

最新酒店服务实训报告 酒店服务培训心得 (优质10篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

酒店服务实训报告篇一

这次的培训确实还是有着很多进步，我来到_酒店这里有过很多培训，每一次都能够让我接触到一些新的东西，开拓了自己的知识面，做一行爱一行，更多的时候还是需要对自己有一个深入的了解，培训是增强自己一种不错的方式，在这一点上面我也一定会让自己努力一点搞好学习的，端正好心态，这是非常关键的，在和方面我对自己有着非常深刻的认识，有些事情还是需要一点点的积累，这对我而言非常的关键，在未来的工作当中这些都是非常有意义的事情，我会坚持去做好分内的工作，对自己要求高一点，培训结束了，但是我也有一些心得。

在学习方面我认为自己是能够做的更好的，在一些事情上面要对自己严格一点，这次培训当中接触了一些过去没有接触过的知识，这让我对自己的工作有了更加深刻的了解，每一次在培训当中总是能够看到更多的东西，总是能够接触到一些宝贵的经验，在这一点上面对我十分的关键，以后我也会更加用心的去做好本职，这一点对我而言是非常关键的，我是有着深刻的了解，这段时间以来我也受到了很多提高，在_酒店工作是一件让我感觉非常轻松的事情，让我能够在不知不觉当中搞好自己的学些，这一点很是有必要，现在包括未来都是应该落实好的，在这个过程中我一直都感觉自己是可以保持好的心态，在酒店工作到现在我都一直非常乐观，在这一点上面我都是做的很不错，培训是提高自己的不错方

式，我也一定会坚持去做好这些。

当然在工作方面我一定会去学习好，作为一名酒店员工我还是认真的在做好各个方面的细节，培训的过程是我可以做到更加到位，我一直以来都是可以做好这些细节的，我知道自己在各个方面还是需要认真的去思考，培训能够让我接受更多的技能，我非常感激酒店领导对我的照顾，现在我也是看到了自身各个方面的成长还有积累，在这一点上面确实还是需要足够多的认识，我需要一点点去做好这份工作，在培训的过程当中让我也是有点紧张的，在这方面我有着深刻的感受，我感激周围同事的热情帮助，感谢培训老师的耐心指导，让我更加清楚的前面的路，我也希望在_酒店这里能够发展的更好，争取做一名优秀的酒店员工。

酒店服务实训报告篇二

据教学计划的安排□xx年3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3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，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识……使我受益匪浅，感触颇深。

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。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生

要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

酒店服务实训报告篇三

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的`教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门

中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要提前做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是小时工作制，而且每天还得加班一个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

酒店服务实训报告篇四

如今，随着旅游业的迅猛发展，酒店业也在不断壮大。作为酒店服务行业的从业者，在为客人提供优质服务的同时，我们不可忽视礼仪的重要性。在学习酒店服务礼仪的过程中，我积累了一些心得体会，下面就分享给大家。

第二段：注重形象和仪容仪表

作为酒店服务人员，仪容仪表的整洁和形象的良好给客人留下的第一印象。我们应该要做好充分的准备，包括服饰、发型和妆容等。服饰要素雅大方，考究不张扬，发型要整洁干净，不要有乱发或遮住脸庞的情况。妆容要淡雅得体，不要过于浓重。同时，我们应该保持微笑，并用自己亲切的声音向客人问好，这都会给客人留下良好的印象。

第三段：注重沟通和待客之道

酒店服务行业是一个需要与人打交道的行业，良好的沟通能力对服务质量的提升至关重要。首先，我们应该学会倾听客人的需求和意见，善于发现客人的需求并积极主动地提供帮助。其次，我们要注重微笑和目光交流，在与客人进行沟通时保持友好的态度。此外，我们还应该多用客人的姓名称呼，增加亲切感。总之，通过良好的沟通和待客之道，能够为客人提供更好的服务体验。

第四段：注重细节和专业水平

细节决定成败。酒店服务行业需要我们对细节有严谨的把握。无论是服务动作的标准化，还是对客人的需求的细致的审核，都体现了我们的专业水平。在服务中，我们要注意服务员、客人和环境之间的协调和统一。在提供服务时，不仅要熟悉酒店的产品、服务和设施，还要了解并熟悉客户的习惯和喜好，以便更好地满足客人的需求。

