

最新酒店服务人员的工作心得 酒店服务员工作心得体会(模板8篇)

通过工作心得的撰写，我们可以看到自己在工作中的成果和进步，增强自信心，激励自己不断追求更高的目标。请大家参考以下这些军训心得范文，或许可以为你的写作提供一些新的视角和思路。

酒店服务人员的工作心得篇一

20__年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.总结起来收获很多。现将20__年的工作总结以及下年的工作计划如下：

20__工作总结

一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自_月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

二、协助部门经理做好客房部的日常工作

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。

操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住酒店的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。

我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。

其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。

这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

七、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步

思想工作是所有工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。

这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断

的变化。

在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

八、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

酒店服务员工作心得体会（篇3）

酒店服务人员的工作心得篇二

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了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工作突发事件对应技巧;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。以下是我认为作为一个优秀的服务员要具备的技能。心得体会如下:

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。

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。

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。

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。

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。

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。

酒店服务人员的工作心得篇三

餐厅是我们市区一家营业不久的新餐厅，我来到餐厅工作也有一段时间了，我是餐厅的一名服务员，在餐厅像我这样的服务员也有很多，在这个比较独具特色的餐厅里，我每天的工作都很开心，我是很喜欢服务行业了，特别是在工作的同时还能够得到顾客的肯定我就更加的开心了，我们餐厅的风格是比较传统化，包括设计，还有菜式，员工服装都是比较古化我觉得这是很值得一提的，很具有传统特色，正式因为这种风格引来了很多的消费者都来一探究竟，越来越多，这样的话我们平时的工作也就很忙了，在餐厅也来了一段时间，我觉得在工作上我应该的去回顾一下自己这段时间以来的服务员工作：

一、日常工作

一名服务员，当然是餐厅的最基层，但是我一直都很喜欢自己的工作，这是我内心对这个行业习的热爱，我一直很希望在服务的同时得到更多的人的肯定，这样我才会有价值，这样才能被称之为一名真正的服务着。

在餐厅我的日常工作是很充实的，每天我们餐厅是十点开始营业，因为不做早餐，我们上班时间比较晚，我很早的就到了，开始自己全新的一天，由于餐厅的名气慢慢的开始大了起来一般不到十一点就会有顾客来吃饭，我们餐厅的服务员还是比较多的，但是在忙起来的时候，大家都恨不得，再长一双手。

作为一名服务员我们要具备这几个特征，耐心，细心，责任心，在顾客点餐的时候我们要态度端正保持微笑，这些是餐厅的基本素养，必须具备，作为服务员同时还要对我们的餐厅的菜单很熟悉，当顾客要我们推荐菜的时候吗，我们要保持耐心，对于菜品的介绍我们要很熟练，平时自己要花很多时间去了解每一道菜的特点口味，自己更加要认得每一道菜，

这样才能够满足顾客的需求。顾客要结账款了也要态度端正，耐心，不要让顾客就等这些都是作为一名服务员的基本技能，餐厅是，在日常的工作中我们要有足够的耐心，去服务好每一位顾客，不能跟顾客大发生争执，这是最不允许的。

因为上班晚，我们平时的工作也比较紧张，所以我们每天晚上九点下班，很充实也很满足，这就是一天的工作。

二、工作的收获

在餐厅工作了这段时间，我一直本着一名服务者的态度在工作中表现的也很好，每天完成了自己的工作任务，从来没有发生过与顾客发生争执，这是不被允许的，我一直都提醒着自己要成为一名优秀的餐厅服务员。

酒店服务员工作心得体会（篇4）

酒店服务人员的工作心得篇四

20__年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在某某经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。我主要从以下四个方面做好本职工作的。

一、尊重领导，听从指挥。

在平时的的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工

作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务。

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

三、团结协作，不计得失。

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

酒店服务人员的工作心得篇五

10月份通过入职考试，我被分配到x酒店做一名服务员。入职前曾于大学毕业之后有幸涉猎酒店行业，辗转于房务部与前厅部，而对于餐饮部的工作深感无措，是一个全新的工作。一个月的培训时间尽管很短但却对我的服务能力奠定了夯实的基础。

