# 酒店餐饮服务员的工作心得与体会（热门21篇）

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-09-12

*总结不仅能够帮助我们增长知识和技能，还能提高我们的思维和表达能力。要写一篇完美的总结，首先需要有明确的目标和清晰的写作结构。总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧...*

总结不仅能够帮助我们增长知识和技能，还能提高我们的思维和表达能力。要写一篇完美的总结，首先需要有明确的目标和清晰的写作结构。总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家整理的一些相关总结范文，希望能给大家带来帮助。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇一**

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.

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。

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。

五

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。

六

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。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇二**

时间过得真快，转眼间，我来始兴县标准微型马达厂已有将近三月了，然而，在这短短的三个月工作中，其中的所观、所做都让我感触颇深。

对于我来说，这是我第一次走进工厂，也是我第一次真正体验一份工作和感受企业文化。我们是4月29日到厂的，午时经过人事部一位培训员的简短培训后，第二天我们就在检查员、班长、组长与相关负责人对工作操作手法的指导下，便开始了紧张忙碌的工作。

刚开始，我是做换向器工作，但由于自我手经常出汗，会影响换向器上铜片的质量，就被调到了dv焊接，起初，我本以为这对于电信专业的学生来说，焊接是一个最平常可是的事，然而，事实却并非如此，在经过检查员的操作讲解后，我才明白，虽然两者都是焊接，可是操作手法和对焊点的要求都是有差别的。

此刻，随着时间的推移，厂方对我们实习生的要求也在逐步提高，一个月以后就要到达老员工产量的百分之八十，说来惭愧，我完成起来还是有点困难，可能是自我以前缺少锻炼，动手速度较慢，再加上自我操作技艺上的缘故，自我的产量也只能勉强到达百分之六十，可是，自我也一向在努力，不断提高和摸索。

看似简单的工作，要做到又快又好却并非易事，所以说，把简单的事做好，就是不简单，把平凡的事做好，就是不平凡。对于即将步入社会，真正走上工作岗位的我们来说，我们应当充分利用好这次实习的机会，调整好心态，把看似简单的事，做得不简单，这将成为我们真正步入社会之前一笔最大的财富。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇三**

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看，餐饮业的档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的餐饮店，越是宾客盈门。这反映出餐饮服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

餐饮业的服务质量是餐饮店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到店内都会对餐店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。客人在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇四**

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!公司饭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，我了解了饭店的指导方针、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，却能体现出我们饭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饭店的经营发展，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，板报是我们饭店对内宣传的窗口，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饭店的员工，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。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇五**

这个暑假与我以往的暑假有所不同，不再是学习课本知识，而是开始了我的社会实践。我在饭店找了份工作，于是，我的暑假打工生活从此开始，我的。

社会实践。

脚步从此踏出。

本着一颗不为利益，只为在实践中磨练自己，在实践中寻找自己的不足，更为在实践中能成长自己的心，我开始工作，深处其中体味了一下这份工作的酸甜苦辣。

一、社会实践经历。

工作第一天，领班把任务分配了一下，大家便开始了新一天的劳作。孰不知我这个新手什么都不会，似乎大家都认为是约定熟成的东西了吧，我向别人求助了一下，拖地时，但我还使尽浑身解数努力去拖，总算是干净了，擦擦额上的汗珠，我真感到累了，不光是拖地，像擦杯子整餐具，这些活儿跟我们平时干的都不一样，看这些老手们干的都是有板有眼的。虽然不是很上手，但我觉的很欣慰，让我懂得了，生活中琐琐碎碎的事很多，但他们中都隐含着各自的规则，需要我们去遵守，去感受，不容一点的忽视懈怠，只有这样，我们才能收获许多，成长更多。

我欣喜地感觉到，通过社会实践的磨练，让我变得更加成熟、更加自信，我们有理由相信，当代青年大学生有实力承担的起未来建设国家的重任，追求进步，刻苦求知，勤于实践，全面成才必将成为广大青年学生的共同心声和行动!

二、社会实践主要体会。

刚来的前两天是给我们培训的，别认为服务工作是一份简单的工作，为了让我们熟悉饭店的基本工作流程和熟悉菜品，所以我们干起了传菜。虽然传菜部基本上都是男生，我们证明了女生也可以干的一样好。开始练我们端盘子，男传菜员两手各拿一个端盘，我们也不例外，端着盘子来回来去，有的菜品也很沉，就这样走，一走就是一个小时，走的腿都酸了，酒店还给我们发的小跟鞋，想从来没穿过跟鞋的我们，更是一种煎熬啊!工作时我感觉很累，而且很不适应，觉得有些坚持不下来，但最后还是咬牙挺过来了!