第五段：注重时间管理和团队合作

酒店服务行业往往是一个时间高效的行业，处理好时间是我们提供优质服务的保证。我们要了解每项服务所需要的时间，控制好服务的数量和质量，尽量提高工作效率。此外，团队合作也是不可或缺的。作为酒店服务人员，我们应该培养团

队合作意识，与同事互相配合，共同为每个客人提供最好的服务。

结束段：总结心得体会

学习酒店服务礼仪是我们提供优质服务的基础。注重形象和仪容仪表、沟通和待客之道、细节和专业水平、时间管理和团队合作，都可以提升我们的服务品质。在日常工作中，我们要不断学习提高自己的礼仪修养，不断完善自己的服务技能，为客人提供更好的酒店服务体验。通过不断的努力，我们可以将酒店服务带到更高的水平，为旅客带来更加舒适和满意的旅行体验。

酒店服务实训报告篇五

第一段：引言（100字）

所谓“细微之处见真情”，酒店服务业是一门细腻的服务艺术，其中的礼仪是其核心所在。作为一名曾经在一家五星级酒店实习的学生，我深切地体会到了学习和应用酒店服务礼仪的重要性。在整个学习过程中，我从接待客人、行李服务到餐厅服务等方面不断积累经验，并深感这些礼仪规范对于顾客满意度的影响。在此，我愿意和大家分享我对学习酒店服务礼仪的心得体会。

第二段：明确学习目标（200字）

学习酒店服务礼仪的目标是为了提供专业、高质量且个性化的服务体验。我首先明确了学习酒店服务礼仪的目标：学会和顾客交流的艺术、提供友好而尊重的服务、以及建立良好的形象等。我了解到，一个礼貌、热情且专业的服务员能够给客人带来愉快而难忘的体验，同时也能提高酒店的声誉和回头客率。

第三段：学习过程与实践（400字）

学习酒店服务礼仪首先需要培养自己的形象和气质，包括外貌、仪态和语言等方面。我通过学习整理衣着、化妆以及专业知识等，提高了自己的形象，并了解到外在形象对于给顾客留下好印象的重要性。在和顾客接触时，我学会了微笑并友好地与他们交流，主动询问他们的需求，并尽力满足他们。此外，我还学习了服务礼仪的基本规则，如面对顾客要始终保持微笑，用礼貌的语言和肢体语言表达自己，以及耐心倾听顾客的需求等。

通过在实际工作中的不断实践，我加强了礼仪的应用能力。我学会了根据客人的不同需求提供个性化的服务，了解到每个顾客都有不同的口味和偏好，并尽量为他们提供满意的解决方案。同时，在处理投诉和解决问题中，我学会了保持冷静、专业和友善的态度，以尽量减少顾客的不满。这些实践经验让我深刻认识到，礼仪不仅是一种形式，更是一种态度，需要在实际中不断磨砺和完善。

第四段：心得体会（300字）

学习酒店服务礼仪让我体会到，礼仪是一门需要细腻和耐心培养的艺术。在实践中，我发现正确的姿势、微笑和礼貌的言辞等都能给顾客留下深刻印象。并且，酒店服务礼仪的核心是温暖、真诚和个性化的服务，只有把握好这些关键，才能真正满足顾客的需求。此外，我也深刻认识到自身的不足之处，在实践中不断反思和整改，以提高自己的服务水平。

第五段：展望未来（200字）

学习酒店服务礼仪只是我终生学习的一个起点。我将会不断锻炼自己的细心和耐心，丰富服务技能和知识，提升服务质量和客户满意度。同时，我也希望能够将自己的经验和心得传授给更多的人，促进整个酒店服务行业的进步。我相信，