旧貌变新颜，金阙婚礼主题酒店如今已井然有序的即将开业大吉，舒适、轻松、优雅汇聚而又别具一格。

大家受到环境的影响，也一个个将自己拾掇的精神抖擞。喜庆的大厅颇有张灯结彩的节

日气氛，这里将见证一对对幸福的璧人的完美瞬间。极具欧式风格的时尚中华厅也准备有序，环境优雅。

领导经常会利用空闲时间为大家培训服务员所需要具备的一些专业素养和技能，使我们得到很大提升。领导也会在工作之余给予我们充分的休息时间，使得我们劳逸结合，倍感温暖。

在这短短的时间里我有以下几点心得：

从事酒店服务行业的人都会遵循“顾客至上”的理念，将客人待如家人，就会得到同等的尊重。

亲和力是服务行业的素养，无论是空姐还是动车服务员或是酒店服务员，若是能展现自己的亲和力，顾客则会对这个人乃至这个行业有足够的信任和认可。

能够善于看懂客人的明示需求和潜在需求，是服务行业更深层次的体现，也会更加将服务能力提升到更上一层楼。

服务中的突发事件屡见不鲜，善于站在客人立场，同时又不损害个人安全和酒店利益的情况下及时补救和应变。

在工作中达到销售目的，增加企业利润，则可称为不仅仅是合格而是优秀的x人。生活处处有舞台，相信在这个平台上每个人都会发光发亮，相信企业利润最大化的同时我们的人生价值也会得到最大体现。

酒店服务人员的工作心得篇六

我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱当然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞忽然昏厥，假如等医务人员到来，客人一辈子命估计会有惊险。服务人员这时假如没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与别能”的技术性咨询题。所以，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。客人可以感觉到的最重要的两个方面算是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和气可亲，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能够缓和语气，如“您、请、抱歉、如果、能够”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即依照别同的场合和客人别同身份等具体事情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具重要组成部分——躯体语言。依照相关学者的研究，躯体语言在内容的表达中起着特别重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用躯体语言，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同意和中意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一具人际交往大量集中发生的场所，每一具服务员每

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，同时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。客人这一感觉的获得将会为经营的持续兴盛和企业品牌的宣传、传播起到别可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观看能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人说得特别明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点普通来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、别需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下预备就餐时，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，带着不少行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在思考的潜在服务需求。

可以善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得确信的服务本事。这就需要服务员具有敏锐的观看能力，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。观看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、稳妥地送到。

酒店服务人员的工作心得篇七

20__年12月，我来到__酒店工作，经过紧张的培训之后，我成了一名西餐厅员工，开始了如家的温暖，我的新生活开始了。

因为我是新员工，所以在西餐厅经理，主管和一些同事都对

我要求比较严格，也很关心我，酒吧的及厨房的同事们都很喜欢我，我们在一起接触的时间都很快快乐，跟他们在一起我学到了很多，尤其学到很多西厨房的知识是非常的开心，因为我的爸爸年轻时就是一个小有名气的厨师，以后我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很爱也很珍惜我的工作，每天也都很细心地去做自己的每一件事情，在之前的酒店实习结束我的酒店旅游管理毕业论文主题就是《论顾客至上》，我也把所学的“顾客至上”的理念融入了我的工作与生活，在这个大家庭里每天我都过得很开心，就像快乐的小天使，每天把自己的快乐开心分享给客人。立达人酒店每天早餐都在西餐厅用餐，由于酒店刚刚开业，根据营业情况并不是每天都设立自助餐，很多情况都是零点早餐。工作总结在我的待客思维里，我觉得早餐虽然都是免费的，但是自助早餐和零点早餐客人的感受是不一样的，自助早餐客人有很多选择，口味不适合可以再选择其他食物，可以跟好的根据自己的喜好搭配，更容易达到满足感，但零点早餐点好之后如食品口味与自己的饮食习惯有偏差之后，往往没有太多的选择，很多有良好素质的客人即使不合胃口也会默默的把食品吃完。所以，在西餐厅提供零点早餐的时候，我往往对客人倾注了更多的关注及关心，把我的微笑和快乐更多的分享给客人。

