招考以及公务员考试，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫着了我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了我，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难!第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样!

然后，慢慢的,我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

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(转载自第一范文网，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餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，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、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等.并且,我认为,微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具.另外，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。在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要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。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。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。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“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。特别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。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

**服务员敬业心得体会篇十**

时光总是走的如此匆忙，转眼间20\_\_已从我们的指缝悄然溜走。回望这一年来走过的路程，有着太多的感慨。

公司在\_\_年取得了辉煌的业绩，离不开领导和员工的辛勤努力。因此，餐厅部门的职责也更加的重大，作为一名餐厅的工作人员，有职责尽自我的一份力。

首先，将餐厅的卫生做好，坚持每一天一抹尘，不留死角，为大家创造一个整洁干净的就餐环境。

其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。

再次，微笑服务，用热情真诚的微笑迎接就餐的员工。

最后，认真听取反馈意见，并及时进行纠正，改善。

以上几点是我对20\_\_年工作的规整总结。对于不足的地方，在新的一年里，我必须会努力改善，争取将自我的工作做得更好。

**服务员敬业心得体会篇十一**

迈出校门我进入酒店实习，这是我第一份工作，我珍惜在实习期间努力做好自己的本职事情，完成领导所托，在工作中时间流逝的飞快，实习月在工作中眨眼结束。

我不是跟随学校的实习队伍，而是自己寻找的实习单位通过网上招聘我来到了这家酒店实习，也开始了我工作的起步。

在工作我不懂的地方有许多，我是市场营销专业毕业的，对于一些营销经验还是有一定了解，但是对于服务我就完全不通了，我的工作就是普普通通的服务员，每天做的工作也都非常简单，招待好客人，并且及时给客人送上他们的美食。

在工作中我因为自己的角色转换不过来经常被经理呵斥，因为我真的并不懂，学的很多知识都与这个无关，我完全是一个小白什么都不会，做起事情也都不够干脆，经常听到领导说我拖拖拉拉，主要还是我对于客户要的产品不了解，比如啤酒在酒店就有几十中，还有各种饮料，当客户都用完了之后我们必须要及时换上新的，由于不熟悉，经常是为了找到一个脾就客户已经等的不耐烦，我也经常被领导训斥。

在岗位上被骂多了心里难免有些不忿，我曾经都不止一次的要离职，因为我觉得自己受到了委屈，当我打电话回家把我的事情告诉爸妈告诉老师，他们给我的建议是去适应，去接受，去努力改善自己的情况，我也因此没有放弃，听从他们的建议，我开始把酒店一些产品的名称和他们的地方位置，都被吓记牢，不在像以前那样随意的工作，有计划的去工作，在服务客户的时候把我们学到的一些关于获得客户信任的做法，拉近与客户之间的关系的行为我做了一个简单的运用。

这样做让我的情况得到了极大的改善更是让我有了更多的提升，因为经过多次的改善我的工作也得到了加强，并且我也学习其他老员工的工作方式，努力是需要自己付出，自己去改变的，我也明白所有遇到了困难我不逃避，去独立面对，当自己是在难受时会向老师和爸妈请教，让他们来教导我让他们来帮助我，我也就这样一路磕磕绊绊的走过了绝大多数的到来。

在酒店我也接受了系统的培训，酒店对于我们服务人员有严格的礼仪要求，要我们必须要举止有度，对客户要友善，微笑要能够打动人，训练是艰难的，但是到了工作岗位上对我们的帮助也是巨大的，从开始的没有头绪，到后来系统化的服务把工作做的清楚明白也让我的工作得到了极大的改善，让我能够单独的面对客户去解决问题。

以前我我在没有工作之前胆小害怕，更是说话也是轻声细语的，但是经过了工作的磨砺让我的能力得到了很大的改进更是让我有了突破自己的局限，变得自信，能够独自去面对然和人，谈吐也得到了很大的改变，有了勇气有了自信让我的工作也变得更加的轻松快乐，让我的工作效率也得到了很大的提升，这是实习带来的好处，虽然实习结束了但是对于我的帮助也是非常大，让我能够独当一面。

**服务员敬业心得体会篇十二**

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性...等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

现在，当我们终于实现了当初的梦想。可我们又做得怎么样?工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬...其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，你能过关么?就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的“考官”。你做到彬彬有礼了吗?你做到和蔼可亲了吗?你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗?你做到无可挑剔了吗?你做到了多少?

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重?是信任?抑或是冷漠，甚至轻视?人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行;当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍;当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽!