通过不断学习、实践和反思，我能够成为一名优秀的酒店服务礼仪专业人士，为顾客带来更多的快乐和满意。

总结：

学习酒店服务礼仪是一门需要不断学习和实践的艺术。通过自己的努力和实践，在酒店的工作中我逐渐领悟到礼仪的重要性，并学会了如何将其应用到实践中。同时，我也不断反思和总结，提高自己的服务水平。对于未来，我充满信心，希望能继续学习、成长，并为酒店服务行业带来更多的价值。

酒店服务实训报告篇六

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，培养优质服务意识更为重要。实习这一个月，确实使我们的服务意识有一定的提高。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，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判断。

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”。有时候面对比较不讲理的客人，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，客人并不一定总是对的，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可以消除彼此的陌生感，拉近同事间的距离。

为客人提供个性化的服务，关注每一位客人需要，尽量满足他们的需求。实习期间努力做到：看到客人中有小孩子，马上拿来bb凳和bb碗，方便客人及小孩用餐；客人把外套披在椅上或者把手提包放在椅上，立即帮客人套上西装套，这样保证客人的财物安全也使他们更放心用餐；为衣着少的客人拿来披肩，使他们感到温暖……许多事情都很细微，但是用心去做好后，总能时客人非常满意，露出赞许的笑脸。

记住和使用客人的名字，特别是常客的名字，可以使客人感觉到自己受重视，从而提高满意度。咖啡厅有很多常客，其中有一位香港的李先生，每天早上都会来这里吃早餐，刚开始我不知道，帮他倒咖啡的时候称呼他为“先生”，他似乎不大高兴。老员工告诉我他是酒店的长住客，也是咖啡厅的常客，大家都认识他，我才知道他不大高兴的原因。后来我每次一看到他都会主动打招呼：“李先生，早上好！”他会显得比较高兴。不仅要记住客人的名字，也要用心留意客人不同的需求。有些客人不喜欢喝我们事先备好的咖啡而要喝新鲜的咖啡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知道大概，真正用到的时候才知道它的重要性。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学校那么简单和直接。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。

酒店服务员心得总结篇3

酒店服务实训报告篇七

大三暑假，对于即将迈入大四的我，为了在毕业后能真正走入社会，了解社会，适应社会，并且能够在生活和工作处理各方面的问题，在这段假期里，耐不住的我开始了假期社会实践。良友酒店是位于青岛市市南区东海西路52号的一处酒店，我是应聘包间服务生，这对本来性格有些内向的我就是个不小的挑战，但我有信心能够做得好。

20xx年7月---20xx年8月

7月9号，我到达酒店，由主管派了师傅领我登记，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我之后的的基本工作状况和该如何展开。我是普通包间服务生，其他的还有大堂服务生，以及vip服务生。交完押金，我领取了工作服。换好衣服，我的假期实践就开始了。整整一天我都在看，看我的师傅如何迎接客人，如何询问客人，如何上菜，换盘，推荐等等，自己什么忙也帮不上，心里很不高兴，但是师傅和其他服务生都让我不要着急先不要插手。就这样，第一天在我的惶惶不安中过去了，我也不明白自己记了多少。晚上我跟师傅回的宿舍，领了铺盖，我们住的是地下室，有些潮湿，第一晚，我没睡好觉。

第二天，我收拾好情绪，开始仔细观察起来，吃过早餐后，要开例会，大堂经理先检查各服务生的仪容仪表，指甲长短等，然后，又指出昨日工作中的失误，要求大家改正，还有通知大家一些酒店的变化，还有介绍了我这个新员工，然后大家就解散了。包间主管给我们包间服务生分派了任务，有扫地的，领取桌布和餐巾布的，检查牙签和自动取水机摆放桌面的，以及叠餐巾布的和冰毛巾的。准备工作有条不紊的进行着。我负责扫地，原本打开房间门觉得很干净，不可能

有脏东西，意思了一下就离开了去下一间了，但是被主管琴姐叫住了，她给我指出藏在长桌布下、碗橱下以及花地毯上的食物残渣，并告诉我干活要仔细。我虚心答应着，原先觉得这地扫的是多此一举，此刻看是我自己不够仔细。这就是我的第一课。

