# 服务员工作心得体会:酒店服务员心得体会

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-06-12

*酒店服务员是一个相对比较基础的工种,却也是支撑起酒店 行业的重要支柱。本站为大家带来的酒店服务员心得体会，希望能帮助到大家!　　服务员工作心得体会:酒店服务员心得体会　　进入大三，我们开始了为期x个月的xx实习，我的实习地点是xxx，岗位是...*

酒店服务员是一个相对比较基础的工种,却也是支撑起酒店 行业的重要支柱。本站为大家带来的酒店服务员心得体会，希望能帮助到大家![\_TAG\_h2]　　服务员工作心得体会:酒店服务员心得体会

　　进入大三，我们开始了为期x个月的xx实习，我的实习地点是xxx，岗位是温泉前厅接待员。在这x个月中，实习我们来说是一种难得的历练，实习中我们学到了很多书本上学不到的知识，同时也更加深刻地感觉到了书本知识的重要性。通过实习的过程中的实践再加上课本上的理论知识，从而更加深入的锻炼了自己。同时，也可以在实习中认识到自己的不足，提高各方面的能力。

　　实习是每个大学生拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了在学校里无法学到的知识，打开了视野，增长了见识，为我们以后走向社会打下了坚实的基础，实习是理论结合实践的最好尝试。通过实习我们可以更深入的体验到学校与社会之间的区别，摆脱学校课本知识的局限，体验社会工作中的所面临的问题以及其中的解决办法。从而也能提高自己的信心、耐心、责任心。

　　我实习的岗位为温泉部，温泉部分为前厅部、休闲部、露天部，我是前厅部的接待员，主要工作为接待客人，介绍注意事项等，岗位有前台收银、前台接待、入口接待、出口接待、二次收银、门口接待x个岗位。我们主要采用轮岗，每个岗位的要求都离不开优质的服务和安全提醒，下面对各个岗位进行介绍岗位工作：

　　一、前台收银

　　前台收银的主要工作是卖票，接待散客、团队的取票，这个岗位主要培训我们的耐心和细心，要时刻保持十二分精神，因为只要岗位接触钱方面，很多时候都要防止收错钱，找错钱，造成短款、长款，从而导致报表发生错误等等。所以在这个岗位上，可以锻炼得更加的细心，以及认识了一些收银系统的操作，报表的制作等等。

　　二、前台接待

　　前台接待的主要工作是输单、取钥匙牌、通知，钥匙牌也就是要给客人储存物品的储物柜钥匙，输单就是要把登记着给客人钥匙牌的单子输入到电脑里面去，这个岗位也需要细心，要保证不会输错号码，不会输错类型等等，所以也是考验着我们的细心程度，而通知也就是通知各部门有客人入场，做好接待准备。

　　三、入口接待

　　入口接待的工作主要是查验客人有没有带票或房卡和钥匙牌入场，以及为客人指引进入温泉的方向，这个岗位的工作比较简单，所以要求也不高，一般都很容易就能熟悉岗位的工作。

　　四、出口接待

　　出口接待的工作与入口接待的工作大同小异，入口是接待客人入场，出口是迎接客人出场，站在出口主要是收取客人的离场凭证，指引客人归还钥匙牌离场，并且欢送客人离开，这个岗位也是比较简单的。

　　五、二次收银

　　二次收银的工作与前台的收银工作差不多也是考验每个人的细心程度，不同的是，前台收取的是客人买门票的钱，而二次收银收取的是客人二次消费的钱，所谓二次消费就是客人在温泉区内的所有其他消费，比如食品、鱼疗、按摩、泳衣等等，这个比前台困难的地方就是，收取的消费金额比较松散，金额大小不一，而且有时会因为一些小错误导致客人跑单或者输重单，就会导致短款或者长款，报表也会不对了，所以在这个岗位上也能锻炼到不少，各方面的能力也得到很大的提升。

　　六、门口接待

　　门口接待也就是站在门后迎接客人，帮客人办理更衣柜的钥匙牌，帮个人介绍我们温泉的注意事项以及一些消费项目，这个也需要细心，要防止写错钥匙牌而导致前台输单错误。

　　总的来说，每个岗位的要求都是差不多的，归结为两点就是，服务和安全，也就是说要做到服务的同时要做出安全提醒，同时，每个岗位都要求细心、耐心和用心去做，从这些岗位的学习中，自身的很多能力都得到了很大的提升。

**服务员工作心得体会:酒店服务员心得体会**

　　今年酒店最重要的工作是装修工作，自接到通知上班后，为了使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，确保了酒店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。

　　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。

　　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!

**服务员工作心得体会:酒店服务员心得体会**

　　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。

　　革命尚未成功，同志仍需努力。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。

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