实习将近三个月了，时光匆匆如流水。虽然在这过程中有苦涩，有抱怨，但也有快乐，有喜悦，最终在愉悦的心情中进行着自己的实习生活。这三个月的时光，给自己留下了很多的思考，我真正的感觉到了教育的失衡。

一、就是学生对老师的适应和老师对学生的适应。例如我现在接手两个班的语文学习。在和学生的交流中我明显可以感觉的到，学生不喜欢适应教师这种方式，他们抱怨，自己不停的适应新老师，适应新的教学方式，可是但每次当完全适应的时候，马上就要结束，又要适应新的了。

二、实习现阶段对于我们来说是不成熟的，实际上现在我们很多的条件，都不能和实习相配。我们对于学生的思维还有行为无法做到完全的了解，在一定程度上对他们好多的行为方式感到不解和困惑，以至于无从下手地解决，但是另一方面，因为我们是大学生，跟学生的年龄还有心理年龄比本校教师有优势，学生们乐于向我们寻求帮助，当然我也很乐意帮助他们，从这来说，我们对学生的了解会更细致入微。

三、还有就是实习老师对实习学校人文环境的适应问题。实际上每一个学校，在历史的前进过程中都慢慢的形成了自己学校的一些独特的认为环境，这些环境，让我们要有一个适应过程，就像学生说的，当我们适应了也就是要离开的时候了。有时，我们会听到实习学校老师对我们的评价，有好的也有负面的，说句心里话，有几个人不想把工作做好呢，可是有时候不是你想了就能完成的，因为还有很多现实的因素。例如在问题学生上。和很多的老师交流过，对于问题学生，我们都是无法全身心的投入。现在教育中的各种矛盾，一处理不好就会升级，特别是在教育问题学生方面，由于我们是实习老师的身份，在这方面更是特别的敏感，相对于教学成绩，在学生的管理上，我们都是抱着，希望自己半年的支教生活能平安的结束，不要发生意外，就是成功的了，在这些意外的面前，自保或许是最好的了，平安或许是我们最大的心愿了。所以在这个意义上，对于一些问题学生是不公平的。

**服务员敬业心得体会篇十三**

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

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、和蔼可亲，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、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，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。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———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，与口头表达语言联袂，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

酒店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、下属特别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、传播起到不可估量的作用。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，做好这一点一般来说是比较容易的。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、放好纸巾或毛巾;在前厅时，带着很多行李的客人一进门，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分。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，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或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长或短的时间差，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被迫延时或干脆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。

六、应变能力

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。特别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。在一般情况下，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。

七、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

**服务员敬业心得体会篇十四**

时光如梭，我们欢欢喜喜的送走了20\_\_年，在已经度过的20\_\_年中，我们酒店的业绩取得了长远的进步，我们酒店工作也是在酒店领导的领导下，取得了业绩和管理上的巨大进步，这是一向以来我们最重视的事情。回首20\_\_年，我的工作做的不可谓不好，所以在新的一年中，我会吸取经验和教训，取得更好的成绩!

前两年工作的时候，每到年末的时候总是要写年终总结的。记得那个时候我和同事们总是为写年终总结而头痛，总觉得平时就是那样的周而复始的做同样工作，没什么可写的。但是今年我却想用年终总结的方式来为今年来画下一个句点，来一个总结性的结束。年初的时候我把工作了一年多的工作辞掉了。记得刚出来工作的一年多，虽然对任何工作都充满了干劲再累的工作也做的很开心，但是呢，因为那个时候年纪还小也很任性的，总是因为这样或那样的原因换了许多工作，这份工作是我我上学前的最后一份工作，也是我至今为止工作时间最长的工作。其实我还是蛮喜欢这份工作的，虽然餐厅服务员是累了一点，但是我是在吧台做饮料和冰淇淋的，不仅仅能让客人吃到我做的东西，而且我也能做我很喜欢的咖啡，我很喜欢咖啡的，一向都有个愿望，就是开一家自己的咖啡店。