第一次我被拒绝了，她说这先不急，我们先去站位。其实就是站在电梯出口，当客人来时，我们要微笑说欢迎光临，由包间服务生或是电梯中的迎宾将其带入已定包间。包间名使用的词牌名，像长相思、蝶恋花、步步高、浣溪沙、燕归来等，有十人间，十四人间，开始觉得复杂，但第三天我就能分清了，因为站位的时候一向在记忆，真可谓是功夫不负有心人。站位也不是件简单的事，站个十分钟还能够，再长点，天天坐着学习的我就有些歪歪斜斜了，主管同我们一样站着还在监督者偷懒都不行，只好咬了牙忍者，我们这一代，甜吃得苦也能吃得。大概是从十点半就站到了十一点半吧，大家又都去忙了，我的师傅没空管我，我就一向在站位。最后终在琴姐的一句话下解放了。然后又是看，老实说，站在一边什么忙也帮不上，还总被人说让路，个性让人委屈，本就不活泼的我更闷了，但想起自己下的决心，我依然在自己学习。

流程大体上先是客人进去时灯和空调打开，询问有几位客人，需不需要撤座，推荐茶点，引客人去大堂点菜，然后服务员去领菜单。接下来是上菜，客人座位有主位副位的区别，上菜也能上的人眼花缭乱，我先是这样想的，到了之后我也能够这样做时，真的很欣慰。客人吃饭时，师傅总能在适宜时提出合理的推荐，并得到客人的认可。席间她也会在客人间倒酒添茶，她的落落大方让我佩服的不得了。再之后，是主食、米饭，各种面条，最后是果盘。等到客人走后要打扫出来才能休息。各个包间卫生都是自己先清理，换桌布、餐巾布，洗碗碟、筷子、勺子等，这我会干，虽然速度比不上别人，但我才刚去，这一点无可厚非，我不着急。不要洗得送到洗衣房并登记，不忙的时候师父就让我感谢力所能及的事，

又对我讲她的经验。我用心记忆并表示感谢。晚上大致也类似。

接下来的日子，我渐渐熟悉上手，自己有时也会看个包间，打过几个杯子和筷架，总是要去问我师父、主管、还有其他前辈，给过寿的客人送长寿面、说吉祥话。也会向客人提推荐，茶酒烟都认识的.多了些。出过糗，犯过错，也被奖励过，跟大家也越来越熟悉。中间的过程当然是不容易的，每一天累的躺下就睡，但是很充实，我也变得爱说话了，同学都说我变化挺大的。甚至到最后我还当起了新来者的老师。

我很喜欢良友，有很重要的一点是他的管理。

首先是例会，它并不仅仅仅仅是空口白话，我有笔记本，大家也有，我们时刻持续着学习的热情，记录着经理的要求，我们在服务客人时遇到的问题等等。在例会上还能够听到我们的同伴是奖是罚，还能够表演才艺。我还记得那首经理唱的少年壮志不言愁，明明是很老的歌，他唱的却很有味道。每次的例会都让我觉得我们是个大家庭。

其次是每月一次的检查，开始我以为检查完就没事了，结果第二天所有职工开会，在投影仪上每放一张照片，经理会问那里是否有什么问题，然后让人回答，连保洁阿姨都会被问到，我什么也看不出来，但是还是有人能看出来的，而且我也发现，这种能找到问题的员工就干活快、很少出问题、经理们都喜欢这样的员工。

一、透过这次实践锻炼了我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力!丰富了自己的思想，更加深自己对社会的认识，让我切身了解到了社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好了准备。

二、熟悉了酒店服务环境，服务模式，丰富了自己的经历。透过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，期望能学到许多

校园学不到的宝贵经验;酒店实践是对我的一次综合潜力的培养和训练;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,使自己的动手潜力得到提高;透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潜力;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忙。

