

2023年酒店服务员的心得体会 酒店服务员实习心得体会(优质7篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。那么你知道心得体会如何写吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

酒店服务员的心得体会篇一

本次认知实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有务必的感性认识，从而帮忙我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

二、实习资料

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的waitress工作。开档，为客人倒茶，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，到酒吧拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，抹银器和水杯，叠餐巾等等。工作简单而繁琐，每一天都在重复相同的资料。

三、实习过程

1, 起初的适应阶段.

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，同事的热情帮忙无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的情绪是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到备餐学习，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，部分简单菜式的做法，菜名我们一点点，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，我们是十分的不能理解，两个月过去了，出于学习的思考，开始用心主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。

2，之后的用心工作，努力学习。

食习俗，同时也看到了新疆人的精神面貌，消费观念等。

3，最后的态度消极，低调工作

前期2个多月的学习和交流，自身对于酒店的各个角落，各个方面都有一个大致的了解和初步的认识，对酒店的领导和同事更是知人知面知心的交流与相处，路遥知马力，日久见人心。对人的认识之所以深刻也就是透过这么长时间的交往和认识，相互的缺点和优点暴露无疑，因此之间的感情就回摩擦，友谊就会淡薄，这不是什么大惊小怪的事情，此刻想起来很后悔，但当时也是很无奈的。作为同事不能不打交道，作为领导不能不交流，为了工作往往会产生一些误会和抵触，我们作为实习几个月的学生无论从理论还是实践上能够说都会超过他们的，他们的威信和潜力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些都是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，

所以对他们的压力很难理解，我们以前和领导理论过，和同事争论过，对酒店还罢工过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的潜规则。但作为一个群众，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。

四、实习意见

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

- 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用心性。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，争取到达标本兼治的目的。

五、实习心得

对于一个酒店来说，服务是形象之本、竞争之道、财富之源。

对于从事酒店业的员工来说，培养优质服务的意识更为重要。实习这一个月，确实使我们的服务意识有务必的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是带给优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店务必做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心带给真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造简单自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自内心的，真正体现一种独特的关注。客人并非职业人，而是追求享受的自由人，且是具有优越感的最爱面子的人。所以，其往往以自我为中心，思维和行为大都具有情绪化的特征，对酒店服务的评价往往带有很大的主观性，即以自己的感觉加以决定。

在服务中，微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词，也是最好的武器。有时候面比较较不讲理的客人，不要试图去和他理论，而是用你的微笑和耐心去打动他。事实上，人非圣贤，孰能无过，客人并不务必总是对的，但是只要克服了想不通和心理障碍把客人放在第一位，自觉、热情地为客人做好服务工作，也就把客人当成了皇帝，客人也能得到满意。在同事关系上，微笑也是最好的交流工具，有时一个会心的微笑就能够消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

先备好的咖啡而要喝新鲜的□e区就有这样的两桌常客，了解他们的爱好后，每次看到他们来吃早餐我就主动做好新鲜咖啡端上去，他们会很惊讶和高兴，也会多说几句thankyou□很多东西以前在书上学的时候只是明白大概，真正用到的时候才明白它的重要性。理论和实践相结合，这也是学院安排实习的初衷。

一些感悟：实习也是我们了解社会，真正走进社会的一个途径。在实习中，我们要处理好不同的关系，上下级之间的关系、同事之间的关系、与客人之间的关系等等，很多完全不像我们在校园那么简单和直接。调整好自己的心态就很重要了，像我们这些被称为天之骄子的大学生，在酒店里面受很