宝贵的经历胜过我们在课堂里埋头于课本里绞尽脑汁，尽管这样的实践不能代表什么，但却能使我们感受到走出象牙塔后危机四伏的压力，有了这样的体验过后，当我们真正面对困难的时候，我们会发现自己比别人多了一份的淡定和冷静，千万不要忽视每一件事的细微之处，因为往往事情的结果就在这样一个不起眼的细节处决定成败。社会实践是艰苦的，但收获是巨大的。实践让我的生活变的多姿，实践让我们的人生变得多彩。

p>

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇六**

回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、伤心的，有成功的、开心的，不过那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来。以下是服务员自我工作总结，欢迎阅读。

时间在忙碌的工作中，不知不觉的过去了，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一直在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自己打气。

一、培训方面：

1、托盘要领，房间送餐流程。

2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。

3、宾馆相关制度培训与督导。

4、出菜途径相关安全意识。

5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面:。

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，所以我的班组非常团结。

来自 fanWEn.cHazidiaN.COM

2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。

3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、2\_-\_年传菜全年离职人数23人，\_年传菜全年离职人数4人，2\_-\_年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

4、认真做好每一天的每一项工作。

5、认真学习仓储知识，努力考试晋升。

6、利用休息时间进行计算机培训。

7、多学习其他东西，充实自己。

最后，希望我到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，!

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，不打断宾客的话头，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。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇七**

20\_\_年犹如白驹过隙，转眼已悄然逝去。回顾20\_\_年，是我们国家迎接世贸，对农村经济深入改革的一年；20\_\_年也是我们\_\_\_\_社各项工作突飞猛进、硕果累累的一年；20\_\_年更是我在各级领导的关怀和同志们的热心帮助下不断学，深入开展文明服务的一年。

一、思想方面的总结。

文明服务是企业的外在形象，一个企业要想在社会上获得广泛的知名度、美誉度，与他所提供的服务是密不可分的。信合作为一个特殊的服务性行业，在取得经济效益的同时，更要取得良好的社会效益。做为服务窗口的信合员工，结合我自己的工作实际，我给顾客提供文明，高效，优质的服务是树立信合良好形象的途径。我只有心系\_\_，树立“\_\_利益至上”的思想，牢记“\_\_第一，服务第一，信誉第一”的宗旨，为\_\_提供安全，方便，快捷的服务，使客户来时舒心，在时称心，走时开心。以高尚的职业道德和真诚的服务态度来扩大信合的社会知名度和美誉度，为\_\_×社的发展贡献自己的力量。

二、行动方面的总结。

文明服务不能流于空洞，浮于表面，清淡冷漠，不理不睬，更不能横眉冷对，讽刺挖苦；而是应该出自真诚，发自内心，主动热情；更应该热心帮助，急人所急。

服务永无止境，顾客满意就是我永恒的追求。这就需要我付出艰辛汗水，不断地去钻研，创建文明窗口，树立信合品牌。只要我真心付出了，又何愁没有真情的回报呢？过去的一年，我是从服务仪表、服务语言、服务行为、服务质量、服务纪律等方面开展文明优质服务的：

1、无论在何时何地始终注重自身仪表，给人以端庄、稳重、严肃、认真的仪表印象，使顾客感受到温馨，轻松的人文环境，从而信赖我，支持我，支持我们信合工作。

2、我的言谈举止直接体现我们整个集体素质的高低，坚持使用文明用语，让顾客感受到信合员工是有礼貌的，是高素质的，信合的服务是文明的，优质的。

3、文明服务不能光喊口号，还要实施到行动中。工作中的每一个微小举止直接影响到顾客对信合的认识，用文明、礼貌的服务行为使顾客高兴而来，满意而去。

4、为了稳、准、快、好地为顾客服务，我不断加强业务学，取人之长，补己之短，拓宽自己的知识层次，努力提高服务质量，为我社文明优质服务工作水平的整体提高奠定了坚实的基础。

