

# 服务员实践心得体会 服务员实习期间的心得体会(优质15篇)

实习心得的撰写过程不仅有助于巩固实习所学知识，还可以培养自己书面表达能力和思维能力。下面是一些读书心得的实例，通过阅读他人的感悟和思考，可以拓宽自己的思路和理解。

## 服务员实践心得体会篇一

作为服务行业的一份子，服务员工作内容不仅仅是传菜、收钱。还需要用心服务，让客人感到温馨舒适。本人在实习期间对服务员这一岗位有了更深刻的认识，也意识到做好服务员的工作需要一颗耐心、细心、负责的心。

### 第二段：实习前的准备

在加入服务员行业之前，我对这个行业没有太多的了解和体验。所以，在实习前，我先向在这个行业工作多年的老师请教，向身边做服务员的同学取经，积极学习一些服务员的大致概念、职责、等待的大致内容。同时，我还自己寻找一些网上的资料和视频来进行学习。

### 第三段：实习中的体会

实习期间，我首先做的事情就是学会了如何对客人进行安利和服务。在客人进店之后，我们要走上前问好，告诉他们有什么菜好吃，推荐一些主打菜和优惠套餐。然后主动描述本店的菜品，提供一些菜品搭配建议，让客人感觉到餐厅的贴心服务。

其次，在送菜的过程中，如果客人对菜品不太熟悉，我们还要有耐心的向他们介绍菜品的原料、烹饪方法等等。如果客

人有什么需求，我们要及时响应并提供解决方案。为了让客人享受到更好的感受，我们还要在进餐时，为客人提供周到的服务，让他们感到更加舒适与愉悦。

#### 第四段：实习中遇到的困难

实习期间，我也遇到了一些困难。首先，我觉得自己对于菜品搭配的建议还需要更加具体和实际。同时，在服务中，我也曾因态度不够热情、技能不够娴熟而得到一些客人不太满意的回复。在这种情况下，我也要做到心态平衡，不断完善自己的服务理念和行动。

#### 第五段：总结

在这段时间的实习中，我通过亲身体会，了解服务员在工作中所必须具备的素质、技巧和态度。我认为一个优秀的服务员需要具备细微、耐心、高效和负责的工作风格，让客人感到即舒适又满意；同时，以良好的服务态度还可以使企业更具吸引力。我相信靠着这些素质的不断运用和完善，我的业务水平可以得到更快的提升，成为一名优秀的服务员！

## 服务员实践心得体会篇二

作为一个服务员实习生，我在一家高级餐厅度过了美好的三个月。回顾这段实习经历，我得到了很多宝贵的经验和体会。在这篇文章中，我将分享我在服务员实习结束时的心得体会。

首先，我学到了如何与客人进行有效的沟通。服务业注重的是与人的互动，无论对待怎样的客人，我们都要学会用友善和耐心的态度对待他们。在实习期间，我观察到一位老练的服务员是如何与客人交流的。我学会了主动问候客人，并在听到客人的需求后及时做出反应。我还学会了如何维护团队合作的氛围，与同事之间建立了密切的沟通和协调，并在需要的时候给予帮助。这些经验对我日后的工作和人际关系有

着重要的意义。

其次，实习经历让我对细节非常注重。在餐厅工作期间，我明白了每一个环节的重要性。无论是摆盘，还是用餐前后的清理，每一个步骤都需要我严谨地完成。我深刻体会到了这些细节对于客人的满意度有着重要的影响。只有做到细致入微，才能给客人留下深刻的印象。这种细节意识不仅仅适用于餐厅服务行业，在任何工作中，注意细节都是能够提升工作质量的重要因素。

第三，实习经历教会了我处理压力和适应环境的能力。服务员的工作时刻都处于高强度的工作环境中，面对客人各式各样的需求和抱怨，需要我能够迅速地反应和应对。在初入职场时，我常常因为工作的繁忙而感到压力，但随着实践的不断积累，我逐渐学会了如何控制情绪，应对各种挑战，且不受外界环境的干扰。这种应对压力的能力对我将来的工作和生活中都具有重要意义。

第四，通过实习，我学到了不断学习和提升的重要性。服务行业是一个快速发展、变化频繁的行业，只有不断学习才能跟上行业的步伐。在餐厅工作期间，我经常与同事交流、向他们请教，将他们的经验和观点吸收吸收成为自己的财富。我还利用业余时间学习相关的知识和技能，提升自己的服务水平和专业素质。通过这样的积累和提升，我更加自信地面对职业的未来。

最后，实习经历让我更加珍惜和感激身边每一位曾经帮助过我的人。在实习期间，有很多人给予了我宝贵的指导和支持，包括我的导师、同事和领导等等。他们不仅教会了我专业知识和技能，也在工作和生活上给予了我很多帮助和鼓励。我深深感激他们对我的信任和支持，我将铭记他们的关怀，并在将来的工作中以更加出色的表现回报他们。

回顾这段服务员实习经历，我从中获得了许多宝贵的经验和

体会。我学会了与客人有效沟通、注重细节、处理压力、不断学习和珍惜身边的人。这些经验将成为我未来职业生涯发展的重要支撑。我相信，在这次实习结束之际，我已经为自己打下了一个坚实的基础，并且在面对职业的挑战时，我能够更加从容地应对。

## 服务员实践心得体会篇三

暑假期间，在酒店做服务员的实习工作，现结合自身情况，谈谈本次实习的心得体会。本文是20xx年的服务员实习的心得体会，欢迎阅读。

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。

### 一、导论

暑假期间，我在郴州市汝城县的一家名叫鼎福楼的酒楼实习，在一个多月的时间里，我深深的体会到服务工作的辛苦，也

了解了一些做酒店服务工作的要领，也仿佛成熟了许多，知道了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活，了解了艰难。在餐厅里很多人一眼就能看出我还是一名在校的学生，有人说从脸上就能看出来，就是因为社会经验还不够，才会表现出些许稚嫩吧！

