

最新动漫行业心得体会 餐饮行业实习心得体会(模板8篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

动漫行业心得体会篇一

__酒店项目按照国家五标准设计，酒店的内部功能布局和设施均按国家白金五酒店标准设置，酒店共有客房346间，公寓144间，大中小会议室及多功能厅12间，并可提供1000多人同时用餐的中餐厅、西餐厅，风味厅。地下二层停车位492个。餐饮、购物、康乐、商务、休闲、健身等综合设施一应俱全。在室内、室外装修设计上聘请国内外知名设计公司，同时采用先进的施工技术和环保材料。投入使用后的__酒店将凭着自身的管理优势、服务优势和团队精神，始终秉承“品质、品牌、品位、服务”的经营理念，以全新的观念、全新的投入努力将__酒店打造成西北一流的企业，并一如继往服务当地经济建设。

三、实习内容

在__酒店的实习生活中，实习的部门是餐饮部分支的风味餐厅，在其担任服务员一职。风味餐厅主要经营本地特色菜，可容纳250人的同时就餐，其中包括四个包间。我负责的包间虽然不是的，却是最豪华的，其实就是比其它的包间多了一套沙发，多了客用卫生间。我每天负责餐饮包间的一切，卫生，餐具盘点，当然也包括最重要的客人用餐，当包间无客人的时候也会到大厅为客人服务。

餐饮都是两头班，早上十点到下午两点，下午五点到晚上九点半，如果值班就从中午的十二点一直到晚上九点半。每天早上九点五十提前十分钟按时到岗，到部门后的第一件事就是每天的例会，例会会对昨天的工作进行总结然后对今天的工作进行安排；之后所有到岗员工对部门所有区域的卫生进行打扫，到十点三十分的时候会有三十分钟的吃饭时间；十一点就到了我们的正式工作时间。

客人来了坐定以后，首先向其问好，确定来客人数，之后向其递上菜单，在本子上记录其点的菜品，如果客人在反复看了菜单后仍不知道吃什么这时就要主动询问其的口味，向其推荐，客人点完菜之后向其倒上茶水，在客人喝茶的空余对客人所点的菜品进行输点，之后就是等厨房的出品，在传菜生的配合之下将客人所点菜品尽快上桌，如果客人对菜品有任何的变动要及时跟厨房进行沟通进行调整；等客人走后我们的工作是对台面及周围区域进行清洁和整理；收拾整理好一切之后迎接下一位客人的到来。

四、实习体会

1、微笑服务

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天保持微笑并没想象中那么简单。通过六个月的实习之后，微笑已成为我生活中必须要做的事。

2、灵活变通

三年的专业系统学习使我们对服务有了一定的理论认识，使我们在对客服务中对自身有一定的规范要求，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一定要灵活机智地处理每件事情。只有根据不同的需求提供不同的服务，才能使我们的服务达到优质甚至及至。

3、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知道点什么，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现在娴熟的推销，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，如颜色搭配、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；当地的羊肉特别出名，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。

五、实习建议

1、理论与实际操作的结合

在学校我们学习的都是理论知识，而在工作中更多的是需要实际操作：

(1)在学习的同时学校应有属于自己的实际操作室。如一张床、一张桌子。在前厅与客房管理的课程中我们知道，什么是三点一线，而在实际操作中并不知道怎样才算是三点一线；在餐饮管理的课程中我们知道骨碟与杯子的距离，碗与骨碟的距离，酒杯该怎样摆等，而实际操作中我们并不知道怎样摆才合适，怎样做才会更漂亮美观。只有理论与实际操作的完美结合才能使我们在这个竞争激烈的时代更有机会。

(2)在社交礼仪的学习中我们知道见客要保持微笑，微笑的标准是露八颗牙齿，而我们却不懂怎样做才能时时刻刻使我们的微笑保持标准，而这也可以通过一定的方法达到比如说咬筷子。怎样的坐姿、站姿算完美，实际操作并不知道。

2、酒店英语的学习

英语已成为国际化的通用语，在高的酒店中对服务员的英语要求也尤为的重要。英语的实际应用能力包括听、说、写，在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。在三年的学习中很遗憾没有接受过专业的酒店英语学习，在就业压力如此大的时代任何东西都不能落下，当然学习也要求个人的主动性。