透过这次实践,我明白,任何一项看似简单的工作都需要很大的努力才能做好,别看服务是一项简单的工作,以前,我看着那些服务生的工作很简单,但真的做起来的时候,不懂技巧,就会感觉很累,而且很不适应。宝贵的实践经历胜过我们在校园学到的任何理论,虽然这样的实践很平常,但却能使我们感受到走出象牙塔后危机四伏的压力,有了这样宝贵的经验后,会给我们以后带给很多有利的帮忙的。以后,当我们真正应对困难的时候,我们会发现自己比校内的学生多了一份淡定和冷静。在生活中,我们也要多注意细节,细节决定成败,这是很多成功人士的人生格言,对我也会是很有帮忙的。社会实践虽然骨感,但给我的社会却不是那么一点点。你多实践,你的生活就会越来越精彩,你多实践,你的人生也会越来越精彩。

同时,这次暑期社会实践也引起了我的思考,自己这样的大学生在成人的世界里是什么样的,我们真的做好准备踏入这个社会了吗自以为满腔热血,满腹经纶,就能干出一番伟绩的我们,就应收起那副为我独尊的架子,宏图之志,我们就应有,但我们更就应看清自己的实力,认清社会的现实,有的放矢.不然我们会摔的很重很痛,痛到我们连应对自己的勇气都没有,这次实践,虽然没能和我的专业直接接洽,但是透过这次实践我明白,只要你用心学好技能,任何一个岗位都有实现你理想的机会,也同样值得为自己喝彩。

对于酒店的服务,服务员是直接对客人带给应对面的服务,为了满足顾客不同的需求,就要求我们要有很强的应变潜力,

我们每一天都要工作到很晚，但是我边工作的时候就边思考一些问题，也顺利的将所思考的运用到实践之中，做到了理论和实践的结合。

在服务中，我们也就应遵守必要的礼貌礼节和仪容仪表，我们要时常持续良好的精神状态，并且热情和蔼地应对顾客们，我想，不仅仅仅仅是应对顾客，在生活中，我们就应对每个人都要充满热情。在这一点上，我丝毫没有马虎，它让我在应对顾客需求等其它服务时，能够迅速而准确的完成，而且在动作、表情等细节上也做到了精益求精，给领班留下了很好的印象，也让顾客十分满意。由于我们饭店的假期工比较多，因为社会实践是一笔财富。一分付出，一分收获，有付出，就务必会有收获。在社会实践中能够学到在书本中学不到的知识，它让你开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。社会实践是一种动力，在祖国需要的时候，我会无条件地把所学的知识的一切奉献给祖国和人民。走出校门融入社会的大舞台，我们才真正体验到自身知识的欠缺，潜力的有限。任何理论知识只有与实践密切结合，才能真正发挥它的价值。在实践中我们才能真正的明白自己有多少斤两，我们需要虚心的向前辈向同行请教，不断的充实自己壮大自己。

酒店服务实训报告篇八

酒店服务员是酒店里不可或缺的一份力量，他们承担着为顾客提供优质、周到的服务的角色。然而要成为一名合格的酒店服务员，并不是轻而易举的事情，需要经过长时间的大练兵，学习专业的知识和技巧，从而才能真正做好自己的工作。在我长期的大练兵中，深有体会，我认为一个合格的服务员应该具备以下几点：

第一，熟悉酒店的服务环节和流程，深入了解顾客需求。在工作过程中，服务员们有时需要为顾客提供各类服务，如：接待入住、提供餐食、为客人解决问题等等，因此熟悉服务环节和流程是非常关键的。只有熟悉了酒店的服务环节和流

程，深入了解顾客的需求，才能为顾客提供高质量的服务，并且迅速有效地解决顾客的问题。

第二，具备良好的礼仪素养，能够与各类客人进行有效沟通。酒店服务员工作的特点之一就是与各类客人进行沟通，因此根据顾客的特点和需求提供个性化服务是服务员工作的一项极重要的职责。作为服务员应该具备良好的语言表达能力和身体语言沟通能力，以及优雅大方的仪态。只有这样，才能顾客间建立默契，让顾客感觉到自己受到了重视，从而留下良好的印象，增加自己的优势。

第三，迎合特殊需求，提供个性化、贴心的服务。服务员不仅要熟悉酒店的服务环节和流程，深入了解顾客的需求，还要能够迎合特殊的需求，提供个性化的服务。比如说，如果顾客需要购买生日蛋糕，服务员需要指导顾客选择适合的款式和口味，并且负责整个生日会的准备工作，以确保顾客的需求得到最好的满足。