我在酒店的工作很杂，早上九点半到下午两点半，下午四点半到晚上十点，在这期间，有点单，有收拾，还有帮忙厨房。虽然时间有些长，但是，热情而年轻的我没有因此而懈怠。因为我认为这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来。在学校，也许会有人告诉我们去做什么，怎么做。然而这里却不是，一切都是由自己去做，并且要很努力的去做，一项工作的效率就会得到不同人的评价。在学校，对于不怎么表现的我来说就只有学习的氛围了，为了取得更好的成绩而努力。在这里，大家都是为了取得更好的报酬而努力。其实这也是一种学习，学习看是做事，随机应变。

刚开始一个人单独做服务的时候，还是会紧张。有时都不敢看客人的眼睛，上菜时也很少按要求报菜名，几乎都是无声服务，后来，渐渐对一切都熟悉起来，做服务时胆子也变大了，可以回答客人用餐过程中遇到的问题了，在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了，其实看到客人在自己服务的区域用餐，而自己可以游刃有余的应付时，的确是一件快乐的事，在服务过程中风们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的表扬，也因为客人服务的不够，受到过领班的批评。

## 二、实习目的

通过实践锻炼我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力！丰富自己的思想，加深自己对社会的认识；切身了解社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好准备。熟悉酒店服务环境，服务模式，为将来全面发展打好基础。通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经

验。

酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练。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，使自己的动手能力得到提高。通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能力。学习到一定的管理能力，俗话说“知人善用，此乃王道”。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助。

### 三、心得体会

目前，酒店事业发展的越来越快，酒店管理也越来越受到重视。谈到到酒店管理我们很容易想到服务质量，酒店服务员是直接和顾客接触的重要环节，服务员的服务水平常常是许多顾客选择酒店的一把重要筛子。以下是我对于这个暑假的酒店服务工作的一些经验总结：

#### (一)、素质篇

作为服务员首先应该具备有真诚、诚实、周到、耐心等等一些基本的素质，我认为还应该有细心，认真观察顾客的一言一行，不通的人表现的动作神态不一样，从这些神态中可以得出不同的个性喜好。即使是在点单的时候也会有不同的喜好，投其所好是获得顾客好评的一个关键要素。

#### (二)、效率篇

做任何事都要讲究效率，效率对办事效果具有重大的影响，当然服务工作也不例外。服务的效率高直接关系影响到营业的好坏，效率高意味着时间成本、资金成本等都得到了最大的发挥，从而使得营业的效益增加。对于服务员来讲就是应该准确的记住顾客的需要，并保质保量、准时的满足顾客需要。

在此过程中出现各种各样的变化也是避免不了的，如顾客故意的刁难、相互之间的意见不一致而导致服务工作的复杂等。

### (三)、技能篇

服务应该注意流程顺序清晰，服务流畅，无论是倒茶还是上菜都要动作规范。不能忘记“热情服务”这一理念，有的员工在开始的时候很注意，到后面就开始松懈了，所以说服务质量对酒店的营业质量是具有深刻影响的，要严格把关才是。一方面，服务员的技能应该在正式上岗之前就先培训好，通过了考核才允许上岗；另一方面，服务工作的质量还应该在工作过程中不断提高，不能一成不变，而应该按照顾客的要求做出相应的改变。

作为一名服务性质的工作人员，我想学习工作的目的不在于通过业务考试，而是为了获取知识，获取工作技能，换句话说，在工作中学习是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大大落差的，能够以进入社会实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

#### 一，实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，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。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多的东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

## 二. 我的心得和感受:

1. 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. 每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

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. 我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，（结帐也是同样情况。）让客人很不耐烦。

6. 错了就要认，认了就要改。

7. 学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

### 三、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也

看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

## 服务员实践心得体会篇四

作为一名酒店管理专业的学生，我有幸获得了在一家知名酒店实习的机会。经过三个月的实习，我对服务员这个职位有了更深入的了解，也积累了一些宝贵的经验。在这里，我想总结分享我实习结束后的心得体会。首先，我要表达我的感谢之情，感谢酒店给予我实习的机会，让我有机会将在课堂上学到的理论知识运用到实践中。

### 第二段：从服装仪容、专业技能方面谈心得体会

在实习期间，我们被要求严格要求自己的个人仪容仪表。服装整洁、干净的形象对于一名服务员来说至关重要。我在实习中学到了如何正确穿戴工作服、如何整理衣物、如何保持自己的形象。另外，专业技能也是服务员必备的素养。在服务过程中，我们要能够熟练掌握餐厅菜单，了解每道菜的做法以及原料，能够向客人推荐适合的菜品。在这方面，我通过实习得到了很好的锻炼和提高。同时，我也意识到了自己的不足之处和需要努力提高的地方。

### 第三段：谈服务态度、沟通能力

在实习过程中，与客人的交流和沟通是一项重要的能力。良好的服务态度和卓越的沟通能力是成为优秀服务员的关键所在。在与客人交流时，我努力提升自己的沟通技巧，尤其是要学会倾听，理解客人的需求，并及时有效地解决问题。同

时，要具备应对突发情况的能力，保持冷静并给予客人最好的解决方案。在实习中，我意识到了自己在这一方面的不足，因此我积极寻找机会进行训练和提升。

#### 第四段：谈团队合作能力及文化差异

作为一名服务员，良好的团队合作能力是必不可少的。在实习过程中，我和其他同事密切合作，通过互相支持、协作解决问题。在团队合作的过程中，我学会了如何主动帮助他人，如何明确分工并分担任务，如何协调沟通。另外，酒店实习也让我更好地了解了团队文化和工作环境。由于酒店的客人来自世界各地，与不同文化背景的客人打交道让我学会了尊重他人，学习其他文化的礼仪和习俗。这对我来说是一次宝贵的经历和成长。

#### 第五段：总结实习经验，展望未来

通过这次实习，我深刻意识到了服务员这个职位的重要性和挑战性。在实习中，我不仅学到了专业知识和技能，还培养了团队合作精神和沟通能力，同时也更好地了解了酒店行业的特点和文化差异。这次实习对我而言是一次难得的机会，它让我对自己的未来有了更明确的规划和展望。我会继续努力提升自己的专业素养和综合素质，为将来成为一名优秀的服务员而不断努力。