5、没有规矩不成方圆。严肃的服务纪律促使我严格遵守各项规章制。

不集溪流，无以成江河；不集跬步，无以至千里。我所做的只是\_\_×联社全体员工的一个缩影，真正的成绩是靠我们大家共同创造出来的。我们是一颗颗螺丝钉，应牢牢的坚守在自己的岗位上，毫不松懈；我们是钢铁，那文明服务标准就是模具，定能把我们锻造成合格的、优秀的品牌员工。只要我们人人文明服务，从我做起，信合事业必然会欣欣向荣，其道大光。

最后，做为对\_\_×联社取得优秀成绩的祝贺，我用自己写的一首诗歌结束我的发言。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇八**

20××年犹如白驹过隙，转眼已悄然逝去。回顾20××年，是我们国家迎接世贸，对农村经济深入改革的一年；20××年也是我们××××社各项工作突飞猛进、硕果累累的一年；20××年更是我在各级领导的关怀和同志们的热心帮助下不断学，深入开展文明服务的一年。

文明服务是企业的外在形象，一个企业要想在社会上获得广泛的知名度、美誉度，与他所提供的服务是密不可分的。信合作为一个特殊的服务性行业，在取得经济效益的同时，更要取得良好的社会效益。做为服务窗口的信合员工，结合我自己的工作实际，我给顾客提供文明，高效，优质的服务是树立信合良好形象的途径。我只有心系××，树立“××利益至上”的思想，牢记“××第一，服务第一，信誉第一”的宗旨，为××提供安全，方便，快捷的服务，使客户来时舒心，在时称心，走时开心。以高尚的职业道德和真诚的服务态度来扩大信合的社会知名度和美誉度，为×××社的发展贡献自己的力量。

文明服务不能流于空洞，浮于表面，清淡冷漠，不理不睬，更不能横眉冷对，讽刺挖苦；而是应该出自真诚，发自内心，主动热情；更应该热心帮助，急人所急。

服务永无止境，顾客满意就是我永恒的追求。这就需要我付出艰辛汗水，不断地去钻研，创建文明窗口，树立信合品牌。只要我真心付出了，又何愁没有真情的回报呢？过去的一年，我是从服务仪表、服务语言、服务行为、服务质量、服务纪律等方面开展文明优质服务的：

1、无论在何时何地始终注重自身仪表，给人以端庄、稳重、严肃、认真的仪表印象，使顾客感受到温馨，轻松的人文环境，从而信赖我，支持我，支持我们信合工作。

2、我的言谈举止直接体现我们整个集体素质的高低，坚持使用文明用语，让顾客感受到信合员工是有礼貌的，是高素质的，信合的.服务是文明的，优质的。

3、文明服务不能光喊口号，还要实施到行动中。工作中的每一个微小举止直接影响到顾客对信合的认识，用文明、礼貌的服务行为使顾客高兴而来，满意而去。

4、为了稳、准、快、好地为顾客服务，我不断加强业务学，取人之长，补己之短，拓宽自己的知识层次，努力提高服务质量，为我社文明优质服务工作水平的整体提高奠定了坚实的基础。

5、没有规矩不成方圆。严肃的服务纪律促使我严格遵守各项规章制。

不集溪流，无以成江河；不集跬步，无以至千里。我所做的只是×××联社全体员工的一个缩影，真正的成绩是靠我们大家共同创造出来的。我们是一颗颗螺丝钉，应牢牢的坚守在自己的岗位上，毫不松懈；我们是钢铁，那文明服务标准就是模具，定能把我们锻造成合格的、优秀的品牌员工。只要我们人人文明服务，从我做起，信合事业必然会欣欣向荣，其道大光。

最后，做为对×××联社取得优秀成绩的祝贺，我用自己写的一首诗歌结束我的发言。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇九**

来到xx餐厅已经两周了，之前一直对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了这里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和快乐，不论从开荒还是到现在的试营业期间。

我们的服务理念是：”亲情一个家，贴心为您”。

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到企业文化内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是非常重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，可以为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，但是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们x领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心情。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，可以为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他知道他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意（心意），很开心，这碗面也就变得特别了。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自己的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来；再或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就可以说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“增人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究；地方特色；星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅要知道菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝；要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切；要了解营养学的知识，满足客人需求。服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十**

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：

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。

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。

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。

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、点心的价格或都市交通、旅游等方面的咨询题，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存成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人可以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，本身也是一种可以征得客人观赏的服务。

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。即客人会有一些委托服务员办理的事宜，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具或长或短的时刻差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时刻中准确地予以提供。假如发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得别到满脚的事情，对酒店的形象会产生不行的妨碍。