在餐厅工作的一年多的时间里，只有刚开始的半年多最开心，每一天都能和同一个班次的同事忙碌而开心的度过一天，那段时间真的很开心。这样的日子只持续了半年多，之后的日子却变了，同事之间开始勾心斗角，我更是被对班的同事当成了她升值的踏脚石，我第一次明白了什么叫职场。之后那些要好的同事们陆陆续续的辞职离开了，餐厅的人也越来越少，工作量也大了很多，经常是一个人干三个人的活，还要为考成高去校园补习，一系列的事情弄的我焦头烂额的，常常觉得很疲惫而且还有点失眠。最后去年年底我考进大专，今年开学前把工作辞掉了，辞掉工作后我感觉简单了许多。虽然是简单了，但是也因为没了工作给家里增加了不小的负担，父母也上了年纪，身体也不好，而我这么大了却还给他们增加负担，有是真的觉得自己很没用呢。只是，今年呢因为白天晚上都有课，而且也想休息一年所以一向没有找新的工作，明年我时间比较富裕再找一份兼职吧，给家里减轻一些负担，毕竟自己也这么大了，总是花父母的钱心里总是过意不去。

关于学业呢，就没什么可说的了，学了近一年的日语。日本语真的蛮难的，所以我学的也不怎样样，去参加了日语二级的资格考试，结果要明年三、四月份才能出来。但是我已经有明年重考的准备了，因为这个考试是很难的，考试那天看到好多考了好几次的考生，所以我准备明年在好好的学学重新去考。大专的课程刚开始还是蛮顺利的，但是第二个学期开始因为一些原因呢，总是心不在焉的，上课也不怎样听讲了。快放寒假了，我要趁这段时间收拾好自己的情绪，来年要专心学习。我所在的这个刚开始也很开心，每一天过的也很快乐，但是上个学期末发生了一些事情，此刻班里已经很冷清了。怎样说呢，人总是会变的，不管刚开始是如何的好到最后总是要变的，幸亏去年工作的时候已经经历过了，再见到这样的局面已经是见怪不怪了，这要感谢在那家餐厅工作的经历，在那里我学到不少东西。

今年呢，我得到了两样东西，其一就是朋友。我此刻呢有两个很好的朋友，一个呢是我在这个校园第一个朋友，她呢傻傻的，是大大咧咧的粗线条。跟她在一齐很开心也很简单，是个不错的朋友。另一个呢，对我来说就是个知己了。我和她经常在某个方面很象，两个人在一齐时话总是很多，经常聊到很晚。我和她都在感情上经历了很多事，那个时候彼此分享着自己的快乐与痛苦，开解着对方。之后她收获了自己的幸福，此刻正在甜蜜当中。我很谢谢她，她将总是爱做梦的我拉回现实

，如果不是她我会沉溺在自己编制的梦里不可自拔，不是她拉我回现实的话我会越陷越深，到最后我会更痛苦的。所以我很感谢她的，在那里我祝福我的朋友们，期望她们来年继续着她们的幸福。

另一样东西就是一份痛并快乐着的感情。记得爱上他是开学后第二个星期的事情，却也在爱上他的那一颗便知与他是不可能了。因为，真的，我和他完全是两个不同世界的人，就像两条平行的线只是偶然的际遇让我和他交集在一个点上，总会有那么一天我和他都将会回到原先的轨道，还原成两条平行线。我想我和他只有一点相同吧，就是我们都觉得恋爱是件很麻烦的事情。爱上他，从一开始就是我自导自演的独角戏而已，无人剧场空旷的舞台，我上演着一个人的独角戏。他给我带来很多快乐，刚开始的时候经常和他吵架抬杠，每一天过的无比快乐。为他哭过，流了两个多小时的眼泪;也为他痛过，第一次明白什么叫痛彻心扉;他也让我明白了很多事情，也让我长大成熟了不少。此刻这场独角戏已经落幕，整理一下，他给我留下很多东西，一首我为了纪念这段感情而写的歌，建了一个博客，写满了对他的感情与记忆，一些照片还有很多完美的回忆。我想这些对我来说已经足够了!记得一部电影里所过，爱一个人并不必须在他身边，只要他幸福快乐便好。所以就祝福他享福快乐吧!

以上就是我的这一年，经历了很多，也得到了很多。快乐过、痛苦过、悲伤过也喜悦过。就是因为这些丰富了我的这一年，使我的青春更富有色彩。来年，我期望我的青春更富色彩，快乐的过每一天!也祝福我的朋友们，还有他，幸福快乐的过每一天!

总结一年的工作，尽管有了必须的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改善。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为酒店的发展做出更大更多的贡献!

**服务员敬业心得体会篇十五**

过去的一个月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，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出一个酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰,实在很简单，那就是对工作的态度不一样.