六、实习总结

通过六个月的实习生活，我受益匪浅。我不仅向酒店员工学习了酒店服务的基本方法和技巧，体会到应该如何跟客人和同事交流和相处，更被酒店人员的无私奉献精神所感动。这不仅为我今后的工作和学习打下了良好的基础，也使我今后从事酒店行业有了一个良好的开端。在此我感谢酒店领导给了我在贵酒店学习的机会，也多谢同事们多日来无私的照顾和关心，使我开心顺利的完成在酒店的实习生活。

动漫行业心得体会篇二

你会发现你花的金钱和你得到的实物不太一致，是因为你购买了社会的服务，付给了服务人员的工薪。

现在分析一下你所感受到的服务的步骤过程和注意事项

1、咨询培训：活动会议，游戏，上机培训，比如，你和她近距离接触，只隔一个圆三人桌的桌子，她可以一边说一边写，

自己有知识有系统，展示个你看的材料只需要一张a4的白纸和一只笔，40来分钟就可以写满一整张纸有条有理有系统有主题有计划。或者她需要的是远距离的将演，素材是一个投影仪，一块白板，一支油性笔，和一个powerpoint课件和一台电脑，和一个麦克风，这种远距离的当众讲话服务的是几百个人，难度比较大，也有高中毕业的人，但一定需要勇气。但是你要花时间来倾听，你会发现他们是有内含，有意识，是精神财富和物质财富都很富足却有很珍惜时间的人。他们会说我性格很内向，你会意识到她是备过课的，并且平时的话语中体会到她其实不是在你大谈家常，也不是在聊天。台上一分钟，台下十年功。还有微机室里的成本要高，为什么，你要给你的服务听众一人一台电脑，而且要建立局域网，在他的电脑上显示的东西会在你的电脑上面显示，但这不是电脑视频录像，是真人真讲，那么你在他讲完以后可以应用他提供的计算机进行实际演练，这个成本就够高了，然后还会提供各种需要的素材软件和id号给你，方便你的演练。你怎样心理换位，你怎样归纳总结，把你的一套系统或文化流利的讲述给予愿意倾听并且愿意合作加入你们的团队，像这样来生存和发展。当然这些服务还设计到你所处处所租房供和房租一些基本住房服务业的基础。

2、餐饮服务餐厅的装修环境氛围，菜的色香味地方特色，音乐气息，室内的壁画，和服务员的服饰，礼仪，态度，仪容仪表，口音和上菜的时间都有不同的档次，所以会有不同的价值和价格。蒙自源的装修有特色，地处石牌东，低价不低，播放清音乐，每人每餐十几元，较随和。小清河的川娃子的水煮鱼其实很朴素，每人均20元，也朴素。中关村鼎好电脑城的地价不菲，餐具很朴实像一中食堂的餐具的形状，但是颜色是橙色的，先付钱，像食堂一样的，只有一个主题菜，人均20元，不是很有品味，但很随和，速度不如真功夫的快，也没有那么贵了。爸爸带我们去龙虾节，是在室外摆的外场，像大排档，音乐是黄品源的小薇的流行音乐，有叔叔，钟总的亲戚和钟建宇，李沁梅和她的妈妈，和上社从前的大排档