服务中突发性事件是屡见别鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永久是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，能够作适当的让步。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。在普通事情下，客人的情绪算是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先思考到的是错误是别是在自己一方。

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办法，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。

尽管酒店各服务部门设有特意的人员进行营销，但他们的要紧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。惟独全员都关怀酒店的营销，处处感觉一种市场意识，才干抓住每一具时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员别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具通盘的了解，并善于观看、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的事情下，使产品得到充分的知悉和销售。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十一**

这周实生活已经接近尾声了，回想一下我们这一个星期的经历，一个个实过的岗位：行车值班员（后文简称“行值”）、客运值班员（后文简称“客值”）、票亭、厅巡、以及站务。这些岗位都是车站运营的重要组成部分，而我们在这些岗位上的经验体会就显得十分宝贵。这一周的实当中，我第一个跟的岗位是行值，行值的主要任务是监控整个车站的运作，主动向本班值班站长汇报本班设备、设施的运作情景和各岗位的工作情景。

按有关规定操作和监控行车设备，对当班行车组织施工登记及施工安全等工作。全面负责设施、设备发生故障或发生异常情景时按照相关的程序能立刻做出应对。以及在没有设置low监控时需要操作low的车站，兼任low监控人员的职责。学岗位之后我的感想是：行值在没有紧急情景发生的时候相对较简便，可是他们身上的担子和职责却一点儿也不简便，因为一旦发生紧急事件，他们就必须立刻做出应对，将事故以最短的时间解决，并将影响降到最低。

在基本熟悉了行值的工作任务后，我开始了第二个岗位的实--客值。客值的主要职责是要对本班的票务管理工作负责，严格按照票务规章开展票务工作。安排并监督站务员的`票务工作，进行相关的配票和结账。负责处理当班与乘客相关的票务事务及服务事务，必要时能够临时顶岗，让整个车站的运作更为合理。跟岗之后我的感想是：客值的工作需要十分的认真、细心与负责。因为与票务相关的工作必须要有两人盖章，并要在两人以上在场的情景下才能操作，这也体现出了客值工作的职责。并且，客值还需要时不时的顶岗，所以认真、负责的精神就是客值这个岗位的精髓。

之后我便开始了票亭的跟岗实。票亭的主要工作是处理与乘客相关的票务和事务，填写当日的票务报表和相关报表，保证票亭内的卫生情景，且在进出票亭后要随时使门坚持锁闭状态，票亭人员在肩负站厅巡视岗时负责巡视岗站厅工作的职责。跟岗之后我的感想是：票亭这个岗位十分辛苦，因为他是地铁运营应对乘客的一个服务窗口，所以必须时刻打起十二分精神，并时刻以微笑应对乘客，帮乘客兑换零钱并帮忙乘客解决一些疑问。我也一向在向师傅讨教怎样做好一名窗口服务人员，让乘客感到满意。

最终的两天，我跟岗学了厅巡以及站务的工作职责。厅巡的只要职责是帮忙乘客，回答乘客的询问，异常注意帮忙老弱病，有困难及伤残乘客。发现乘客携带超长、超大、超重的物品时，禁止乘客进站并耐心的向其解释。留意乘客携带的物品和可疑物品，禁止携带“三品”进站。留意是否有精神异常、酗酒的乘客，禁止其进站。如发现能够人员时汇报车控室，必要时请求警务人员或其他同事帮忙。定时巡视出入口制止摆摊、卖艺等违规活动。跟完岗我的感想是：厅巡其实职责重大，要留意整个非付费区的一个情景，在职责范围内按规章执行一些紧急事故的处理。并不时的与乘客打交道帮忙乘客解决一些问题，是车站运作中不可缺少的一环。

同样很重要的还有站务。站务员在付费区内帮忙乘客解决一些问题。在列车进站、停稳、站离站时经过对讲机上报车空室，并站在紧急停车按钮附近，以便于发生紧急情景时能够立刻做出反应。在客流量大时，要组织乘客排队，并分散客流至各个车门候车，阻止关门时还冲向列车的乘客上车，劝阻他们耐心等待下一班列车。这一周的实生活，我已经熟悉并学到了车站各个岗位的职责。但这并不是结束，而是新的一个开始。在未来的实中我要在这些岗位上将这些工作做好，并不倦的向师傅们讨教工作中的经验和注意事项，更加努力的做好自我。让自我更上一层楼。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十二**