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事,所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1.在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。

2.碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一月即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。

**服务员敬业心得体会篇十六**

20\_\_年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

1、在日常工作中我们树立了三个理念

(1)顾客理念：一切为顾客为焦点，不论遇到多么刁蛮的顾客，我们都要以服务好顾客的最终目的。

(2)细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

(3)文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

2、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

3、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

4、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

5、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20\_\_年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

**服务员敬业心得体会篇十七**

为了进步自己的实践能力、交际能力、思考能力和为了使自己的冷假过得成心义，也想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才华，培养自己的韧-，自己的能力能否被社-承认。想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

之前也想过，学我们工科-的，最最少应当找门当户对的实践，但是专门机构统计的现在的毕业生出来后只有极少的一部份会做与自己-符合的工作，再加上多一份经历，便有多一份收获。因此，在工作的进程中，我都在不断的提示自己，不断的对自己要求，把手上的活，当作是自己的本职工作，因此，在征得父母的同意以后，我参加并且通过了肯德基的口试。

相信大家都吃过肯德基，不过在肯德基工作过的人不是很多。刚进肯德基的第一天，我以为这是一项很轻易的工作，服务员们点点餐，收收盘子，做做清洁。可是等我接触到这些工作的时候，才真正知道这一切是多么的不轻易啊。俗语说:台上一分钟，台下十年功。我们只看到收银员流畅的点餐速度，却不知道这一项简单的工作她们要付出多少。在肯德基上班首先要记住很多的东西，比如:产品的价格、产品的包装等等。就算是记住了这些东西还是远远不够的，由于收银不是在学校做考卷，死记硬背不能解决实际题目。

培训完后，第一次上柜台我收银完成的疙瘩、僵硬，还总是遗漏步骤，不是没有建议-销售，就是没有重复点餐，一次，我为一名顾客购买餐点时又忘了建议-销售，经理在一旁提示:你的建议-销售呢?一下荒了手脚的我就随口补充-的向那位顾客建议了一份套餐。结果人家自然是不要的。顾客走了以后，经理对我说:顾客已买了这么多东西，你再建议他买套餐，你觉得会成功吗?这样的建议-销售不是即是没有吗?像刚刚这类情况你可以建议蛋塔、玉米-拉之类的甜点、配餐。建议-销售要有效果，不要不经大脑胡乱说一通。

在前台有四大点是十分重要的:

1、速度

尽人皆知，肯德基是快餐食品，夸大速度是它的一个重要的特点。

作为餐厅的服务员，位顾客提供最快捷的服务是从上班第一天起就被反复夸大的。在肯德基，这个快字不再是粗略的定-词语，而被赋予了确定的量化标准顾客在进进2秒钟内要遭到招呼;对每位顾客的配餐要在1分钟内完成;每位顾客排队购买餐点的时间都应当在5分钟之内。这些明确的数字标志着一旦穿上制服，站到柜台上，一切行动都必须是迅捷的，不能有半点拖沓。和其他收银员站在一个柜台上，他人已接待了三、四个顾客，而你却连一笔几十元的生意都没有结束。这样的差距是尽对不能用新人来作为解释的。所以提升速度是我面临的第一重要题目。速度的增加一方面可以通过一遍又一遍的收银来取得，但同时思想上的重视是更为重要的。只有思想高度集中了，全身肌肉都绷紧了，各部位都调和合作，才能在高峰时段跟上其他收银员节奏。曾有短时间里，自以为自己的速度已很快了，但是当有一次亲眼目击了店长收银、配餐的速度后，我才知道真实的迅速是甚么标准，连顾客都忍不住称赞:肯德基的速度真快啊!

2、挑战千次

千次是在柜台上经常被提起的一个名词。

所谓千次就是一种产品在1000个顾客中所被购买的份数。由于各种缘由，肯德基公司会在某段时间里对某个产品的销售提出一定的要求，各家餐厅对指标的完成情况就通过千次得以体现。例如肯德基总是在不断推出新的品种，以丰富其产品的种类。在投进大量人力、物力、财力研发、宣传以后，公司自然希看在新产品是不是被市场接受?消费者的爱好程度如何?这些题目上能有好的-。千次就成了回答这些题目的重要指标。

3、遭受champs

肯德基全球推广的champs冠-计划是肯德基获得成功业绩的主要精华之一。

其内容为:c?cleanliness?保持美观整洁的餐厅;h?hospitality?提供真诚友善的接待;a?accuracy?确保正确无误的供给?m?maintenance?维持良好的装备;p?productquality?坚持高质稳定的产品;s?speed?留意快速迅捷的服务。每月公司都对餐厅的champs状态进行打分。因此，检查职员也被称为champs，同时他还有一个中文名字神秘顾客。由于检查职员是以顾客的身份来餐厅进行检查。员工甚至管理组都不知道他是谁，也不知道他甚么时候来。他会以顾客的身份来餐厅买一分餐点，并坐上一段时间，从而给出餐厅champs的成绩。