多的约束，每一天干那么多体力活，有时还要忍气吞声，的确挺磨练心境的。但是走过了，经历了，心境也就开阔许多，看待问题的角度会更切合实际。

总结：实习也告一段落了，这次实习使我们对酒店有了进一步的认识，也培养了我们的服务意识，学到许多书本上学不到的东西，同时也对我们今后的择业有务必的帮忙。

酒店服务员实习心得体会4

酒店服务员的心得体会篇二

在酒店里上班已经15天了，真是有太多太多的感受，一时都不知道要怎么说了。我在酒店里当收银，以为收银员应当比服务员好干的多，但是没想到，原来收银员大家都不愿意做，下班不但晚，而且钱收错了或者是收到假一钱都要自己来承担，这还不算什么，都重要的是，每当服务员来吧台拿东西时，你都要仔细的看着他拿没拿错，有时一忙起来，服务员还会忘记开单子，这样当的东西自己还要负责，最可气的是你还会遇到一些素质差的客人，他们会让你给他们打折了，送东西了，说你们这里的饭菜洒水什么的太贵了，反正就是不管怎么样就是要少拿钱，如果你要是不给他们打折优惠的话，他们就会拒绝付款。这其实还算好的，最让我无法忍受的是，有些当官的人人素质差的也不行，明明就是一个不起眼的小小人物，非要把自己说的很了不起，什么什么这里谁不认识我啊，什么我去的饭店多的是了，就你们这里的洒水贵了啊，真是的，我就是不认识你，我去的饭店肯定比你多，以为自己是个什么领导实际上呢，连颗大葱都不如！！！！

在酒店里上了这十几天的班，让我也看到了政府的xxx□有一次有位客人是这家酒店的老顾客，并且这位客人是什么局的局长，酒店里老的服务员们都认识他，由于他经常光临酒店，

所以我对他也略知一二。这个人很小气也就是说他很抠门，要是他自己请客吃饭，他就点些特别便宜的饭菜，酒水有时都自带，要是公家拿钱，他就专门点那些好酒好菜，这还不算什么，走时人家还要再要几盒好烟。呵呵，听起来是不是很有趣啊。还有就是医院里的人们，听酒店里的老服务员们说，就算是医院里的一个小小的护士长都会特黑，那些主任啊什么的就更不要说了。酒店边上中心医院，医院里的领导经常来酒店吃饭，她们以为自己是个小小的领导，说起话来比市长都狂。切，不是说呢，虽然我不是什么人物，但是见过的比你官大的人多的是了，不就是一个小小市里的小医院领导吗，真是没去过x不知道自己的官小。

酒店服务员的心得体会篇三

我是刘xxx□xxxx年9月，我在日照雅禾国际大酒店实习，实习部门是餐饮部。

以往，我从未接触过这个行业，知识见它有着华丽而明亮的外表，便深深的敬畏着，远离着，接到酒店实习的通知，心里不知作何感想，因为有着太多的不了解，更何况是那么有“历史”的雅禾呢！总是在外面道路上游走的我，终于能得此机会能进入这个以优质服务和最早四星级等赞誉著称的酒店。至今都忘不了，第一次踏入雅禾时的情景，明亮的灯光，折射着微弱光芒的大理石板，空气中若有若无的弥漫着菊花茶的淡淡苦香味道。

还有，他们的微笑。似火焰般的温暖着人们的心灵深处。他们的鞠躬，整齐划一，却又不做作的感觉。霎时间，觉得心里仿佛有一条河被舞的惊涛骇浪，充斥着自卑的心酸。以前，总觉得不屑与此，现在才明白，是自己的’眼光太过于短浅，正如一句话所说，我们把世界看错了，反而说他欺骗了我们。于是，我决定留下来。留在这个充满了挑战的地方。虽然，他是如此的艰辛而满温馨，因为我坚信，只有经历地狱般的磨练，才能练出创造天堂的力量，只有流过血的手指，才能

弹出时间的绝唱，我对酒店最初的认识只有四个字：历练，雅禾！在雅禾，我是一名基层服务人员，同事们的热情，让我深有家的感觉，便发觉的，同事之间都如此温馨，更何况是待客人的！客人至高无上和以情服务，用心作客是我在雅禾最初学到的，作为一名雅禾实习生的我，心里却存有一丝丝的侥幸，却忘了，天使之所以能够飞翔，是因为他把自己看的很轻。于是，我跟着师傅一点一滴开始学习。从拉椅让座到和客人沟通，从刷一个简单的直筒杯到独立完成收台工作。

从六人台到八人台，十人台。我在慢慢的成长，虽然在这其中，有许多的坎坷和错误，但也跌跌撞撞的过来了。当然这一切都要感谢一个人，我的师傅。从我第一次班，第一次看台，最应该感谢的人就是她。人生处处不忘感恩，这是我为人处事的第一原则。我在雅禾，我在做一名普通而平凡的餐饮部服务员。或许有太多的不如人意，但我在努力。而雅禾，也在见证我的成长。