在立达人工作不知不觉已经两个多月了，快乐美好的生活与工作总是让时间过得很快，在这两个多月让我感受到从未有过的快乐工作中让我过得很充实美满，想家一样的温暖。

2021酒店服务员工作心得体会

酒店服务人员的工作心得篇八

进入大三，我们开始了为期x个月的实习，我的实习地点是，岗位是温泉前厅接待员。在这x个月中，实习我们来说是一种难得的历练，实习中我们学到了很多书本上学不到的知识，

同时也更加深刻地感觉到了书本知识的重要性。通过实习的过程中的实践再加上课本上的理论知识，从而更加深入的锻炼了自己。同时，也可以在实习中认识到自己的不足，提高各方面的能力。

实习是每个大学生拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了在学校里无法学到的知识，打开了视野，增长了见识，为我们以后走向社会打下了坚实的基础，实习是理论结合实践的最好尝试。通过实习我们可以更深入的体验到学校与社会之间的区别，摆脱学校课本知识的局限，体验社会工作中的所面临的问题以及其中的解决办法。从而也能提高自己的信心、耐心、责任心。

我实习的岗位为温泉部，温泉部分为前厅部、休闲部、露天部，我是前厅部的接待员，主要工作为接待客人，介绍注意事项等，岗位有前台收银、前台接待、入口接待、出口接待、二次收银、门口接待x个岗位。我们主要采用轮岗，每个岗位的要求都离不开优质的服务和安全提醒，下面对各个岗位进行介绍岗位工作：

一、前台收银

前台收银的主要工作是卖票，接待散客、团队的取票，这个岗位主要培训我们的耐心和细心，要时刻保持十二分精神，因为只要岗位接触钱方面，很多时候都要防止收错钱，找错钱，造成短款、长款，从而导致报表发生错误等等。所以在这个岗位上，可以锻炼得更加的细心，以及认识了一些收银系统的操作，报表的制作等等。

二、前台接待

前台接待的主要工作是输单、取钥匙牌、通知，钥匙牌也就是要给客人储存物品的储物柜钥匙，输单就是要把登记着给客人钥匙牌的单子输入到电脑里面去，这个岗位也需要细心，

要保证不会输错号码，不会输错类型等等，所以也是考验着我们的细心程度，而通知也就是通知各部门有客人入场，做好接待准备。

三、入口接待

入口接待的工作主要是查验客人有没有带票或房卡和钥匙牌入场，以及为客人指引进入温泉的方向，这个岗位的工作比较简单，所以要求也不高，一般都很容易就能熟悉岗位的工作。

四、出口接待

出口接待的工作与入口接待的工作大同小异，入口是接待客人入场，出口是迎接客人出场，站在出口主要是收取客人的离场凭证，指引客人归还钥匙牌离场，并且欢送客人离开，这个岗位也是比较简单的。

五、二次收银

二次收银的工作与前台的收银工作差不多也是考验每个人的细心程度，不同的是，前台收取的是客人买门票的钱，而二次收银收取的是客人二次消费的钱，所谓二次消费就是客人在温泉区内的所有其他消费，比如食品、鱼疗、按摩、泳衣等等，这个比前台困难的地方就是，收取的消费金额比较松散，金额大小不一，而且有时会因为一些小错误导致客人跑单或者输重单，就会导致短款或者长款，报表也会不对了，所以在这个岗位上也能锻炼到不少，各方面的能力也得到很大的提升。

六、门口接待

门口接待也就是站在门后迎接客人，帮客人办理更衣柜的钥匙牌，帮个人介绍我们温泉的注意事项以及一些消费项目，

这个也需要细心，要防止写错钥匙牌而导致前台输单错误。

总的来说，每个岗位的要求都是差不多的，归结为两点就是，服务和安全，也就是说要做到服务的同时要做出安全提醒，同时，每个岗位都要求细心、耐心和用心去做，从这些岗位的学习中，自身的很多能力都得到了很大的提升。