以上就是我在服务员实习结束后的心得体会。通过这次实习，我不仅获得了实践的机会，也锻炼了自己的能力。我相信，这次实习经历将对我未来的职业生涯产生重要的影响和指导作用。

### 服务员实践心得体会篇五

在我们餐厅有实习岗位，想要成为正式人员，就必须敬重我们餐厅的考验与磨砺，我在实习期间也经历了很多变化学

习很多，对于工作有了更多的感悟。

做一个服务员我原本想的也非常简单，只要把客户需要的东西给客户，在客户需要我们出现的时候及时出现。但是等到了工作中并没有想象中那么容易。其中也有很多讲究，来到餐厅我就受挫了，在那时有一个比较胖的客户，一家人来到我们餐厅，吃饭的时候因为没有及时给他们收拾让他们非常恼火，最后我还被经理训斥了一顿，内心的委屈与难受根本无法宣泄。

好在有同事的安慰让我可以平复，对于这样的情况我也清楚不是我一个人的错，大家都有错，但是客户错了我们不能怪罪，因为客户是上帝需要我们去照顾好去侍奉好，这是我们的工作，我需要谅解也需要去做好自己的工作。

从此之后我工作就长了个心眼在工作的过程中会询问其他同事，同样也会自己总结经验，在积累中前进，避免犯错。在工作中我们要擦亮眼睛，能够准确的猜到客户的心里需要，在客户需要一些美味佳肴的时候能够及时献上让客户可以及时迟到自己想要的东西，让我们的服务充满人性化让客户感到我们工作的用心，这样就算我们犯错了也不会受到多少惩罚，可以让我们更多的了解和接触客户。

同样作为服务人员自身的礼仪礼貌是最基本的，这体现一个餐厅的文化，素养，穿着整洁，文明礼貌的服务员大家都喜欢都愿意接近，对待客户做好基本礼仪，用微笑作为我们的武器，这样能够很好的拉近与客户的距离又不会让客户反感，就算客户有什么不愉快的事情也都愿意心平气和的与我们说，这样能够减轻我们的巩固走压力让我们的工作有更多的选择，能够更好的得到客户的认可。

工作是一门学问，需要学习的东西非常都，我们要考虑的东西不只是目前的还有其他，比如客户的心里活动，能够了解客户，能够从客户的言谈中清楚客户的情况根据客户的需要

给客户合适的点菜单等，这都是需要通过工作来磨练出来，在工作中我们要磨砺出一双火眼金睛，能够做好自己的工作，把客户至上的道理明了于心，做到不争，不抢，遇事，能退就退，谦让有礼，虽然会在这过程中吃亏，但是能够赢得更多客户的尊重。与客户吵架，与客户争执虽然最后获得了胜利，但是只会让客户看到我们盛气凌人，让客户看到我们的作态，只会反感，可客户需要我们呵护，需要我们去照顾。因为我们属于服务，做的就是让我们更好的服务于客户。

## 服务员实习心得体会2

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。

在这次服务员实习工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的。

- 1、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。

- 2、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。

- 3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

这次的实习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。

### 服务员实习心得体会3

去年7月夏日炎炎，当别的学生在家舒服地过着属于自己的暑假时，我们这批学生却要踏上社会到\_\_餐厅实习。离开家了，

才发现家是如此温馨，外面的生活并不是想象中那样美好。

第一天，没等我们准备好就被全部安排在一个从头学起的部门——传菜间，主要的任务就是跑菜、催菜。这工作并不是想象的那么简单，不仅要知道每道菜的名称，还要熟悉记台号，不能出差错。一天站了4、5个小时，已经够我们受的了，可下班后还要接受培训，第一个星期讲的是理论知识，第二个星期是操作。然后需要鉴定——测验。

没多久，一批人从传菜间调入大堂，我就是其中之一，由红马夹变成红制服。一切重新开始。我们由实习生的待遇转变成和正式工一样，除了工资比老服务员低之外，别的工作都和他們一样。

也许是由于我工作出色，我被包房的主管挑中，顺利地进入了这个许多人都向往的地方。包房是个独力的部门，包房的服务员都是最出色的，往往是一批老的服务员。这给我带来了很大的压力，我当时在心里发誓，我要和她们一样做得这么优秀。

我很快适应了这个新的工作。也许有所得必有所失吧，每天下班后，领班会给几个新进包房的实习生进行培训，回寝室大概都已经10点多了，还要埋头完成领班布置的“回家作业”。

在包房做久了才发现工作比以前更辛苦了，忙的时候还要加班，但这一切都没有使我的热情减退。包房像一个大家庭，我们挺团结的。实习即将结束时，包房的领班及同事们为了给我们送行，在年初一那天请我们在火锅城吃了一顿。老实说，我真的很舍不得这些共同工作过的伙伴们！

实习是结束了，但我真的好怀念那段时光。我借此机会对即将实习的同学说：“出去闯闯吧，外面的世界好精彩，它会加速你的成长。”

## 服务员实习心得体会4

在朋友的介绍下我来到了\_\_，得到要来\_\_学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了\_\_学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受\_\_的文化，我也很乐意成为一名\_\_人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了\_\_店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学



习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。

## 服务员实践心得体会篇六

服务员是社会不可或缺的一份子。服务员实习是每个学生都需要完成的任务。在实习期间，我深入体验了这份工作的艰辛和诀窍。

### 第二段：实习的困难

在实习期间，我了解到了服务员工作的艰辛。因为工作需要花费很多时间和体力，服务员们不得不在忙碌中处理出入口票。操作难度和压力极大。除了答复顾客的任何问题，服务员还必须担心食品的安全和质量。这让我意识到了服务员在工作中的不易。

### 第三段：实习的积极影响

虽然服务员工作困难，但我在实习期间收获了许多。我发现，在工作中，服务员们需要同时掌握语言表达、服务态度和身体协调能力。我不但提高了语言表达的能力，而且也学会了沟通技巧。更重要的是，我变得更加沉着冷静，对不愉快的情况进行了更好的应对。