十月刚刚过去，回想这一具多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。但是经过这一具多月的工作，有收获有成长。作为一名基层的治理者，需要学习的地点还有不少。领班别仅仅是想象中的检查房间而已，需要做的还有不少。

楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是操纵客房产品质量的最后环节，直接妨碍。对客人的服务质量。经过这一具多月来的工作实践，都是掌握了客房卫生的检查标准，也可以独立的去把控好一具房间的整体质量。但是依然有一些别脚的地点，在主管和部门的检查中依然存在别达标的事情。经过分析要紧依然对房间卫生的全局把控别到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地点，缺少整体的把控。卫生质量的标准依然别够高，检查中依然有忽略的地点。只是经过这段时刻的卫生检查，认识到领班的检查不过一具监督补台的工作，更重要的依然职员对房间卫生的清理。所以在接下来的工作我将会加强对职员打扫房间的关注，提高职员的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

有人说，领班是夹在缝里做人，这话一点也别为过，上要对主管负责，下要对职员负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要经过更多的实践和亲身记忆才干协调好的。在这一具多月时刻里，在这方面都是还做的还很少，还有不少的路要走，这方面将是我未来工作中最需要学习的地点，别仅仅是经过书本，还要经过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的别脚。

由于之前在五号楼工作，与八号楼的职员接触别多，对他们别是特别了解。如今来到八号楼要和他们一起工作，必须和大伙儿互相了解，建立良好的工作氛围，所以这一具月来我加强与大伙儿的`沟通，对每个职员都有了一定的了解。但是由于八号楼职员多，且年龄跨度大，性格迥异，难度依然比较大的，我也在试着寻觅和每个人沟通的办法。让自己尽快的融入到那个大班组。

做了领班后，与往常做接待时与客沟通的办法与心态要别一样，别再是仅仅与客沟通，然后交给领班，如今要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的别满和疑咨询，同时还要在职员面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一具月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询咨询客人的住店感觉到解决向客人索赔咨询题、投诉咨询题。开始觉得很难，别知如何开口，渐渐的放下心去感觉与客人沟通的欢乐。

领班的工作繁琐复杂，经过这一具月来的实践，感受的确别那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，渐渐也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大伙儿都能认可我的工作。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十三**

回顾过去几个月的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，起伏跌宕，音符各异。然而，这一经历对我来说是一次富有收获和成长的历练。作为基层治理者，我知道自己还需学习的很多。作为领班，工作不仅仅是检查房间卫生，还有许多需要做的事情。

楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是操纵客房产品质量的最后环节，直接影响客人的服务质量。经过这几个月的工作实践，我已经掌握了检查客房卫生的标准，并可以独立地把控整个房间的质量。但仍有一些疏漏的地方，这在主管和部门的检查中依然存在。通过分析，我认识到还需进一步掌握客房卫生的整体把握，不能只拘泥于各个地点的检查，缺少整体的把握。卫生质量的标准还需提高，需要注意到一些容易忽略的地方。我意识到领班的工作不只是监督和督促的工作，更重要的是让职员们掌握好清理房间的卫生管理。因此，在未来的工作中我将会加强对职员清洁房间的关注，提高职员的清洁标准，把好客房卫生的第一道关。

有人说，领班就像夹在缝中的人，上要对主管负责，下要对职员负责，需要发挥带头作用。在工作中，我们需要处理好与上级、平级以及下级的关系，这需要更多的实践和经验才能协调好。在这几个月的工作中，在管理方面我还有很多不足，在未来的工作中，我需要通过向领导和同事学习来弥补自己在这方面的不足，扩充自己的知识和技能。

由于之前工作的地方是五号楼，与八号楼的职员接触相对较少，对他们的了解也比较有限。如今，我来到了八号楼，需要与大家一起工作，建立良好的工作氛围，因此在过去的一个月中，我加强了与职员的沟通，认识到每个职员的需求和情况。然而，由于八号楼职员众多、年龄跨度大，人员性格也迥异，因此与每个人的沟通也有一定的困难。我正在探索适合自己的沟通方式，希望能尽快融入这个大班组。

