

最新服务实训心得体会 实习生文明服务 心得体会(精选8篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

服务实训心得体会篇一

实习是学生们探索自己职业生涯的重要途径，但实习生必须以高度负责的态度对待自己的工作，包括文明服务等方面的素质。本文以我的实习经历为例，探讨实习生文明服务的心得体会。

第二段：服务态度

作为实习生，我发现一个良好的服务态度是非常重要的。因为我所在的单位是一个社区，工作要求不仅是对办公室内的工作负责，还要为居民提供服务。在我的工作中，我始终保持微笑，以亲切、耐心、体贴的方式与居民沟通。这样一来，我们的居民感觉到受到了尊重，觉得我们是真正的帮助他们。

第三段：细致认真的工作态度

作为一名实习生，我非常注重工作的质量。我深刻认识到，一个小错误会对工作产生严重的影响，影响公司服务居民的口碑。一旦发现错误，我立即采取行动，给予居民及时解决来维护他们的权利。

第四段：合理沟通

良好的沟通技巧对于实习生来说非常重要。在我实习的过程

中，我遇到过一些不满意的居民，他们不理解为什么我要问他们那么多问题；有一些人呢的抱怨是因为他们不能接受我的建议。在这种情况下，我选择先听他们发泄，然后给他们解释一下我的做法，让他们明白我的意思，接受我的建议。方法得当，居民非常感激并且认为我是他们非常信任的人。

第五段：总结

总之，实习生不仅仅是在学习，更是在学习如何成为一个有文化和有责任心的人。作为实习生，在工作中努力做好有价值的创新和改进，提升自己的素质，为自己的未来学业和职业生涯打下坚实的基础。通过实习得到的全面体现和锻炼的能力，将为未来的成功奠定基础。

服务实训心得体会篇二

实习让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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

服务实训心得体会篇三

作为大学生，实习是我们在大学期间必不可少的一门课程。实习不仅是对理论知识的实践运用，更是对我们职业素养的考验。因此，在实习期间，我们应该认真对待，不断提升自己的服务意识和 service 素质，创造更好的实习环境。本文将介绍我在实习中的文明服务心得体会。

第二段：认真工作态度

作为一名实习生，要始终保持认真的工作态度，严格遵守公司的规章制度和实习安排。当面对繁琐的工作时，我们要保持耐心和细心，认真去做每一项工作。在工作中遇到问题时，要及时向领导请教，保证工作的质量和效率，不只是完成工作的要求，还要以贡献超越要求为目标。

第三段：做好沟通交流

在实习期间，沟通交流是非常重要的，我们要尽可能与团队成员打成一片，遵从公司的规定和实习安排，提出合理的建议，和领导取得联系，反映工作中出现的问题，积极的沟通交流有利于改进工作态度和工作效率，使工作得到更高质量的保证。

第四段：关注服务质量

实习生是公司重要的助手和配合者，在工作中，我们要具备良好的服务意识，了解顾客对公司产品或服务的需求和要求，从而提高公司的服务质量。时刻关注服务质量是非常重要的，让客户得到完美的服务将是我们工作的终极目标。

第五段：总结

最后，在实习期间，我们应该认真对待，不断提升自己的服务意识和素质，创造更好的实习环境。认真工作态度、做好沟通交流、关注服务质量，在实习期间，这些都是我们应该注重的点。相信在今后的工作中，我们能够更好的融入职场，创造更优秀的绩效，为公司的发展做出自己的贡献。

服务实训心得体会篇四

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

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。

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。

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。

、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。

服务实训心得体会篇五

在我校的课程体系中，专业实习可算是其中非常重要的一环，实习既是对我们人才培养的一种检验，也是我们将专业理论联系实践的一种重要方式。我本次实习的地点是当地的税务局办税服务厅，这是一所专门为纳税人提供服务的机构。在这里，我体会到了这样一种服务，为了人民、为了社会。

第二段：实习情况和工作内容

我在办税服务厅实习的时间不算短，一共有三个星期的时间。在这三个星期里，我主要从事的工作内容是为纳税人解答疑问，根据他们的个性化需求为他们提供最优质的服务。同时，我也了解到了各种税种的申报流程和事宜，熟练掌握了办税指南的查找方法，并掌握了一些个人所得税申报数据的综合分析方法。总的来说，这次实习让我对税收方面有了更为清晰明确的认识，并且丰富了我的实践经验。

第三段：工作中的具体体会和收获

在服务的实践中，我最为体会到的就是服务对象的多样性和个性化需求的目标。纳税人的需求和需求之间可能存在很大的差异：某些人比较注重减轻税负，某些人则更注重税务的规避，还有一些人则对既得扶持政策很感兴趣，很想借此机会从政府那里获得更多的财税政策支持。在这些个性化需求面前，我认为我们应该更为注重服务纳税人的个性化需求，因为针对性服务能够更好地促进政府与纳税人的双赢。

第四段：难点和解决方法

现在，我们的国家税务机关在接受纳税人的申诉时，会遇到一些难度。例如，纳税人不了解税务法规，不熟悉信息填报的规则等等，这些难点都会影响到审批的效率和数量。为了解决这些难点，我们应该采取优化窗口服务的方式，使纳税人可以更加自由地填写报表，创造更多的审批机会；另外，还可以通过人才引进、扶持产业发展和加强对产业规划的监督等方式，为纳税人提供更全面，更具有针对性的税收政策的咨询。

