

# 2023年服务员个人自我鉴定(优秀5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 服务员个人自我鉴定篇一

自我鉴定是个人在一个时期的自我总结，自我鉴定可以使我们更有效率，不妨让我们用心总结，认真完成自我鉴定吧。但是却发现不知道该写些什么，以下是小编为大家整理的售后服务工作者个人自我鉴定，希望能够帮助到大家。

其实在现实生活中，每个人对自己做过的事情大体上都持有各自的观点；在行业各业里，对不同的行业我们每个人都持有不同的看法。我的工作就是对所销售产品进行售后服务。

任何一个销售行业都离不开售后。在此，我感触较多。所谓售后就是对产品销售后的一个保障，即是维护与维修；一个产品销售的好与坏，跟售后有着密不可分的联系，因此，我个人认为售后不单单是出了问题去维修好了就完事，其实很多发生问题的本身，往往并不是出在质量上，而是用户在使用产品操作不当导致的。我们的目的是处理完问题的同时要让用户明白问题出在哪里，以使用户在今后使用产品过程中如何避免问题的发生，和如何维护好该产品。

针对不同的用户，我会对某一些较为重点的用户进行技术培训，让用户对不同的产品有个大致的简单了解，让他们在今后的操作过程中避免不必要发生的错误，最终，也会让我们的用户对我们xx公司有个进一步的认可与了解，这样也会让我们公司在同行业里得到较好的口碑。

售后人员是最为辛苦的，这一点我深有体会，我经常要出走在环境复杂的第一现场，有时还会受到不予理解用户的指责；还有经常性的四处奔波，路途当中带来的劳累，这时候是特别会考验我个人的意志，这时我自己学会端正态度，坚定立场，拿出自己的真本事来做出漂亮的活来，让用户满意地认可我。每次处理完售后，在归途当中就是我心情最好的时刻。

在工作过程中，我明白到微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。而我不管在何时，都能做到以微笑迎人，给客户感受到售后服务的热情，从而提公司的整体形象。

售后，就是先有了销售才有了后来的售后，我都是压在之后的，但是我喜欢这份工作，往后在工作上我将会不断的努力，继续完善自己！

## 服务员个人自我鉴定篇二

相聚就是人生的一种缘分，我很有幸能够到来工作，我在大学期间学习的是酒店管理专业，因此实习的阶段我选择来到知名的实习。我怀着崇致的心情在工作，非常感谢领导的关心和同事们的帮助，我进步的非常快，对于这段不错的经历，我做出了如下总结。

再次，我希望在以后的生活和工作，大家能给我多提一些建议，我一定虚心地听取，无论是生活中的、还是工作的不足或缺陷我都会加以改进，通过与大家一起在盛丰相处的这段时间里，我发现无论在为人还是在处事方面，自己都有较好的改变。与大家相处也较随和，工作起来也不觉得像开始时那样累，为了营造一个温馨的工作环境，为了你我脸上都充

满喜悦的笑容，为了你我心里都有个温暖的家，让我们多一份理解，少一份埋怨，多一份宽容，少一份指责。最后记我们为了盛丰更辉煌的明天而加油！

出来实习就是为了更好的融入社会，我能到实在是人生中非常幸运的事情，我学会了如何好的与人打交道，保持勤勤肯肯的工作态度，每天用一颗向上的心来迎接工作，我非常开心，希望在今后的日子中，我能保持向上的积极，越做越好！

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!

通过这次培训,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。

## 服务员个人自我鉴定篇三

我认识到作为餐厅服务员，在工作中热忱固然重要，但仍需要具备良好的服务能力。下面是我个人20xx年工作总结□

### 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。

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

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

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延时或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。

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在领导的教育、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。下面对20xx年的工作做出如下总结：

#### 一、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。

## 二、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。

## 三、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。

## 四、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

## 五、规范企业管理，实行品牌发展战略

在此情形下，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，只要我们坚持在领导的正确领导、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各项工作任务，为酒店做出我们应

有的贡献。

20xx年结束了，有必要对工作做一个总结。我热爱这个工作，因为我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

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。

**要有勤奋的精神：**餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

**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。要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。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。