做为领班，需要更加注重与客户沟通的方式与心态，与以往的.仅仅交给领班来处理不同，现在需要自己独挡一面，思考最佳处理方式，回答客户的疑问和不满，并发挥领导作用，维护酒店的声誉和利益。在过去的一个月里，我开始尝试与负责楼层的客户进行沟通，从简单的问候到解答客户对住店的疑惑，以及针对投诉的咨询。一开始很难启口说话，但逐渐放下顾虑后，感到与客户交流的喜悦。领班的工作很复杂，需要通过实践来逐步熟悉，在陈主管和其他领班的帮助下，我成功地理清了一些棘手的难题。未来两个月，我将更加努力，让大家认可我的工作。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十四**

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。

要有自信念：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能关心人排除各种障碍、克服各种困难，认为正确而不怀疑自己是最优秀的。

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、仔细做事，事业将会更胜利责任：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，给客人供应优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会仔细地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公正：在工作中没有肯定的公正，位在努力者面前，机会总是均等的。没有肯定的挫折承受力量，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业全都的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，特别需要团队成员的协作。具有团队精神、擅长合作的员工和企业都更胜利。

这次的兼职给我的体会特别的深刻，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，许多胜利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胜利。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十五**

爸爸妈妈根据假期时间，给我布置了两个课题，a去街头要饭，b自己去找地方当服务员。讲真的，我一个都不想去，但是我又干不过他俩，只能考虑ab了，a根本我不会去，多丢人啊!那只能选择b了。

我家楼下就有一家面包店，我选择这家店，因为经常买面包。我鼓起勇气推开门，进了店。“你好，欢迎光临小朋友，你要买什么啊?”“其实我什么都不买，是我爸妈逼我来的。”我对店长姐姐说：“你们缺人吗?我能当服务员吗?我不要工资，因为学校布置了体验作业，所以请您收下我吧，让我完成作业。”店长姐姐知道了我的来意，说：“那好吧。”(其实，这时候我爸爸妈妈偷偷在外面观察呢。)店长姐姐同意让我试试，可我没有当过服务员，该怎么做呢?于是，我去找服务员姐姐问问该怎们做。其实，我很担心她不理我，出乎意料的是姐姐微笑着对我说：“客人来的`时候，你要微笑向客人说欢迎光临，然后把盘子和夹子拿给顾客，并询问客人需要什么。”我明白了。

我该上战场了，我鼓起勇气，站在迎宾的位置，我的心一直砰砰跳，脑子里一片空白，一会来了客人我该怎们办!冷静!我要冷静!我回想姐姐给我讲的话，又深深地吸了一口气，开始了我的工作。

这时，一个叔叔推门而入，我对叔叔说，欢迎光临，叔叔吃惊地看着我，我也迷茫地看着他，我心里很紧张，想：是不是我做错了什么?这时，我身后的姐姐说：“这个小朋友是来这里体验生活的，我们这里是可不请童工。”哈哈哈，大家都笑了!叔叔明白了，并微笑着从我手中接过盘子，而且对我说谢谢。我很高兴，一个，两个，三个……我接待了很多客人呢，而且，越来越熟悉工作流程，非常紧张的我，慢慢放松下来，我悟出一个道理——熟能生巧。如果学习上能够这样重复练习，我想学习成绩一定会提高!直到爸爸去接我，我一共干了两个半小时，爸爸谢过店长姐姐，把我领回家。

亲爱的老师，您给我们布置的实践作业，目的是让我们接触一下社会，让我们锻炼勇气，让我们明白：读万卷书，不如行万里路;行万里路，不如名师指路;名师指路，不如自己去悟!

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十六**

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性。等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重?是信任?抑或是冷漠，甚至轻视?人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的\'不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行;当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍;当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一-8-天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽!

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十七**

在服务行业待了五年之久，对服务员的工作有一些自己的心得，这次我将根据自身的体会做一份全面的服务员工作心得总结，我将从语言、观察、交际、应变、记忆、营销等多个发面介绍一名优秀的服务员应该具备的能力。

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。

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。

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。

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。

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。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十八**

在还没暑期放假的时候，我就得知我很荣幸能够来到联通xx分公司集团部进行暑期实践的活动。这份工作充满了挑战性，工作期间也发生了很多不尽如人意的地方，但我还是从这份工作中积累了丰富而宝贵的工作经验。

刚开始来上班的时候，还没完全调整好自己的工作状态，刚接触到这新环境，自己多多少少都有点紧张，做事情的时候还没能完全放开手脚，身边的同事也并不怎样认识，但这时我并没有气馁，我努力做好师傅给我安排的工作，和同事一起完成当天的工作任务，慢慢的我开始融入了这个和谐的团队。