### 第四段：与同事和客户的交互

服务员工作不仅需要你与客户进行良好的交流，还需要与同事和协商。我们必须团队合作，以确保客户对我们的服务满

意。此外，有时我们还必须向客户提供额外的服务。在工作过程中，我学习了如何与我的同事和客户建立积极的关系，并从中得到了许多乐趣和启示。

## 第五段：总结

总而言之，服务员实习给我们带来了许多机会和挑战。在此过程中，我增长了很多。我成为了一个更加独立和自信的人，并且我意识到了自己能够克服新挑战。因此，我希望能够继续在这个行业的困难中继续前进，并学习更多的技能和机会。

# 服务员实践心得体会篇七

## 第一段：引言（100字）

服务员实习是每个酒店管理专业学生的必修课程，通过实践锻炼学生的沟通能力、服务意识和团队合作精神。在实习结束之际，回顾这段实习经历，不禁感慨万分。经历各种各样的挑战和困难，我收获了丰富的经验和人生智慧。

## 第二段：外在收获（300字）

在酒店实习期间，我学会了规范的礼仪和专业的服务技能。服务员不仅是点餐、送菜，更重要的是提供给客人更多的关怀和体贴。通过实际操作，我学会了如何在繁忙时维持自己的冷静和专注，并且在面对挑剔的客人时保持礼貌和耐心。同时，通过团队合作，我意识到只有团队中每个成员都认真负责，餐厅的服务和环境才能完美呈现给客人。实习期间我还学到了管理时间和处理紧急状况的能力，这些技能将对我未来职业生涯非常有帮助。

## 第三段：内在收获（300字）

在与客人的互动中，我不仅收获了技能上的提升，更锻炼了

自己的心态和心理素质。遇到一些不能按时完成任务或有客人不满的情况时，我学会了保持冷静并积极解决问题。我明白了服务员不仅要满足客人的需求，更要承担起化解纠纷和矛盾的责任。我也认识到自己的不足之处，并且不断改进，努力提高自己的能力。此外，与团队成员的合作让我更加懂得尊重、理解和信任他人，这是建立良好工作关系和团队效力的重要因素。

#### 第四段：感悟与收获（300字）

通过实习，我深刻感受到了服务工作的辛苦和不易。服务员是酒店中最贴近客人的一群人，他们需要忍受长时间站立、高强度的工作和繁重的工作量。我从内心感到敬佩这些默默付出的服务员们，他们为了客人的满意而付出了很多。实习更让我明白了“服务”意味着什么。服务不仅仅是提供一种产品或服务，更是带给客人一种愉悦和满足的感觉。只有用心去服务，才能真正实现这个目标。

#### 第五段：总结与展望（200字）

通过这次实习，我不仅对服务员这个职业有了更深入的了解，更得到了宝贵的人生经验。我深感服务员职业这一行不简单，但我仍然对这项工作充满热爱。我相信，只要保持积极的心态、良好的职业道德和不断提升自己的能力，我一定能成为一名出色的服务员，为客人带来更优质的体验和服务。同时，我也会努力提高自己的沟通能力和团队合作精神，为今后的职业生涯奠定更坚实的基础。

#### 总结：

通过这次实习，我不仅学到了实际的服务技能，更提升了自己的心态和心理素质。我明白了服务工作的辛苦和不易，同时也深感服务这个职业的重要性。我坚信只要努力和用心去服务，我一定能在服务行业取得成功，并为客人带来更好的

服务体验。

## 服务员实践心得体会篇八

时光荏苒，转眼6个月的实习时间就结束。我们拥有的不仅是对时光飞逝的感叹，对自己的坚持和努力的肯定，更多的是对学到我们在学校中所接触不到的东西的感慨。

感谢酒店管理学院及广州情愿索菲特丽豪大酒店能够给我这个机会，让我有机会认识并了解了酒店行业的从业环境、酒店行业的职业性质。这半年的实习让我掌握了餐饮部的运转过程和餐饮服务技能技巧，提高了分析和解决事情的能力，树立了良好的'职业道德和服务意识，同时也培养了自己吃苦耐劳的精神；面对挫折，坚强微笑勇敢面对，不逃避，理智寻找解决事情的方法；不断完善着与人沟通适应的能力，扩大了人际关系网。

我实习所在的实习岗位是酒店的乐轩华中餐厅服务员，在乐轩华的6个月里，我感受到这个团队的力量，乐轩华的兄弟姐妹教会了我很多。

同样地，一个暑假又结束了；不同地，这个暑假我自己养活了自己。

因为在家无事可做，姨父将我介绍到他朋友的酒店做服务员。原本我想服务员嘛，就是帮客人端菜，倒茶酒什么的，三岁小孩都会做。可事实却远非如我想象的那么简单。

7月15号我自信地走进了富豪酒店的大门，开始了我有生以来的第一次工作。接待我的是酒店的经理——我姨父的朋友，他将我交给了一个比我大五岁左右的男服务员，别人叫他小凯，我叫他大凯。他把我带到服务员专用室，从柜子里拿了一套工作服给我让我换上。他走后我赶忙换上工作服，白色上装，红色领结加上黑色短裙，照照镜子，还真像个职业女

性。感受着舒适的衣服，看着镜子中因穿工作服而显得更专注的自己，我笑了笑——越来越感到自己会把这工作做好。于是，我把领结整理了一下，便开门走出了专用室。大凯在外面等我，他见我出来就叫我过去，他给我讲了一下工作时间以及要注意的一些基本事项，他还宣布了我今天的任务——跟着他，看他工作，并做一些简单的事情，初步体验一下怎么做服务员。