差不多。

3、服装服务这个不仅是低价不同了，营业员服务的态度不同了。你比如上下九的衣服不仅可以试穿，营业员还会帮你穿衣服，帮你扣扣子，然后哪里有长线，他顺手拿一把剪刀就减了，如果钮扣掉了，他2分钟就给你缝好了，然后价格有平实的很，甚至有几元钱的衣服卖。几十块可以买的款式很新颖的衣服。与北京路的服装不同。北京路的服装店里面装了很多的电视视频，眼睛一看就全是模特的走秀，而且路上有古迹文物历史文字和一些法律的宣传画。商标logo做成装饰品挂在路上。北京路的衣服不杂，可是标价特别高，衣服是可以试的，你几百块也可以挑得到合适的品牌服饰。服务的美梅很温馨，很有耐心，很年轻，很可爱，他们会穿店里面同等品牌的衣服，而且玻璃橱窗里面会摆模特，室内的装修也是和服装的特色相协调。北京动物园是一个服装批发市场的集合，衣服是不可以试的，如果你砍价，它会问你要多少，但他能给你一个高于批发价的合适价格给你，但一个前提，很麻烦的就是你必须知道你的腰围，身高，胸围，那里的营业员手里总会拿一把尺，他衣服不给你穿，但是会像裁缝一样的帮你量身高腰围，如果到中关村广场就更麻烦了，总是说你决定了没有，你决定了我才给你拿过来你试，你要想好再试，你试了你就一定要买。你决定了没有，没有决定买就不要试。而且非常自信的拿着尺子说你一定能穿。虽然这样，但是我不管怎样决定，不试就决定，难免会穿着不合身，不合适之后有会难过。北京的人卖衣服给你都会让你难过，因为他们太理论。记得和汪玲去摩登百货，他试了很多件衣服，最后都不舍得买，最后还要打肖工的电话征求同意。我当时不该说她没有主见，其实我也不会一个女孩子还没看好就去试人家的衣服，但至少不同的是你这服务让人很满意，下回还会带客过来。她不和我一样，在石牌东逛逛还为几十块钱的有款式的时尚东西划价划破嘴皮，她会使劲的挑石牌东小女孩子衣服的毛病。钟祥的品牌不少，妈妈带我去那些品牌店，不该逼着我试，我试过之后不满意她不应该付钱。我不能怪她付钱付的太让人难过，我只能怪我没决定买就不要试。我

很难过，直到现在，我都不能接受妈妈付出这么大的代价也不能让自己开心，却一味的满足了外面的黑店。在北京大红门木樨园即使是品牌名牌的衣服都是可以划价和批发的，并不是说我逼你店你打个折，妈妈会说品牌的衣服怎样怎样，其实不知道有多黑，妈妈却说我没有时间我没有时间。当然木樨园是品牌却可以死缠难磨的，我们没这个条件，没时间走过去，出不起路费，就只能给精明人黑。

4、住宿住宿也是服务，我觉得不贪图豪华，但是最基本的就是做饭，洗澡，上厕所，有水有电，这是最基本的。至于什么管理费，卫生费，煤气费，有线电视费，网络线路费，电话座机费，这些是一小区最基本需要的。住宿服务一定有一份合同，一定有押金。如果违约，不是说逃避，而是一份违约金。在合同期满以前一定要交清水电费，不然给人感觉你是不是在屋里是死的。然后你在退押金之前一定要清干净你的财物。有个经验之谈，就是你在决定最后一个月租房的时候可以不用交房租，把押金当成房租，但是你需要跟房东说清楚，水电费你要付清。如果有两室一厅，而且地域环境比较好，价格实惠就可以商住两用。一个房间做仓库可以住人，一个房间做会议室，培训室，可以有计算机有白板油性笔，有课件，有投影仪，客厅就是有个前台，办公桌，电话和传真。就可以受到住宿服务的同时可以服务于他人。仓库同样可以做包装，生产等等，最基本的哦。室内外环境，风水，周边消费，和接触的人群资历不同，物业服务，交通通讯，室内装修设计风格，家用电器家具品牌陈列，管道，电路设计都不同，这个级别比较高了，这个低了自己便想有点最求，高了，不免要受到地主的剥削。

然后他这样免费的服务两次，还会教你怎样注意卫生，把果皮丢在赠送的纸袋里面，然后会收一次纸带。他们会用双语来服务。形象和仪态都很专业，虽然是很卑微的职位，却给人不容轻视的感受。