我这个部门主要负责3g天眼的推广，联通业务的扩展，联通客户的跟踪服务等任务，而我主要负责的工作就是和师傅出去了解下3g天眼的推广和安装，这份工作虽然看似简单，但其中却充满了学问，让我受益匪浅，同时也让我了解到了自己的很多不足，需要我以后努力去改正和学习。这是我自己总结的几点需要我自己注意的地方：

1、首先需要培养自己的礼貌意识。

联通公司是属于一个服务行业，在带给客户各种通讯服务的同时，更要提高自己的服务质量和水平，礼貌就是个必不可少的功课。平时和师傅外出调查安装摄像头的实地情景的时候，礼貌的与人沟通能够使我们应对的客户更加容易理解并且有助于我们工作的高质量完成。

2、其次要提高自己有关通讯方面的专业知识。

我的工作虽然不怎样要用到平时上课的专业知识，但我从师傅和客户交谈的时候，我就发现我有很多这行的专业用语我是不了解的，课本学习的知识只是基本的理论知识，以后要很好的做好这通讯行业的话，就需要我学会把课本的理论知识运用到工作当中来。

3、要提高自己为人处世的本事。

一个大型的公司往往他是分很多部门的，单单靠一个部门是不可能把这公司做大做强，更不有利于工作的效率，这就需要学会和身边的同事交流和沟通，对于领导安排的工作任务我们要做到有所交代，工作后无论有没把任务落实好都应当和领导和同事报告，这样才不容易导致重复工作，提高工作效率，也能够相应得到你在领导和同事眼里的信任。

4、最终做事要学会总结、学会忍耐、学会感恩。

每个人来到一个陌生的环境后都会有一个认知的过程，从不知到知之，肯定有个学习的.过程，其中会有很多琐碎事让你做，有很多重重复复的事情要你去解决去学习，这样你就要有耐心，不烦躁，当做一件事心中有怨气的时候，这势必会影响工作的情绪，所以当工作到烦恼的时候学会调整自己的情绪这必不可少，一个人要想提高，总结也必不可少，这样你才不会重重复复做一些自己很容易做错的事情，才能够了解到自己的不足之处。

人无完人，工作过程中多多少少都会犯错，这并不重要，重要的是要在错误中总结到自己的不足学习到一些自己不了解的知识。在此要感激领导和同事的包容和教导，同时感激贵公司给我这个机会宝贵的实习机会。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇十九**

在效劳行业待了五年之久，对效劳员的工作有一些自己的心得，这次我将根据自身的体会做一份全面的效劳员工作心得总结，我将从语言。观察。交际。应变。记忆。营销等多个发面介绍一名优秀的效劳员应该具备的能力。语言是效劳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，它表达效劳员的精神修养。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效劳员的言和行。

效劳员在表达时，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。假设。可以〞等等。另外，效劳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。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气氛。需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是效劳员最值得肯定的效劳本领。这就需要效劳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效劳。而这种效劳的提供是所有效劳中最有价值的局部。第一种效劳是被动性的，后两种效劳那么是主动性的，而潜在效劳的提供更强调效劳员的主动性。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效劳及时。妥帖地送到。酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个效劳员每天都会与同事。上级。下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于效劳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。良好的交际能力那么是效劳员实现这些目标的重要根底。于成认错误，给客人以即时的抱歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是效劳员所提供的效劳状况的一面镜子。当矛盾发生时，效劳员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

在效劳过程中，客人常常会向效劳员提出一些如酒店效劳工程。星级档次。效劳设施。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，效劳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，这既是一种效劳指向。引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的效劳。

效劳员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时效劳。即客人会有一些托付效劳员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些效劳工程的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店效劳员能牢牢地记住客人所需的效劳，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的效劳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。一名效劳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效劳工程，向客人推销。这既是充分挖掘效劳空间利用潜力的重要方法，也是表达效劳员的主人翁意识，主动向客人提供效劳的需要。虽然酒店各效劳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，内部营销那么需要各个岗位的效劳员共同来做。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。这就要求效劳员不能坐等客人的要求提供效劳，而应当善于抓住时机向客人推销酒店的各种效劳产品。效劳设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，效劳员应当对各项效劳有一个通盘的了解，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。以上效劳员工作总结中，主要介绍了一名优秀效劳行业人员应该具备的强劲能力，希望能给仍在效劳行业摸爬滚打的同胞们一个建议和指引。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇二十**