第五段：心得体会和展望

从这次实习信息中我了解到，现在国家在优化办税环境、减轻税负等方面，做了很多的工作。税务机关应该紧密跟随政策，在提高税务服务质量和满足人民群众日益增长的诉求方

面，在办税厅的建设中，不断提高办税体验，客观评价纳税人的满意度，协助纳税人更好地了解税收政策和税务计算方法，进一步鼓励纳税人在税务领域的参与度，推动经济良性发展，促进社会和谐繁荣。作为一名实习生，能够到税务部门进行实习，感受到了税务工作的深奥和服务人民的使命，感慨万千，也更加深入体会到自己的民族本质和使命。

服务实训心得体会篇六

第一段：引言（150字）

自从走进实习岗位起，我一直牢记着作为一名实习生应该做的事情——文明服务。作为一名实习生，我们义不容辞地要对公司负责，同时也要用自己的努力为企业的发展贡献自己的力量。作为一名实习生，我们也要从实践中不断学习，努力成为一名合格的员工。

第二段：认真负责（250字）

实习生是企业的未来，我们的工作既是成长过程，也是责任。在实习期间，我认真对待每一个工作任务，用心完成每一个工作。我经常加班加点，花费自己的时间去解决难题，以保证工作的高质量和及时完成。这样不仅加深了我对工作的理解，还让企业领导和同事们对我的工作能力赞不绝口，更增强了我对这份工作的热情和责任感。

第三段：维护企业形象（250字）

实习生不仅要为企业的发展贡献自己的力量，还要在工作中始终保持职业素养，以维护企业形象。在处理工作中，我遵循“尊重、友善、诚信、谦逊”的原则，积极与同事、客户沟通交流，让大家都感受到企业文化的凝聚力。在与客户的交往中，我更是尽可能地为他们解决问题，赢得了他们的信任和信赖，同时也提高了企业在客户心中的形象。

第四段：学习成长（250字）

实习生的成长不仅仅发生在课程上，更重要的是在实践中。在实习期间，我将自己的经验和技能不断分享给别人，同时也积累了大量的实战经验。我从每一个工作环节中吸取养分，不断调整、提高自己的工作方法和效率。同时，也通过培训、交流等方式扩充了自己的专业知识。

第五段：总结（300字）

通过实践，我认识到实习生要做好工作，就必须保持敏锐的洞察力和快速的反应能力；同时要保持一颗谦逊之心，不断学习，并根据自身特点挖掘所长，为企业的发展作出贡献。此外，个人品质也很重要，要高度重视职业精神、团队协作、创新和担当精神等特点。最后，要时刻保持对企业的忠诚。只有这样才能成为一名真正意义上的优秀实习生。作为未来的企业管理者，我们应该珍惜现在的实习机会，不断学习与成长，为未来的职业生涯打下坚实的基础。

服务实训心得体会篇七

我学会了服务宾客的原则；服务宾客的程序；服务中工作细则；宴会出菜程序；托盘的技巧及端托行走的步伐；铺台、摆台的注意事项；换烟灰缸的重点；点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧；斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识；处理客人投诉及服务突发事件对应技巧；餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容

易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

责任：就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责；就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务；就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

服务实训心得体会篇八

随着旅游业的蓬勃发展，客房服务员这个职业也变得越来越

重要。近期，我有幸在一家五星级酒店实习了一个月的时间，担任客房服务员的工作。在这个实习期间，我经历了许多挑战和学习的机会。通过这次实习，我深刻理解到了客房服务员的责任和职业价值，也对自己的职业规划有了更清晰的认识。

在酒店实习期间，我主要负责为客人提供客房清洁、床铺整理、洗衣服务等服务。这个工作虽然看似简单，但实际上需要极高的耐心和细心。一个细节的疏忽可能会给客人的入住体验带来不便。因此，我在实习的过程中注重每一个环节的细节，尽可能做到完美。

首先，我发现客房清洁是客房服务员工作中最基本的要求。每进入一个房间，我都会先仔细观察房间的整洁程度。如果发现有任何地方不干净，我会第一时间清理干净。这是为了确保客人能够享受到一个整洁舒适的环境。在实习期间，我学到了许多清洁技巧和小窍门，使得我能够更加高效地完成清洁工作。

其次，床铺整理也是客房服务员必须非常重视的工作。一个整洁舒适的床铺能够给客人带来好的入住体验。在实习期间，我学到了如何将床单、枕套等物品整理得整齐、平整，以及摆放枕头、被子等物品的正确位置。这些细致的工作不仅需要细心，也需要高效率，以确保客人入住时能够第一时间享受到整洁的床铺。

此外，在为客人提供洗衣服务方面，我也积累了一定的经验。客人的需求各不相同，有的客人需要干洗服务，有的客人需要熨烫服务。在接到洗衣订单后，我会先仔细核对客人的要求，然后根据客人的需求选择合适的清洗方式。在清洗的过程中，我也要时刻注意衣物的材质和保养方法，以免导致衣物受损。

通过这次实习，我深刻认识到客房服务员的职业价值。客房

服务员不仅仅是提供服务，更是为客人创造一个舒适和宾至如归的体验。一个愉快的住宿体验会让客人对酒店产生好的印象，并且可能在下次入住时再次选择同一家酒店。因此，客房服务员的工作是酒店赢得客人信赖和忠诚的重要一环。

在实习期间，我也意识到了自己的职业规划。我希望能够在酒店行业中发展，并且成为一名优秀的客房服务员。为了实现这个目标，我知道我需要不断学习和提升自己的专业知识和技能。我会主动请教老师和同事们，参加行业培训和研讨会，不断提高自己的服务质量和专业水平。

总结起来，这次客房服务员实习为我提供了一个难得的机会，让我深入了解了客房服务员的职责和价值。通过实践，我收获了许多实用的技巧和经验，也对自己的职业规划有了更明确的认识。我相信，在未来的职业道路上，我会不断努力，为客人提供更优质的服务，成为一名真正出色的客房服务员。