这次的工作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。

## 服务员个人自我鉴定篇四

20xx年7月13日，我们到冠通汽车销售服务有限公司实习，本次实习的主要目的是让我们汽车部教师找到理论教学和实践教学的差异，以改进实际教学方法，扩充实践知识面，对实际教学中遇到的困难有所准备，并且努力提高实际动手能力，为今后的教学和深造打下良好的基础。在短短的十天时间里，我深刻感受到了汽车维修行业的艰辛，也产生了很多对于我今后的教育教学和自我学习的感想。

冠通公司是别克品牌汽车的4s店，涉及的业务有整车销售、配件供应、维修服务、车贷分期付款、车辆保险及上牌、车主俱乐部服务等方面。实习的前两天，我在配件部那里学习，了解了配件部里各相关人员的工作职责和配件仓库管理要求，

配件部经理向我介绍了一些配件的订货流程、收货流程和配件发料流程。我感受到在配件部工作最大的要求是工作仔细认真，尽量不发错货，要做到这点就必须对公司的所有车型都要了解，同类配件车型不一样，配件也不一样。有时车型一样，发动机不一样或生产日期不一样，所用的配件也会有不同。所以在工作时，善于积累经验，出现错误或遇到问题时，在日志本上记好，避免下次再错。后来的几天里，我到维修车间里学习，在车间的第一印象是规格标准，管理严明。先进齐全的设备、宽敞整洁的车间，还有整齐化一的服装和认真严谨的维修态度都让我感受到了一个真正维修店的标准。尽管有工作人员的紧张忙碌，也有车辆的进进出出，但是整个机修车间的工作仍旧有条不紊、秩序井然。实习期间，认真向师傅们请教每一个工位的具体操作、故障车的故障诊断和维修方法、拆装技巧和保养规程。

总体说来，在这几天里，看到了很多、学到了很多，收获很大，也有不少启发。首先明确了合格的维修人员应该具备良好的技能水平和素质。因为良好的技能水平是维修质量的根本保障，也是合格的维修人员应该具备的基本素质。当然良好的技能是需要通过大量的实际维修来不断熟练、培养和提高自己的，并且要对这些维修实践进行总结和整理。还要不断吸收别人在维修过程当中所取得的经验，这样才能不断提高和丰富自己的维修技能和经验。其次，我感受到了一名优秀维修人员应该具备的工作态度和敬业精神。具有端正的工作态度和吃苦耐劳的敬业精神是一名优秀的维修人员应该具备的素质。

所以我们应该从实际出发，以技能实训教学和实践动手能力为主，注重培养学生端正的学习工作态度和吃苦耐劳的精神，让学生在多彩的生活中学习、探索、成长、树立创新意识，激发智慧的火花。这样才能实现职业教育对学生职业能力的培养，才能孕育出更多、更好的具有高水平职业能力的高素质人才。

看过售后服务实习自我鉴定的人还看了：

1. 售后服务工作个人实习工作总结
4. 汽修实习自我鉴定
5. 服务员实习自我鉴定

## 服务员个人自我鉴定篇五

作为五星级酒店的服务生,在做事细节、礼仪方面要求都特别严格,因为前厅部是酒店的第一“窗口”,而服务员的素质直接反映了该酒店的服务质量和管理水平。作为服务员我每天要面对大量的宾客,影响面大,因此在服务工作中要特别讲究礼仪,给宾客留下美好的印象。下面就是我作为服务生自我鉴定。

首先在外在形象上作为总台服务人员的我,着装整洁,不浓妆艳抹,不佩戴贵重的饰物,讲究个人卫生,上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在站立服务当中,始终精神饱满,对宾客笑脸相迎,主动热情。有敬业精神,不随便离开工作岗位去办私事。工作时间我不与旁人闲聊,不对宾客不理不睬。在任何情况下都不与宾客发生争执,使用文明礼貌语言,不讥笑、讽刺客人,不言语粗俗,举止粗鲁。

其次在工作态度上我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时,我耐心倾听,诚恳接受,不中断宾客的话头,更不置之不理,向宾客真诚致歉,并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁,热情服务。