我很庆幸，只有一次经历了那样的繁忙。通常，顾客不是同时到达的，个人赴约的时间不同，因此我们有足够的时间处理客人的问题。首先，我们为这一桌客人点单，倒茶，然后为另一个顾客服务等待食物，如果有人提前离开，我们会要求收餐人员收拾碗筷，并更换新的桌布和摆设。所有这些工作必须在三分钟内完成，如果超时，我们会受到惩罚。我第一天上班时，因为不熟练被大堂经理骂了好几次，但是考虑到我是新员工，所以给了我三天的时间去练习。之后，我就再也没有超时了。

作为酒店服务员，平常也有很多受委屈的事情，有时候客人因为酒喝多了变得乱哄哄的，但我们只能默默忍受，不能表露任何不满。最近，我碰到了这样一个客人，由于聚会上酒喝多了，在座位上大喊大叫，这引起了很多客人的不满。我去劝说他稍微控制一下行为，不要因此影响其他客人的用餐。然而，他不仅不听劝告，还怪我让他丢了面子，要投诉我，最后甚至将酒浇在我的身上，让我全身都散发着酒味。幸运的是，他的同伴制止了他行为的极端，结账后带走了他。后来，他清醒了过来，认识到自己的行为是不对的\'，他来向我道歉，这让我非常意外。我们进行了交流，他告诉我那天他的工作出了一点问题，所以情绪很差，饮酒有些过量，不小心做出了这么不好的事情。

尽管一开始我对他有一些不满，但在和他交流之后，我还是原谅了他。在社会上，不管从事什么行业，都会遇到些许不顺心的事情。无论这是一个小店的服务员，还是一家公司的总经理，他们都会遇到挫折和困难。但只要重新振作起来，我相信没有什么事情是过不去的。

**酒店餐饮服务员的工作心得与体会篇二十一**

在别人介绍下，我来到了一个餐厅做服务员。我以前从来没有接触过服务行业的工作，这是我第一次从事这类工作。在经过一段时间的工作后，我也有了一些感悟。

任何一个行业的工作，想要做好，就需要花费许多的时间和精力去学习，需要我们做到专心。只有专心，从能够把一件事情做好。我以前认为服务员的工作很简洁，就是端茶倒水、点菜、整理桌子，很简单就学会了，不需要一点技巧。但是真正开头做了之后，我发觉，会做的确很简单，但做好却很难。

其实做服务员也需要技巧，假如想把这份工作做好，就需要方方面面的考虑到，要给顾客最贴心的服务，比如在顾客进店的时候第一时间打招呼，对顾客说欢迎光临，不要让顾客觉得自己被忽视了。在顾客落座之后，先递给顾客菜单，再给顾客倒水，这样就不会让顾客坐在那里干等。递东西的\'时候要双手递，不要单手递，会显得不礼貌。在点单的时候，可以先询问顾客的人数、口味，按需求给顾客推举菜品，尽量不要消失菜不符合口味的状况。在用餐途中，假如发觉顾客的水杯空了，可以询问顾客要不要添水。假如顾客有什么需求，尽量满意。

整理桌子也需要仔细。要把桌子整理的很洁净，特殊是一些卫生死角，比如桌子底下。桌子上不能够有油渍，换位思索一下，假如你自己去饭店吃饭，桌子上油腻腻的，确定会觉得这家饭店的卫生不洁净。卫生死角也是能够彰显工作细致程度和餐厅卫生的地方，所以这些地方很重要。在擦桌子的时候，顺便把凳子也擦一下，有的时候凳子上会撒一些汤汁。

服务员最忙的时候就是饭点的时候，这是大家都知道的事情。忙的时候，确定会简单消失错误，这是许多人都避开不了的。但是假如想成为一个优秀的服务员，这样的错误是不能消失的。越是忙乱的时候，越是要做到乱中有序，在忙乱中有自己的章程。这就需要调整好自己的心态，不要过于慌乱，有的时候，越怕出错就越简单出错。也需要肯定的阅历的累积，要在发生事情的时候马上想出解决方案，快速解决。

有些看似简洁的工作实际上不简洁，就算再简洁的工作，要想把它做好，都需要付出时间和精力，最重要的还是要专心。假如不专心，就算付出再多的时间和精力，都是在做无用功。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！