经理总是笑着对我们说，态度决定高度，我在努力用态度提升着我的高度。忘不了，经理对我做出加油的手势；忘不了，同事们一起用力喊出的雅禾口号。我为我曾是雅禾人而感到骄傲。它教会了我太多太多。在雅禾虽然有过泪水，有过汗水，有过太多的委屈和不甘。但那是雅禾在教育我，青春，只有苦斗的义务而没有蹉跎的权利。感谢雅禾！

酒店服务员的心得体会篇四

暑假期间，我在郴州市汝城县的一家名叫鼎福楼的酒楼实习，在一个多月的时间里，我深深的体会到服务工作的辛苦，也了解了一些做酒店服务工作的要领，也仿佛成熟了许多，知道了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活，了解了艰难。在餐厅里很多人一眼就能看出我还是一名在校的学生，有人说从脸上就能看出来，就是因为社会经验还不够，才会表现出些许稚嫩吧！

我在酒店的工作很杂，早上九点半到下午两点半，下午四点半到晚上十点，在这期间，有点单，有收拾，还有帮忙厨房。虽然时间有些长，但是，热情而年轻的我没有因此而懈怠。因为我认为这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来。在学校，也许会有人告诉我们去做什么，怎么做。然而这里却不是，一切都是由自己去做，并且要很努力的去做，一项工作的效率就会得到不同人的评价。在学校，对于不怎么表现的我来说就只有学习的氛围了，为了取得更好的成绩而努力。在这里，大家都是为了取得更好的报酬而努力。其实这也是一种学习，学习看是做事，随机应变。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛，上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务，后来，渐渐对一切都熟悉起来，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的问题了，在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一件快乐的事，在服务过程中我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评。

为将来自己进入社会做好准备。熟悉酒店服务环境，服务模式，为将来全面发展打好基础。通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经验。

酒店实习是对我的'一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。学习到一定的管理能力，俗话说“知人善用，此乃王道”。学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系！处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能让自己得到很多人的帮助。

目前，酒店事业发展的越来越快，酒店管理

也越来越受到重视。谈到到酒店管理我们很容易想到服务质量，酒店服务员是直接和顾客接触的重要环节，服务员的服务水平常常是许多顾客选择酒店的一把重要筛子。以下是我对于这个暑假的酒店服务工作的一些经验总结：

（一）、素质篇

作为服务员首先应该具备有真诚、诚实、周到、耐心等等一些基本的素质，我认为还应该细心，认真观察顾客的一言一行，不通的人表现的动作神态不一样，从这些神态中可以看出不同的个性喜好。即使是在点单的时候也会有不同的喜好，投其所好是获得顾客好评的一个关键要素。

（二）、效率篇

做任何事都要讲究效率，效率对办事效果具有重大的影响，当然服务工作也不例外。服务的效率高直接关系影响到营业的好坏，效率高意味着时间成本、资金成本等都得到了最大的发挥，从而使得营业的效益增加。对于服务员来讲就是应该准确的记住顾客的需要，并保质保量、准时的满足顾客需要。在此过程中出现各种各样的变化也是避免不了的，如顾客故意的刁难、相互之间的意见不一致而导致服务工作的复杂等。

（三）、技能篇

服务应该注意流程顺序清晰，服务流畅，无论是倒茶还是上菜都要动作规范。不能忘记“热情服务”这一理念，有的员工在开始的时候很注意，到后面就开始松懈了，所以说服务质量对酒店的营业质量是具有深刻影响的，要严格把关才是。一方面，服务员的技能应该在正式上岗之前就先培训好，通过了考核才允许上岗；另一方面，服务工作的质量还应该在工作过程中不断提高，不能一成不变，而应该按照顾客的要

求做出相应的改变。

作为一名服务性质的工作人员，我想学习工作的目的不在于通过业务考试，而是为了获取知识，获取工作技能，换句话说，在工作中学习是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大落差的，能够以进入社会实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