第四，了解各种酒店房型的装修风格、构造特点，为顾客选择更适合自己的房型。酒店房型的装修风格、构造特点是服务员需要了解的关键点之一。服务员要深入了解各种酒店房型的设计特点和房型构造，总结各种房型的特点，以便为顾客提供房型选择上的建议，并根据顾客的需求以及考虑客户的经济适应性，为顾客选择更加适合的房型，让他们全身心的享受酒店的服务。

第五，具有团队合作精神和应急处理能力。作为一个酒店服务员，总是要和各种不同的人打交道，并且要多担任一些的职责，如电梯管理、前台接待等，因此团队合作精神尤为重要。同时，酒店服务员还应该具备应急处理能力，为顾客提供各种服务，有时候需要进行应急处理，及时妥善解决客人遇到的问题。

综上所述，要成为一名成功的酒店服务员，需要具备许多方

面的素质和技能。除了上面提到的这些，还需要具备自律、细心、耐心、诚信等基本素质。在工作中，我们要深入了解酒店的服务环节和流程，终身学习，时刻关注顾客的需求，提高自己的专业技能，只有这样才能成为一名受到顾客认可、能够为顾客提供更优质的服务的酒店服务员。

酒店服务实训报告篇九

非常感谢公司领导给予我们一个良好的学习机会。进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会-服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐

厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进

行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

酒店服务实训报告篇十

酒店服务员是每个酒店经营中最为基础的岗位，是顾客入住难以避免的人群。因此，对于酒店服务员的服务水平也是非常高的要求，这就需要酒店服务员进行一定时间的培训与锻炼。而现在有许多酒店都主动发起了一个“大练兵”活动，一来可以督促服务员们提升自己的服务技能，二来也可以让顾客更满意的感受到酒店的服务。接下来，我将通过自己参加和观察酒店服务员大练兵活动的心得体会，来分享一些实用的Tips和感悟。

第二段：了解培训内容

在我所观测的酒店服务员大练兵活动中，他们的培训和训练分为了三个部分：细节培训、沟通技巧和团队协作。在细节培训中，服务员们需要深入学习酒店的各种规章制度、礼仪要求，以及细节处理方式。沟通技巧包括服务员的言辞缜密、表情配合、身体语言等，在与顾客进行交流时能够更顺畅，让顾客感觉到舒适和愉悦。而团队协作则是要求服务员相互合作，互帮互助，为顾客提供全天候的专业服务。

第三段：体验效果

大练兵活动运用到了一系列模拟实用场景来培养服务员的应变能力，通过模拟入住、点餐、问询等流程来提高服务员的工作能力和业务素质。我深刻感受到服务员们工作责任心的提升，并且能明确自己的工作职责以及团队合作精神的重要性。在此基础上，服务员们学习了更为高端的沟通技巧，并在现场实践中磨练出了自己的心理素质和应变能力；而每次活动也都会有代表性顾客参与，在真实场景下查看和体验服务的水平，让服务员能够开放的接受反馈以更好的提高自己的服务水平。

第四段：收获感悟

通过参加这次酒店服务员大练兵活动，我得到了很多的启示，不仅仅是作为服务员需具备的技巧和消息，更是让我体会到一个理念：无论是什么行业，都应该去学习、去进步、去取得效果，同时勤奋和努力，才能获得真正的成果和获得真正的满足。而团队协作也是有重要性的，大家互相帮助、互相配合，才能工作效率最高、最大限度满足顾客的各种需求。

第五段：总结

“酒店服务员大练兵”是现实需要的一个大型活动，它鼓舞了服务员们不断提升自己的专业技能、增强自己的沟通能力、加强团队意识合作精神，更让整个酒店的服务质量得到全方

位的提升，真正实现了顾客与服务员共同的愉悦。而对于我们每个人而言，无论在哪个行业，如何增强自己的专业能力，跨越自己的边界，理解和满足客户的需求，才是提高服务水平的根本。