4、重视团队精神

一家餐厅在运营期间，柜台、总配、大厅、厨房多处区域都在同时运作。

十几个员工在一起工作，我们就是一个团队，为餐厅的运营共同出力。所以员工间的相互沟通、相互协作十分常重要的。在肯德基的柜台上很少能看到只有一个收银员的情况出现。缘由就是我们是一个团队，任什么时候候队员之间都会相互协作。相互协作的精神，使我们为他人同时也为自己提供了更好的工作环境。实在，能作为其中的一份子，往窥视一个世界五百强企业的运营模式，你不能不赞叹人家的成功。如何作为一个快餐店存活于这个竞争如此剧烈的市场里，这里面确切很多值得我们往学习。他们的那种模式不是简单的复制就可以复制出来的!肯德基的产品简单得你只要你是个健全的人你就能够制作出来，每种产品都有规定好规格，重量，体积，温度，不因厨师的水平而发生口感上的变化。

另外，我开始一直觉得自己作为一个兼职，那些全职会欺侮我，会甚么都让我自己做，所以开始往的时候总是谨慎翼翼，生怕出错，可是事实其实不是那样，她们对我都很好，很主动帮你忙。。。很多人都很照顾新手，尽量交你所需要的东西。哈哈。。。谢谢你们!谢谢你们教会我很多很多东西，有技术上的，有社会经验，真得是三人行，必有我师啊!以前总以为自己是大学生，就自视清高，可是我现在觉得自己在她们眼前是书呆子一个，很多很多事情，真的是需要跟她们请教!所以我觉得，这也是我的收获之一!

还有，就是之前花钱时从不觉得累，但挣钱时就不一样了，由于在学校坐习惯了，忽然站7。8个小时真得受不了，不过还好，后来都适应了!哎。。。实在之前听他人也说赚钱不容易，可是总没有自己往亲身的体会，而这次，自己通过亲身的体会，真的是。。。是。。。。三个字:不轻易!所以真要珍惜自己学习的机会，珍惜父母的劳动成果，固然我平时已比较节俭了，可是还是有时候会头脑发热，乱花钱，以后真得不能再这样了，要理智消费!另外，固然，觉得累，但也考验了我的意志力，特别是在实在站不住的情况下，我不停的告知自己:要坚持一会，这是一个难得的锻炼的机会!有时候，人真得需要发挥主观能动-，每当我这么想的时候，我就会真得坚持下来!真得克服自己，所以总有一种成绩感!我还想再谈一下当我拿到那唯一的几张票票时的感受，当时，真得是激动万分，由于那究竟是我自己的劳动成果，手里紧握着那些钱，感觉自己像个大人一样，可以自己赚钱，可以靠自己赚取生活费，我的双手原来可以创造价值。固然微不足道，但足以让我激动好一会了，这类感觉很美好!!

总之，这次打工的经历真得让我刻骨铭心!!我所收获的只有我自己知道!在短短一个月的打工生涯中，我觉得我不单单是学到了一些知识，更重要的是练就了自己的韧-，让自己明白了很多道理，很多看似简单的道理，也为我自己踏进社会作好展垫，人，总是需要往磨练，往拼搏，要不岂不是在人间白走一遭吗?固然我其实不迷信，但我一直相信:既然给你做人的机会，那末就要好好的掌控!还有，我仍然觉得，学校的生活和社会的生活是有很大不同的，学校的关系还是比较单纯的，同学们的友谊也是比叫真的!

另外，学习的机会也是如此的难得，所以，珍惜和掌控现在，只有这样，才能对得起所以关心自己的人!不管怎样说，我觉得这次打工的经历会永久印在我的脑海里，而且我相信以后这样的机会还会有很多，我一定会多争取，多锻炼，不断进步自我!挑战自我!!固然不是我的第一次社会实践，但我以为是一次成功的，有用的，受益非浅的社会实践这将会对我的以后学习起很大的帮助的!我会更珍惜自己现在具有的一切，是那末来之不容易啊!以上就是我署假的报告，可能其实不是一份很规范报告，但确确切实我这半个月工作中的感受，也固然那份工作其实不与自己的-有很大的接口，但我以为，不管任何一种偿试，都是对自己以后很宝贵的充实。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找