

最新酒店服务员心得总结(优秀10篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

酒店服务员心得总结篇一

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间,从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面,我相信这里面除了我自己的付出与努力,更离开酒店给我所带来的培训,以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多,“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言,在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标,不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者,往往对客人的要求,只要在不触犯法律和违背道德的前提下,都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输:“客人永远不会错,错的只会是我们”,“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理,总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、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,帮客人处理服务要求,电话转接等服务。酒店的前台,工作半次分为早班、中班和通宵班三个班,轮换工作,其中一人为专职收银,另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松,既可以在工作量大的情况下分配为一人收银,一人登记推销,另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力,让收银可以做到头脑清明,不出错。最重要的是,这样的工作方式,可以很快让新人获得经验,在工作量小的时候由带班同事指导,工作量大的时候又可以更多的吸收经验,迅速成长。

在这半年我主要做到以下工作：

前厅部作为酒店的门面,每个员工都要直接的面对客人,员工的工作态度和服务质量反映出—个酒店的服务水准和管理水平,因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训,接待员的礼节礼貌和售房技巧培训,以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高,才能更好的为客人提供优质的服务。

前厅部根据市场情况,积极地推进散客房销售,今年来酒店推出了一系列的客房促销方案,接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价,前台的散客有了明显的增加,入住率有所提高,强调接待员:“只要到前台的客人,我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨,争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭,部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦,协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门,它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系,如出现问题,我们都能主动地和该部门进行协调解决,避免事情的恶化,因为大家的共同目的都是为了酒店,不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误,保证客人及时结帐,令客人满意。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际,回首来时的路,在来到我们x酒店的差不多5个月里,作为一名刚入职的员工,在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下,我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们,谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：

怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。

所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三，前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。

对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些

单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。

不管是工作时间还是休息时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

的年终工作总结频道希望在写作方面解决您的问题，也希望我们的创作和收集整理《假日酒店前台服务员年终工作总结【分享】》内容给您带来帮助。同时，如您需更多总结范文可以访问“前台服务员工作总结”专题。

酒店服务员年度工作总结

酒店会议室服务员个人工作总结

大酒店服务员简历模板

酒店服务员规章制度

酒店服务员辞职报告范文

酒店服务员规章制度范本

酒店服务员心得总结篇二

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，选用暑期时间参与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日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，懂得了宾客的生活饮食习惯，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。

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对待和对待(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，切实加强对于员工利益的重视，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

酒店服务员心得总结篇三

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。

酒店服务员心得总结篇四

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，发现不适合自己的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。

酒店服务员心得总结篇五

20xx年即将度过，在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了“安全、经营、服务”三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。以下是我的工作总结。

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

经营创收。透过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出租率和平均房价比往年都有必须的提高。管理创利。透过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

服务创优。透过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待任务”。安全创稳定。透过制定“安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全体员工精神状态积极向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的`学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务真谛的理解及其运用。

员工素质整体水平不高，个性是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。营销力度还不够，营销意识欠缺，

营销手段单一，固定的客户群体不大。规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

准确定位，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划。注意稳定老客户，发展新客源。重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全员进行营销的大营销网络。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作用心性。注意加强对设施设备的维护保养；认真抓好防火、防盗、防食物中毒、防车辆事故的安全防范工作；充分发挥酒店的作用，最大限度地调动每一个员工的工作用心性。

酒店服务员心得总结篇六

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 and 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“would you like black tea or coffee?”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/black tea thank you”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。

酒店服务员心得总结篇七

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。蓦然回首，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、以及正在如火如荼进行中运

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致，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、精诚协作。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。

酒店服务员月工作总结心得

酒店服务员心得总结篇八

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、精诚协作。

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑 在酒店日常经营过程中,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,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,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,让客人觉得住在酒店就像回到家里一样. 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, 特别酒店业尤为激烈. 服务的重要性是不言而喻的, 我们运用各种优质服务, 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, 使酒店立于不败之地! 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“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

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！”

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！

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！

首先非常感谢xxx酒店给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于四月三十日入职富佳大酒店，时间虽然不长，但我确实感觉到自己学到了很多东西，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会□

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，我想多深入现场应该是快速学习的最好方法。多深入现场，其目的是为了有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一

知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客户的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细观察，以达到最优秀服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

快速解决问题。酒店业一年365天，天天会遇到各种各样的问题，快速处理或解决各类问题，是业务能力、沟通协调能力，以及责任心、使命感最好的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。

通过这短时间的学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个星级酒店员工的应尽的义务和服务意识！在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，真正做到是星级酒店的满意员工。我坚信富佳大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌！

酒店服务员心得总结篇九

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、微笑在酒店日常经营过程中，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，这对提高酒店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，必须要有所事的准备。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。

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。

酒店服务员心得总结篇十

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了x年，迎来了充满希望的x年，回首我来到酒店的这三个月，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，三个月，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，在这里的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢李总能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢王经理无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾，就具体工作如下总结：

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，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。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！