没有沉淀什么，是因为接受了别人的服务，却没有学习和品

味到她这种档次的价值，这样对青春的燃烧是一种体验，如果对次没有品味，变可以说是一种虚度；但是对于一个善于学习，有内涵有经济头脑的人来说是一种创业机会和经济手腕，这些都是成功人式的家常便饭，如过你不能成功，那么你就会和社会的共享掉很大的档次，从此划分出了社会各界人士的层次，对于一个有修养的人来说，他可以陶冶到人的情操，促进家人，合作伙伴的沟通，但如果没有自知之明会得不偿失，如果没有一定的品位，还会受到不法服务行业的坑害，从而沉淀不到物质财富的同时，沉淀不到精神财富，甚至会受到精神损失，从而沉淀不到财富而导致贫穷和疾病。所以，消费要有精明的头脑才能有价值，受到服务要学会心理换位思考，能对身边的值得你尊重的人付出同样的服务，和通过服务行业来接触成功认识，从而聚集人格，人脉和财富。我们还年青，应该过先苦后甜的生活。

动漫行业心得体会篇三

入职培训就要结束了，虽然时间很短，可是，却让我们受益匪浅。利用这次机会，我们互相沟通了工作进展情景，并就一些问题进行了交流、讨论。尤其是老员工的现身说法，更让我们充分了解了明珠大厦的发展史、明晰了明珠集团的发展前景，并深刻体会到了公司上层对普通售货员岗位的殷切期望。使我们对工作充满信心，并且自我也有了努力的方向、奋斗的目标。

经过这次培训，我认识到作为售货员，在工作中的热忱固然重要，但还需要具备良好的服务本事。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。所以，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的本事。

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工

具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上坚持匀速，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、假如、能够”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不一样的场合和顾客不一样身份等具体情景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，身体语言在资料的表达中起着十分重要的作用。售货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，共同构造出让顾客易于理解和满意的表达氛围。

商店是一个人际交往很多集中发生的场所，每一个服务员每一天都会与同事、上级、下属异常是很多的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通本事则是售货员实现销售目标的重要基础。

售货员为顾客供给的服务有三种，第一种是顾客讲得十分明确的购物需求，但不明白物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆本事，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客供给的、不需客人提醒的销售活动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在研究的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货员具有敏锐的观察本事，并把这种潜在的需求变为及时的实在购买欲望。而这种销售服务的供给是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的供给更强调售货员的主动性。观察本事的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货员此时就要以自我平时从经验中得来的或有目的的积累成为顾客的“生活百科全书”，使顾客能够即时了解自我所需要的各种信息，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营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物提议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，能够作适当的让步。异常是职责多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时的道歉和补偿。在一般情景下，顾客的情绪就是服务员所供给的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先研究到的是错误是不是在自我一方。

一名售货员除了要按照工作程序完成自我的本职工作外，还应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，仅有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求供给服务，而应当善于抓住机会向顾客供给各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情景下，使商品得到充分的知悉和销售。

动漫行业心得体会篇四

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。

动漫行业心得体会篇五

我从事服务行业主管工作有八年了，谈不上资深，纯粹源于执着与喜欢。忠于自己的事业是我不变的初衷，公仆式领导是我崇尚的作风。提起管理方法自然有很多种，人性化管理，亲情化管理，制度化管理都是很好的管理模式，要把它们融为一体，让企业所有人感觉到我们的管理体系是完善的、合理的、真实的。下面我就谈一谈我在服务行业管理方面心得。

宾客是我们的服务对象，有了宾客我们的工作才有意义，宾客是生意的源泉，是我们的衣食父母。客人永远是对的，客人的合理要求我们必须做到，但这些还远远不够，我们要做的是一种先知先觉的服务，不用客人去说，他的一个眼神，

一个动作就是我们的服务目标，只有这样才能让客人感觉到与众不同的服务。优质的服务是管理的基础，只有把基础作好，我们才能越走越远。

完善的管理体系是不让员工盲目的去做某些事情，制度与职责要在员工的心理扎根，建立健全各部门、各岗位的规章制度、岗位职责是各级管理人员在员工走上工作岗位之前培训的重点，细微的管理不仅是体现在管理人员身上，同时管理制度也是如此，细化管理制度，让员工清楚知道，工作时那些是对的，那些是错的，有奖有罚体现了制度的合理性，认真细致的执行体现了制度的真实化，有了完善的制度，管理人员才能在管理过程中作到有法可依，一视同仁。日常的管理模式要持之以恒，突出重点。