他先来到一个房间，看里面缺什么东西，缺多少，然后让我去帮他拿，补足了。接下来的工作就是把餐具摆好。只见他把茶杯摆在小盘子里，筷子摆在盘子旁边，又将手帕折好放在酒杯里，把酒杯也摆在盘子旁边。看他摆防了一遍，我觉得那没什么难的，就要求帮他一起摆。我按照他刚才摆放的顺序将酒杯，筷子，茶杯都摆好，剩手帕不会折就留给了他。等一张桌子的餐具都摆完后，他看到我放的真是哭笑不得：我把筷子有的摆盘子左边，有的摆盘子右边，酒杯摆盘子前面的有，左右上角的都有。我一开始对于他有这样的表情很不理解，我觉得我按照他摆的顺序放得蛮好的，他说了之后我才明白。但我还是不承认我放得不好，我说：“干嘛有那么多要求，只要摆在桌上顾客不一样用吗？”他笑了笑说：“你看我放的，再看看你自己放的，感觉就不一样。”我仔细看了一下，还真不一样，看完他摆的，再看自己摆的，感觉一个字：乱。他过了一会儿问我：“怎么样？不一样吧？！”虽然我心里承认，但嘴上还是说：“也差不多啦，就按你说的摆好了。”于是，我把我摆的不顺眼的改了过来。再看看整张桌子，哇，就是舒服。要我选择的话，我也肯定选餐具摆放整齐的酒店，坐在里面用餐感觉就是舒服。摆完餐具我们在每个位置上摆了两包纸巾。接着我们来带另一个，直到他所负责的房间的餐具都摆好。

摆完餐具过了半个多小时就有客人来了，大凯很热情地接待了他们，先将他们带到一个房间，然后把菜谱拿来让他们下菜单。之后就叫我把菜单复印单交到食堂。

## 服务员实践心得体会篇九

对于服务这个直接对客的一线行业，微笑服务至关重要。微笑既是对客的尊重也是对客到来的欢迎。以前在课本中老师讲到微笑服务的时候觉得不就是笑一笑有什么难的，但在实习中让我深刻的体会到每一天持续微笑并没想象中那么简单。透过六个月的实习之后，微笑已成为我生活中务必要做的事。

### (二) 灵活变通

三年的专业系统学习使我们对服务有了务必的理论认识，使我们在对客服务中对自身有务必的规范要求，以做到更好。理论来源于实践。不同的顾客有不同的需求，我们在工作中，规范是不能满足所有客人的，有些客人的需求有时比较特殊，一般规范难以包罗万象，所以要求我们在工作中务必要灵活机智地处理每件事情。只有根据不同的需求带给不同的服务，才能使我们的服务到达优质甚至及至。

### (三) 推销技巧

在六个月的对客服务中，推销菜品、推销酒水是做得最多的也是我最喜欢的。当客人拿起菜单不停翻阅后仍不明白点什么，这时就需要服务员发挥推销技巧向客人主动推荐。首先，询问客人的口味及对菜品的喜好，然后针对客人的需求投其所好进行推荐。从刚开始的见客不知如何开口到此刻娴熟的推销，都是六个月实习生活的累积和沉淀。其实点菜也是很有讲究的，如色彩搭配、荤素搭配、营养搭配等，在我们的用餐过程中，有很多东西是不能同时食用的，如果客人点了海鲜，那么在最后上水果的时候就要注意了，果盘中含维生素c的水果就要尽可能得少一些；\_\_的羊肉个性出名，也几乎成为就餐客人的必点，在食用羊肉的时候需要注意，羊肉不能与醋同时食用的：醋宜与寒性食物相配，而羊肉大热，不宜配醋。

# 服务员实践心得体会篇十

在服务行业，服务员被认为是直接面向客户的重要角色之一。作为服务员，除了掌握一定的服务技能，还需要具备高度的责任感和良好的沟通能力。我在某酒店实习期间，深刻感受到了这些特质在实践中的重要性。在本文中，我将分享我的服务员实习心得体会。

## 第二段：初到实习的感受

一开始，我对服务员的职责有些模糊，不知该如何开始工作。在经理的指导下，我逐渐开始了解服务员应该如何给客人提供优质的服务。一个服务员除了要做好自己的本职工作，还需要注意细节并能够及时解决客人在用餐过程中的问题。我认识到自己需要大量的通常良好的沟通能力，以及在变化多端的工作中保持冷静的能力。我开始更有信心与顾客进行沟通。

## 第三段：服务的细节

作为一个服务员，细节决定着一切。我时刻保持着对餐厅内环境的注意，以确保客人拥有一个舒适、清洁和愉快的用餐环境。我相信这些小细节能让客人对服务与环境的好感度达到最佳状态。除了环境，我还要关注客人的需求，总是提前准备好餐具、饮料和常用烧烤食材，以保障稳定而高质的服务水准，并在客人有任何食物或饮品方面的请求时及时反应。

## 第四段：客人反馈

客人的反馈是孜孜以求的。我时常询问顾客使用服务和美食的感受，尤其是与他们进行交流的时候。我认为，可控制的反馈是服务员在工作中必须关注的因素之一。通过客人的肯定和建议，我能够知道那些服务与饮食部分做的不错，那些有合理的改进空间。不断地总结经验，进修技巧，是自我提

升的必需之路。

## 第五段：结论

通过此次实习，我深刻地认识到，服务员职业所需的能力和他们的责任是极为重要的。每一个服务员都要有强烈的服务意识，责任感和亲和力。服务人员不但要熟练掌握服务技巧，还必须要有心肺复苏技能等知识与技巧，以保证顾客在使用过程中发生意外时得到迅速有效的第一手应急之援助。服务员是企业的形象代表，和客户关系良好的服务员是企业稳定发展的重要保证。

## 服务员实践心得体会篇十一

同样地，一个暑假又结束了；不同地，这个暑假我自己养活了自己。

因为在家无事可做，姨父将我介绍到他朋友的酒店做服务员。原本我想服务员嘛，就是帮客人端菜，倒茶酒什么的，三岁小孩都会做。可事实却远非如我想象的那么简单。

xx月xx号我自信地走进了xx酒店的大门，开始了我有生以来的第一次工作。接待我的是酒店的经理——我姨父的朋友，他将我交给了一个比我大五岁左右的男服务员，别人叫他xx□我叫他xx□他把我带到服务员专用室，从柜子里拿了一套工作服给我让我换上。他走后我赶忙换上工作服，白色上装，红色领结加上黑色短裙，照照镜子，还真象个职业女性。感受着舒适的衣服，看着镜子中因穿工作服而显得更专注的自己，我笑了笑——越来越感到自己会把这工作做好。于是，我把领结整理了一下，便开门走出了专用室□xx在外面等我，他见我出来就叫我过去，他给我讲了一下工作时间以及要注意的一些基本事项，他还宣布了我今天的任务——跟着他，看他工作，并做一些简单的事情，初步体验一下怎么做服务员。