酒店服务员心得体会4

酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良的服务能力。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知识，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，认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。语言是服务员与客人建立良关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。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、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部—身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。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。

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分享的接触，酒店是一个人际交往大量集中发生的场所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，妥善地处理这些关系，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继续兴旺和企业品牌的宣传、传达起到不可估量的作用。良的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提供的服务有三种。只要有娴熟的服务技能，做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、放纸巾或毛巾；前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。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。

客人经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，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的“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，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，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操持的事宜。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自愿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的影响。

服务员应当秉承“客人永远是对的”的宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的。处置此类事件时，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供认错误，给客人以即时的道歉和补偿。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错误是不是自己一方。

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外，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。

酒店服务员的心得体会篇五

如我所愿，我被分配到了xx山庄的xx食府，与我一起分到这家酒店的还有其他十五位同学，分到了不同的部门和岗位。第二天，酒店就对我们进行了系统的培训，培训工作分为二块：一是岗前培训，包括室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解，第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解。

我们实习的xx山庄是一所成立于20xx年的四酒店，酒店管理先进，客源市场广阔，其餐饮部大致分成一楼xx食府，大堂吧，二楼包厢，三楼聚仕轩，我和三位同学的工作岗位就是xx食府，它是快节奏的以接待散客为主的风味餐厅，有时候也接待婚宴，餐厅员工将近二十人，包括二位领班及服务员工数名。

xx食府是酒店餐饮部一年四季最为繁忙的区域，在刚走进工作岗位的几天里我就领教过了，因为以前在学校，没有开过

这门课，所以现在一切对我们来说都是有陌生的，茫然的，我就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领。只是听从领班的安排和他们手把手的教导，庆幸的是基本的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们第个新员工安排了一个师傅，负责引导我们的工作，在她们耐心而认真的指导下，一个星期后，我们就正式单独上岗了。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛，上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务，后来，渐渐对一切都熟悉起来，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的问题了，在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一件快乐的事，在服务过程中我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评。

记得有一次，四人用餐，其中一位客人不知是渴了还是其他原因，大杯的水喝的很快就没了，我马上给他加满，没过一会又喝完了，我又微笑的走过去给他加满，前后加过几次水，后来客人走的时候笑着对我说：小姑娘，今天谢谢你，你很有耐心，也很细心。虽然只是很平常的几句话，但我的心里还是很开心，因为自己的工作得到了客人的认可，这也是对自己的一种肯定，让我对工作信心增添了不少。

下半年，酒店的生意一般都很好，特别是婚宴和接待更是做的频繁。对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识，别看讲的内容很简单，但真的做起来，一些细节的东西也就不那么容易了，因为婚宴时，新人两方亲戚素质不等，身份不同，经历有别，所以在一些事情的想法，看法，做法也就让你难以招架。

十月的一天，酒店的婚宴接待量达到。人数达到历史最膨胀点，可以说能接的地方都拉出来接了，再加上我们江南食府

的人相比其他区域来说是最多的，这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙，很“容幸选中了我和另外两位同事，因为以前从前没有接触过，再加上是去别的’区域，有些陌生，我的心里还是很担心，怕自己做不好。去之后，发现一人看三桌，难度不大也不小，看了一下菜单，基本没什么问题，心里的一块石头才落了地，但是就在快结束的时候，主管走到我的面前严厉的对我说，你为什么要把撤下来的菜直接倒掉，有没有经过客人的允许？我愣愣地望着主管，不知道说什么，其他两位同事也不知道发生了什么事，大气也不敢出。眼泪开始在我眼眶里打转，主管接着说，在婚宴中，有的菜客人是要打包的，而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了，比较在意的客人是会不高兴的，一不高兴，投诉起来，就要求打折，而一场婚宴做下来，辛辛苦苦，最重要的就是买单了，在最后关后出现了问题，全场打折，酒店的损失是很大的，大家的努力也打了折扣，是很不划算的！主管的一席话惊醒了我们，也给我们上了很深的一课，也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟，它决不仅仅停留在上菜，收台上，更紧紧围绕着其它因素！