培训就是要建立一支有组织、有纪律、讲文明、讲礼貌、有专业知识、高质量服务素质的队伍，培训工作尤为重要，是一项常抓常新的工作，培训主要从企业概况、员工手册着手，然后就是同工的仪容仪表，礼节、礼貌、岗位职责、服务流程、服务标准、消费指南、案例分析、突发事件外理、服务项目、安全防火、卫生标准、推销的技巧等。

常讲没有规矩不成方圆，国有国法，店有店规，设想没有一支纪律严明的服务队伍，怎么可能奢望可以提供优质的服务，严格执行员工手册，做到奖罚分明，我们的队伍必须要有铁的纪律，提倡军人的风格，做到有令必行，纪律严明，没有特例，一视同仁。制定出详细的员工手册，并严格检查执行，养成良好的习惯，真正为企业树立良好的企业形象，从而带来良好的声誉，最终赢得可观的效益。

环境卫生对于服务行业极其重要，也是吸引客人的首选条件，一个具有良好的卫生环境，会给客人以踏实、安心、愉悦的享受，卫生要达标，每一个细微的环节都不容忽视，员工要有健康证，平时要做到四勤，养成良好的卫生习惯。环境设施要制定出详细周密的卫生清扫计划，包括日清扫计划、周

清扫计划等。坚持每天按计划检查卫生工作，针对不合格的卫生一定要马上整改，做出处理。对于杯具、餐具、布草等需要流消毒的，一定按规定执行严格要求。对于破损物品要查明原因按程序报损，尽量减低损耗。

团队意识对于一个企业来讲是至关重要的，一根筷子容易被折断十根筷子牢牢抱成团，这就是团结的力量，一个企业没有凝聚力，没有向心力，怎么能立足于激烈的商海之巅呢？团结是我们队伍的核心，要致力于建设一支强有力、团结一致的服务队伍，以上层领导为核心，实现的企业目标。

节能是我们一直的传统美德，一个企业更要注意节能，包括水、电、气及低制易耗品等，让员工无时无刻都关注着被浪费的能源，同时可以推出奖励机制，奖罚分明，树立员工的节能意识。杜绝常流水现象，做到人走灯灭，合理安排灯火管制时间，低制易耗品更应勤查勤看，杜绝浪费及挪做私用现象，尽量减低一切可变和固定成本的支出，合理安排人员，避免浪费。企业少支出一点就等于我们多赚些。

推销工作表上看市场销人员的工作，与服务人员关系不大，实则不然，任何一个员工既是服务员又是销售员，毕竟他们才是与客人接触的每一个点，只有把他们的积极性调动起来，企业的服务项目才会更广泛的被客人所知，若想推销工作有成效，首先就应该有一套科学合理的推销奖励方案，确实让员工感觉到受益，推销工作要注意技巧，语言不可让客人反感，要因人而异，不可强行推销，首先要熟悉清楚产品的相关事宜，这样才能对答如流，从而达到推销的目的。服务工作能顺利进行各部工作的协调不容忽视。一个企业的生存需要很多外在部门的大力支持与合作，我们决不能忽视他们的存在。

安全操作经营是企业不可忽视的前提，企业内部要设置科学合理的安全防火装置，万不可偷工减料，应付了事，灭火器、喷淋装置、消防栓要制定检查计划，定期演习，确保正常使

用，切不可视为装饰品。教育员工提高安全防火意识，从自身做起，制定严格的检查制度，违者必究，决不姑息。预防胜于救灾，培训员工如何应付火警，如何使用灭火器具，如何防止火警发生，安全防火工作永远都不可松懈。

防盗工作更是管理中的重点，普通的盗窃案分为内盗和外盗，我们的员工来自五湖四海，很有可能在他们之中有人因为某些情况偷客人或同事的财物，管理人员平时要加强思想教育，发现此类事件坚决追察到底，决不姑息。社会上一些闲散人员，来店消费时用尽各种方法偷盗客人财物，比如餐厅包房，多功能厅，客房偷盗客人财物，管理人员要灌输员工防盗意识，不要给盗窃者可乘之机。