他先来到一个房间，看里面缺什么东西，缺多少，然后让我去帮他拿，补足了。接下来的工作就是把餐具摆好。只见他把茶杯摆在小盘子里，筷子摆在盘子旁边，又将手帕折好放在酒杯里，把酒杯也摆在盘子旁边。看他摆防了一遍，我觉得那没什么难的，就要求帮他一起摆。我按照他刚才摆放的顺序将酒杯，筷子，茶杯都摆好，剩手帕不会折就留给了他。等一张桌子的餐具都摆完后，他看到我放的真是哭笑不得：我把筷子有的摆盘子左边，有的摆盘子右边，酒杯摆盘子前面的有，左右上角的都有。我一开始对于他有这样的表情很不理解，我觉得我按照他摆的顺序放得蛮好的，他说了之后我才明白。但我还是不承认我放得不好，我说：“干嘛有那么多要求，只要摆在桌上顾客不一样用吗？”他笑了笑说：“你看我放的，再看看你自己放的，感觉就不一样。”我仔细看了一下，还真不一样，看完他摆的，再看自己摆的，感觉一个字：乱。他过了一会儿问我：“怎么样？不一样吧？！”虽然我心里承认，但嘴上还是说：“也差不多啦，就按你说的摆好了。”于是，我把我摆的不顺眼的改了过来。再看看整张桌子，哇，就是舒服。要我选择的话，我也肯定选餐具摆放整齐的酒店，坐在里面用餐感觉就是舒服。摆完餐具我们在每个位置上摆了两包纸巾。接着我们来带另一个，直到他所负责的房间的餐具都摆好。

摆完餐具过了半个多小时就有客人来了，xx很热情地接待了他们，先将他们带到一个房间，然后把菜谱拿来让他们下菜单。之后就叫我菜单复印单交到食堂，他给他们拿茶、酒和饮料。等我回来，他已经开始为他们铺手帕了，接着又为他们倒茶。冷菜一个个上了，他们开始吃起来。后来炒的菜也陆续上了，而xx就站在一旁，等他们没酒和饮料了为他们拿，没茶了就为他们添茶，直到他们离开。

我觉得这工作蛮简单，第二天就让xx让我来给客人拿酒，饮料，给他们倒茶。可我被酒店的老顾客说了几句，他说我不配做服务员，原因是他茶杯里没茶了我没能及时为他倒茶，

他们没酒了没能及时为他们拿酒。

后来xx告诉我，服务员是为顾客服务的，要及时发现顾客的需要并为顾客服务。在以后的工作中我时刻记着xx跟我讲的话，并辅助行动。顾客对我渐渐满意了，有的还说我做得好，给了他们家的感觉。

到xx月xx号我一个月的社会实践结束了，接过经理手中的工资和奖金，我的脸上露出了开心的笑容，心里觉得甜甜的，自己的付出终于有了回报。

经过这一个月的实践，我觉得，作为一个服务员应该及时发现顾客的需要并及时为他们提供服务，把他们当作自己的家人，让他们觉得像在家里一样舒适，这才是一个合格的服务员。顾客因此也会经常光顾，这才有利于酒店的发展；作为一个人无论做什么事情，只要用心就一定能够做好。

## 服务员实践心得体会篇十二

作为一名服务员实习生，我深深感受到了服务行业的艰辛与挑战，同时也获得了大量的实践经验和人际交往技巧。在实习期间，我不断与同事、上级和客人进行互动和沟通，不断发现提升自己的机会和挑战。通过这篇文章，我想分享我在服务员实习期间的经历和心得体会。

### 第二段：体验服务员的工作内容

服务员的工作实际上是非常繁重和充满挑战的，需要不断地保持耐心和热情，以满足客人的需求和期望。在我的实习期间，我亲身体验了服务员的日常工作内容，包括接待客人、点餐、送餐、清理桌面等等。除此之外，我还需要掌握基本的服务礼仪和口才技巧，以提高自己的服务水平。在这个过程中，我深刻认识到服务员的工作对于客户满意度和店家形象的重要性。

### 第三段：与同事相处的小经验

在服务行业中，同事之间的相互配合和默契是非常重要的。在我的实习期间，我和同事们积极沟通和交流，互相帮助和支持。我们一起讨论和解决一些具体的问题，并且在闲暇时间中互相交流生活和工作经验。通过这个过程，我不仅与同事建立了一种共同发展的精神，还学会了如何与陌生人建立良好的人际关系。

### 第四段：与客人的互动经验

与客人的互动是服务员工作中最为重要的一部分，也是最为挑战性的一部分。在我的实习期间，我学会了如何用亲切的语言和微笑来迎接客人，以及给客人提供专业的建议和服务。我也学会了如何在客人投诉和意见的时候保持冷静，并及时解决问题。在这个过程中，我体会到了自己服务能力的提高和自信心的增强。

### 第五段：总结与展望

通过服务员实习的这段经历，我深深认识到每一个职业都需要付出艰苦努力和专业实践，才能取得成功。在未来的日子里，我会继续不断提升自己的服务技能和人际交往能力，为客户提供更加专业、优质的服务。我相信这个过程不仅可以帮助我成长为一个更好的人，也能够让我在职场的旅程中更加充实和有意义。

## 服务员实践心得体会篇十三

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。

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。

## 服务员实践心得体会篇十四

作为一个即将走向职场的大学生，在我没有正式工作和接触过行业的情况下，服务员实习成为了一个重要的经验积累。在一家餐厅实习了一个月，让我深刻地意识到真正的职场并非我的幻想，还有很多需要我学习和适应的地方，以下是我在实习期间的体验和感受。