慢慢地，不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴，或者是以重要客人的格外关注，更或者是在自己不忙时协助其它同事工作，这一切都变的简单而且熟练起来，在面对客人的一些小的投诉时，自己也可以较好的解决，胆子变大了，人也变的比以前有耐心了，细心了，在酒店做了一段时间后，发现自己的个人素质也有所提高，知道什么话该说，什么事该做，该怎么做，怎样更好的与交流。

八个月的实习就这样结束了，这些日子里我学了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些课堂上很难学到的东西，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何调整好自己的心态，更让我了解到作为一个员工应该具有的执行力。餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。执行力

反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出来了，也可以看到一个团队的精神，这个团队的能力和素质。执行力与制度，工资无关。后来他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个，看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的，作为一个，他就要承担相应的责任，虽然大家还有能完全接受，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

酒店服务员的心得体会篇六

进入一家餐厅企业，开始餐厅服务员实习，服务员实习工作非常的累，一天要站七八个小时，而且忙碌起来根本没有歇息的时间，刚开始对于我没有工作经验的人来说，真的是特别艰难，但是经过两个月坚持下来，我也在工作中慢慢成长。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚开始餐厅服务员实习，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连最基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们欢迎欢送，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大堂的盘到处开花。

对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张bb凳，方便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是最理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多错。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

做好服务员实习工作已是不易，要想去把收银做好就更不容易了。做辅助的时候要记住顾客点的餐和外加的一些要求，还要不落单，要按辅助五步曲这个标准来操作。当顾客是选择外带时就要帮助收银员写单；当妇科较多时要招呼顾客排队点餐拿餐；当顾客来到柜台前寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等也要同时招呼好；当某些产品需要等候的时候，自己心里要清楚，也要时刻注意提醒告知收银员。总之，辅助员要耳听八方，手快过脑子反应。学习收银时，很紧张很害怕。刚开始觉得那台机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

在从事餐厅服务员实习中，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃；在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是最底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

酒店服务员的心得体会篇七

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学计划，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排[x年12月20号我们搭乘了去天津，实习基地为天津大营鑫意酒店。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了五个月的实习期，回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

一、实习酒店简介

1、实践地点的选取：

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我

能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一少部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍：本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾有过几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

阶段二(实战练习)：继续熟练第一阶段的各项服务要求。此时基本上消除了同事之间的陌生感，开始彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强，产生归属感——酒店是我家；依据本人来自农村，干活不怕苦不怕累的个性，酷暑时期耐得住厨房内高温的烘烤。而且传菜速度比较快，逐渐受到老板的注意，受到表扬的机会增多。偶尔被派出采购商品。

小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自

己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来，尽量让工友和老板接受你的价值观，从而让对方更多的了解自己。但是不要过分的表现自己，以免引起不必要的误解。

阶段三(工作娴熟期)：工作娴熟期通过前面几个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作；开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天。偶尔给同事“挑刺”，在争辩中分享劳动的快乐。

小结：工作过程中利用自己对工作要领的熟练和把握，完美完成工作任务之后，公开奖励自己，以此来带动其他人的工作积极性，消除在工作过程中的枯燥性，从而达到“工作并快乐着”的境界。

阶段四(重用期)：经过自己的努力，受到老板和同事的关注，开始涉及老板的其他业务。在这个阶段里，我开始对一些菜的做法和餐饮的基本原则感兴趣，向厨师长请教一些特色菜的做法。帮助老板设计菜谱的版面。并多次替老板外出办事，解决一些基本生活小事(如修电灯等)，大部分时间都在外奔波，出没于商场、网吧、写字楼甚至ktv送外卖。

小结：在此期间很容易出现得意忘形的现象，这就需要抑制自己的兴奋情绪，以平和的心态与同行相处。

三、实习主要收获和体会

(一)实习收获1、服务意识的提高对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是其核心竞争力之一，是它的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为饭店树立良好的品牌和形象。通过酒店的学习和平时的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。2、服务水平的提高经

过了近两个月的实习，使我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：眼到，口到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；对于有些不能办到的不合理要求，要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

(二) 实习体会

- 1、实习虽然只是我大学生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个大学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不会在酒店做服务员，但这种关心他人，奉献社会的意识将保存并实施在今后的工作之中。
- 2、实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。
- 3、实习与未来的就业实习过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

酒店服务员实习心得体会2