我做到有问必答,百问不厌。回答问询简洁明了,用词准确,口齿清晰。对本酒店的各个场所位置、服务时间、各种设施了如执掌,不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答

宾客问讯。接待宾客问询时,我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉,我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况,如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息,以便随时为宾客提供服务,避免一问三不知。

在宾客遇到困难时,我尽自己一切努力去帮助,从不以任何理由拒绝,如代宾客修理大小物品等。如不能满足宾客的要求时候,我及时向宾客致歉,以求谅解,不随意编造理由,推诿搪塞。在答应宾客的事我定守信用,不疏忽大意,甚至遗忘。

宾客离店来总台结账,我态度热情,办理迅速准确,以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况,钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢,并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语,可以给宾客留下深刻印象,吸引宾客再来。

我于20xx年7月14日——20xx年10月31日到广州市凤凰城酒店实习,这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体,酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点,前厅代表酒店与宾客接触,满足客人对酒店服务的各种需求,接受客人的投诉,解决客人的疑难问题,是酒店的神经中枢。正是基于这些,前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门,但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习,本人获益非浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高:作为一名前台接待员,作为酒店的一线员工,与客人的接触是面对面的,是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象,甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服,听得开心,是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然,

沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人难免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响到他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高：在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高：通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

我于20xx年x月xx日——20xx年xx月xx日到x酒店实习，这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。通过这次在x酒店接近四个月的实习，本人获益非浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高：作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高：在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高：通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高：作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

实习体会



1、自身不足与缺点：通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是以中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

## 实习想法和建议

1、想法：本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近四个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。在xx酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五星级酒店，而且花园酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间

非常年轻的酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于“家族生意”，并非由酒店管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工的职业素质上是与老牌五星级酒店比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑是会降低员工的服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

2、建议：对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。xx酒店的人事部以“你们答应了以后都在这里工作才你们进来的”的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。xx酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

作为五星级酒店的服务生，在做事细节、礼仪方面要求都特别严格，因为前厅部是酒店的第一“窗口”，而服务员的素质直接反映了该酒店的服务质量和管理水平。作为服务员我每天要面对大量的宾客，影响面大，因此在服务工作中要特别讲究礼仪，给宾客留下美好的印象。下面就是我作为服务生自我鉴定。

首先在外在形象上作为总台服务人员的我，着装整洁，不浓妆艳抹，不佩戴贵重的饰物，讲究个人卫生，上班前忌吃有强烈刺激味的食物。在站立服务当中，始终精神饱满，对宾客笑脸相迎，主动热情。有敬业精神，不随便离开工作岗位去办私事。工作时间我不与旁人闲聊，不对宾客不理不睬。在任何情况下都不与宾客发生争执，使用文明礼貌语言，不讥笑、讽刺客人，不言语粗俗，举止粗鲁。

其次在工作态度上我服务态度热心、诚恳。当宾客对服务不满投诉时，我耐心倾听，诚恳接受，不中断宾客的话头，更不置之不理，向宾客真诚致歉，并马上着手解决问题。做到对任何宾客都一视同仁，热情服务。

我做到有问必答，百问不厌。回答问询简洁明了，用词准确，口齿清晰。对本酒店的各个场所位置、服务时间、各种设施了如执掌，不用“可能”、“也许”、“大概”等模糊词语回答宾客问讯。接待宾客问询时，我热心为他们当好参谋。除对本单位情况了解、熟悉，我还熟悉本地其他服务性行业的有关情况，如旅游景点、往返路线、交通工具、购物场所等有关信息，以便随时为宾客提供服务，避免一问三不知。

在宾客遇到困难时，我尽自己一切努力去帮助，从不以任何理由拒绝，如代宾客修理大小物品等。如不能满足宾客的要求时候，我及时向宾客致歉，以求谅解，不随意编造理由，推诿搪塞。在答应宾客的事我定守信用，不疏忽大意，甚至遗忘。

宾客离店来总台结账，我态度热情，办理迅速准确，以免耽搁宾客的时间。当场核对各项收费情况，钱款当面结清。结账完毕应向宾客致谢，并欢迎宾客再次光临。因为我知道适当的告别语，可以给宾客留下深刻印象，吸引宾客再来。