### 一、 真正了解服务员这个职业

在我进入餐厅开始第一天的工作中，就对一天中服务员的工作多了解了许多。早晨服务员们来餐厅，他们会为客人准备早餐，不仅咖啡厅里的茶点和咖啡等等都需要服务员们处理，还有包括早餐里的各种菜，包括配料和餐具等等。这一切的一切都需要服务员们日复一日的不断努力。在全天服务中，服务员们不仅要面对许多让他们头疼的问题，比如客人对食物的不满意，工作上的失误，还应该保持微笑，亲切地服务每一位客人。服务员的工作真可谓是一种高度完成和稳定性的工作。

### 二、 体验到服务员具有的技能

服务员看似简单的服务行业，实则是一个技能和体力两重负担的行业。在我实习期间，不仅需要学会emoji表情和语言功能，还需要了解网络方式和微信服务的相关内容；不仅需要

掌握如何服务与各种类型的菜，还需要了解不同口味和口感的客人偏好等等。除了这两点之外，作为服务员还需要在餐厅上下奔波俯首称自己的那份工作，像搬餐具，清理餐店的饭桌，以及管理餐厅的客人。当身穿围裙，手持餐具时，就不会在看到一位服务员时，将她想着是傻瓜。

### 三、 需要适应压力和繁忙的工作

在餐厅操作需要的速度，决定着数据争取到的带量，对服务员工作提出了极为高要求。除了受到要求的压力之外，精细的服务，忠诚的服务，细致的态度更加需要考虑，这需要在繁忙让你魂飞的时候，确定是自己是达到最堪忍的。当然了，生活中是有进取心，更好的自我发展，能够改变你注视着“提高职业生涯”，“迎向未来”的态度。

### 四、 需要学习团队合作

在餐厅的实习期间，我发现成功需要团队共同协作。团队合作，是每个服务员能够扮演的重大角色，需要积极参与和提供有价值的想法，以达到有效的合作和互相理解。在某些场合下，服务员需要互相交换信息，以完成不同订单的任务，因此需求共同掌握同样的常识，以迷妹满意的方式致力于完成一家餐厅的使命。团队合作，不仅是成就自己的一个过程，而且是灌输对敬业精神的一种重要方式。

### 五、 食品安全和客户服务是最重要的

在一家餐厅的门口上，会看到这样的标识：食品安全和客户服务，理应庆幸。在服务员的的工作中，食品安全和客户服务不仅是最重要的责任和義務，还是顾客第一的根本原则。客户不论的身份，不论的文化逆向或性格特点，一直都是 瞬时经验的接头人。因此，在处理顾客的投诉上，服务员需要采用非常理性和专业的方式，以便在问题出现时及时解决，避免任何不必要的事情。另外，服务员也需要学会如何感性地

处理顾客的问题，以满足顾客的需求和要求。而面对食品安全这个方面，最重要的是要处理好食品的存储、处理以及烹饪等过程，从客人消费的角度做好维护保障。

服务员实习的心得体会让我更深入地了解到服务员这个行业的真正含义。希望我所经历的这些经验和体验，能为我的职业旅程之路做出贡献。

## 服务员实践心得体会篇十五

在我们餐厅有实习岗位，想要成为正式人员，就必须敬礼我们餐厅的考验与磨砺，我在实习期间也经历了很多变化学习很多，对于工作有了更多的感悟。

做一个服务员我原本想的也非常简单，只要把客户需要的东西给客户，在客户需要我们出现的时候及时出现。但是等到了工作中并没有想象中那么容易。其中也有很多讲究，来到餐厅我就受挫了，在那时有一个比较胖的客户，一家人来到我们餐厅，吃饭的时候因为没有及时给他们收拾让他们非常恼火，最后我还被经理训斥了一顿，内心的委屈与难受根本无法宣泄。

好在有同事的安慰让我可以平复，对于这样的情况我也清楚不是我一个人的错，大家都有错，但是客户错了我们不能怪罪，因为客户是上帝需要我们去照顾好去侍奉好，这是我们的工作，我需要谅解也需要去做好自己的工作。

从此之后我工作就长了个心眼在工作的过程中会询问其他同事，同样也会自己总结经验，在积累中前进，避免犯错。在工作中我们要擦亮眼睛，能够准确的猜到客户的心里需要，在客户需要一些美味佳肴的时候能够及时献上让客户可以及时得到自己想要的东西，让我们的服务充满人性化让客户感到我们工作的用心，这样就算我们犯错了也不会受到多少惩罚，可以让我们更多的了解和接触客户。

同样作为服务人员自身的礼仪礼貌是最基本的，这体现一个餐厅的文化，素养，穿着整洁，文明礼貌的服务员大家都喜欢都愿意接近，对待客户做好基本礼仪，用微笑作为我们的武器，这样能够很好的拉近与客户的距离又不会让客户反感，就算客户有什么不愉快的事情也都愿意心平气和的与我们说，这样能够减轻我们的巩固走压力让我们的工作有更多的选择，能够更好的得到客户的认可。

工作是一门学问，需要学习的东西非常都，我们要考虑的东西不只是目前的还有其他，比如客户的心里活动，能够了解客户，能够从客户的言谈中清楚客户的情况根据客户的需要给客户合适的点菜单等，这都是需要通过工作来磨练出来，在工作中我们要磨砺出一双火眼金睛，能够做好自己的工作，把客户至上的道理明了于心，做到不争，不抢，遇事，能退就退，谦让有礼，虽然会在这过程中吃亏，但是能够赢得更多客户的尊重。与客户吵架，与客户争执虽然最后获得了胜利，但是只会让客户看到我们盛气凌人，让客户看到我们的作态，只会反感，可客户需要我们呵护，需要我们去照顾。因为我们属于服务，做的就是让我们更好的服务于客户。

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。

在这次服务员实习工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备的。

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

这次的实习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。

去年7月夏日炎炎，当别的学生在家舒服地过着属于自己的暑假时，我们这批学生却要踏上社会到\_\_餐厅实习。离开家了，才发现家是如此温馨，外面的生活并不是想象中那样美好。

第一天，没等我们准备好就被全部安排在一个从头学起的部门——传菜间，主要的任务就是跑菜、催菜。这工作并不是想象的那么简单，不仅要知道每道菜的名称，还要熟悉记台号，不能出差错。一天站了4、5个小时，已经够我们受的了，可下班后还要接受培训，第一个星期讲的是理论知识，第二个星期是操作。然后需要鉴定——测验。

没多久，一批人从传菜间调入大堂，我就是其中之一，由红马夹变成红制服。一切重新开始。我们由实习生的待遇转变成和正式工一样，除了工资比老服务员低之外，别的工作都和他們一样。

也许是由于我工作出色，我被包房的主管挑中，顺利地进入了这个许多人都向往的地方。包房是个独力的部门，包房的服务员都是最出色的，往往是一批老的服务员。这给我带来了很大的压力，我当时在心里发誓，我要和她们一样做得这么优秀。

我很快适应了这个新的工作。也许有所得必有所失吧，每天下班后，领班会给几个新进包房的实习生进行培训，回寝室大概都已经10点多了，还要埋头完成领班布置的“回家作业”。

在包房做久了才发现工作比以前更辛苦了，忙的时候还要加班，但这一切都没有使我的热情减退。包房像一个大家庭，

我们挺团结的。实习即将结束时，包房的领班及同事们为了给我们送行，在年初一那天请我们在火锅城吃了一顿。老实说，我真的很舍不得这些共同工作过的伙伴们！

实习是结束了，但我真的好怀念那段时光。我借此机会对即将实习的同学说：“出去闯闯吧，外面的世界好精彩，它会加速你的成长。”

在朋友的介绍下我来到了\_\_，得到要来\_\_学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了\_\_学习，刚开始是学习文化和理论课程，我很接受\_\_的文化，我也很乐意成为一名\_\_人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了\_\_店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才

能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。

同样地，一个暑假又结束了；不同地，这个暑假我自己养活了自己。

因为在家无事可做，姨父将我介绍到他朋友的酒店做服务员。原本我想服务员嘛，就是帮客人端菜，倒茶酒什么的，三岁小孩都会做。可事实却远非如我想象的那么简单。

\_\_月\_\_号我自信地走进了\_\_酒店的大门，开始了我有生以来的第一次工作。接待我的是酒店的经理——我姨父的朋友，他将我交给了一个比我大五岁左右的男服务员，别人叫他\_\_，我叫他\_\_。他把我带到服务员专用室，从柜子里拿了一套工作服给我让我换上。他走后我赶忙换上工作服，白色上装，红色领结加上黑色短裙，照照镜子，还真象个职业女性。感受着舒适的衣服，看着镜子中因穿工作服而显得更专注的自己，我笑了笑——越来越感到自己会把这工作做好。于是，我把领结整理了一下，便开门走出了专用室。\_\_在外面等我，他见我出来就叫我过去，他给我讲了一下工作时间以及要注意的一些基本事项，他还宣布了我今天的任务——跟着他，看他工作，并做一些简单的事情，初步体验一下怎么做服务员。

他先来到一个房间，看里面缺什么东西，缺多少，然后让我去帮他拿，补足了。接下来的工作就是把餐具摆好。只见他把茶杯摆在小盘子里，筷子摆在盘子旁边，又将手帕折好放在酒杯里，把酒杯也摆在盘子旁边。看他摆防了一遍，我觉得那没什么难的，就要求帮他一起摆。我按照他刚才摆放的顺序将酒杯，筷子，茶杯都摆好，剩手帕不会折就留给了他。等一张桌子的餐具都摆完后，他看到我放的真是哭笑不得：我把筷子有的摆盘子左边，有的摆盘子右边，酒杯摆盘子前面的有，左右上角的都有。我一开始对于他有这样的表情很不理解，我觉得我按照他摆的顺序放得蛮好的，他说了之后我才明白。但我还是不承认我放得不好，我说：“干嘛有那么多要求，只要摆在桌上顾客不一样用吗？”他笑了笑说：“你看我放的，再看看你自己放的，感觉就不一样。”我仔细看了一下，还真不一样，看完他摆的，再看自己摆的，感觉一个字：乱。他过了一会儿问我：“怎么样？不一样吧？！”虽然我心里承认，但嘴上还是说：“也差不多啦，就按你说的摆好了。”于是，我把我摆的不顺眼的改了过来。再看看整张桌子，哇，就是舒服。要我选择的话，我也肯定选餐具摆放整齐的酒店，坐在里面用餐感觉就是舒服。摆完餐具我们在每个位置上摆了两包纸巾。接着我们来带另一个，直到他所负责的房间的餐具都摆好。

摆完餐具过了半个多小时就有客人来了，\_\_很热情地接待了他们，先将他们带到一个房间，然后把菜谱拿来让他们下菜单。之后就叫我菜单复印单交到食堂，他给他们拿茶、酒和饮料。等我回来，他已经开始为他们铺手帕了，接着又为他们倒茶。冷菜一个个上了，他们开始吃起来。后来炒的菜也陆续上了，而\_\_就站在一旁，等他们没酒和饮料了为他们拿，没茶了就为他们添茶，直到他们离开。

我觉得这工作蛮简单，第二天就让\_\_让我来给客人拿酒，饮料，给他们倒茶。可我却被酒店的老顾客说了几句，他说我不配做服务员，原因是他茶杯里没茶了我没能及时为他倒茶，他们没酒了没能及时为他们拿酒。

后来\_\_告诉我，服务员是为顾客服务的，要及时发现顾客的需要并为顾客服务。在以后的工作中我时刻记着\_\_跟我讲的话，并辅助行动。顾客对我渐渐满意了，有的还说我做得好，给了他们家的感觉。

到\_\_月\_\_号我一个月的社会实践结束了，接过经理手中的工资和奖金，我的脸上露出了开心的笑容，心里觉得甜甜的，自己的付出终于有了回报。

经过这一个月实践，我觉得，作为一个服务员应该及时发现顾客的需要并及时为他们提供服务，把他们当作自己的家人，让他们觉得像在家里一样舒适，这才是一个合格的服务员。顾客因此也会经常光顾，这才有利于酒店的发展；作为一个人无论做什么事情，只要用心就一定能够做好。