动漫行业心得体会篇六

在即将出来实习时面临的.最大问题就是要在哪一个单位、做什么待遇会好一点。成为一名营业员并不在我一开始的预测之中，这个职业是我计划中的一个还算不差的以外。我深深地知道，当一名普通的工作人员，尽管岗位平凡、工作平静，但工作政策性强、涉及面广，面对的是一个来自四面八方的客户，我们的一言一行、一举一动直接展示了工作作风，影响着公司的对外形象。因此在工作中，我们注重提高内在素质和外在形象。

在即将出来实习时面临的.最大问题就是要在哪一个单位、做什么待遇会好一点。成为一名营业员并不在我一开始的预测之中，这个职业是我计划中的一个还算不差的以外。我深深地知道，当一名普通的工作人员，尽管岗位平凡、工作平静，但工作政策性强、涉及面广，面对的是一个来自四面八方的客户，我们的一言一行、一举一动直接展示了工作作风，影响着公司的对外形象。因此在工作中，我们注重提高内在素质和外在形象。

做为一名合格的营业员要以顾客总体为出发点，当个体满意

与总体满发生冲突时，个体应服从总体满意；是建立在道德、法律的社会责任基础上的，有违以上的行为不是其本意；顾客满意是相对的、没有绝对的，因此应该不懈地追求，向绝对满意靠近；顾客满意因人而异，提供有差异的满意服务。

在实习的第一天，我就感触颇多。带我的师傅虽然已是业务能手，但在工作的空余还不忘提高服务的质量。这并不是一个普通的“卖东西”的，每个营业员都要具备一定的能力。例如每天都要跟仓库进行一定量的请购商品，还有每天必做的点货、理货还要清理柜台。有点像是小型的物流流程。这些都真正体现了能与勤的高效融合。我们既要当好“服务员”，更要当好“战斗员”，随时随地确保服务的质量，真正以强烈的责任感，以满腔的热血，投入到工作岗位中去，在平凡之中体现移动人的伟大追求，在平静之中树立移动人的崭新形象，安于寂寞，乐于奉献，敢于创新，尽职尽责搞好服务工作。我为能加入这样的一支团队而自豪。

一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务。最后，坚持做到服务的最高境界：有规范中无规范，无规范中有规范。一名专业的营业员需做到坚持将“顾客满意”置以所有目标之上；对“顾客满意”为绝对执着，坚持好的方面，我们尽可能把服务置于自身之前，我们获利直接归功于此；每天评估顾客的“满意度”，是指顾客满意的程度；善于总结、勤于学习；敬业乐业、对本身工作岗位热衷，尽快进入角色；必须以自己希望被服务的对象的角度来服务顾客；目的在于了解商业销售的生存在于顾客的满意；不但从工作中养成“以待客之道”生活中也应如此，形成习惯，提高个人素质；从待客的基本用语开始，如礼貌用语、称呼；养成清爽、利落的动作习惯；如迎宾动作、指引手势、站姿、递拿商品等；保持一个亲切、优雅的笑容；善于利用自身肢体语言。还要具备一定的销售技巧。习惯销售：有些消费者往往习惯于购买其使用惯了的某些商品，使顾客在对商品的各种特性、特点十分熟悉、信任，而产生的一种偏爱心理，

注意力也集中稳定，所以购买时往往不再进行详细比较与选择，能够迅速地形成重复购买，销售时应尽量推荐顾客经常用过的商品；理智销售法：有些消费者在每次购买前，对所需购买的商品，要进行较为周密的比较与选择，，购买时头脑冷静、行为慎重，善于控制自己的感情，不受外界的影响而改变自己的观点，所以应少说多看，要有耐心，让顾客自己决定，否则就会引起顾客的反感，使销售活动受阻。

经济销售法：有的消费者富有经济头脑，购买商品时特别重视价格的高低，唯有低廉的价格才能使其满意，这类消费者在选择商品时，会反复比较各种商品的价格，对价格变动反应极为灵敏；面对此类型的顾客，应尽量推荐价廉物美的商品并可在原则的基础上让点利给顾客。冲动销售法：有些消费者属于感情用事的人往往接受产品外观、包装、商标或某些促销努力的刺激而产生购买力行为。这类消费者对商品的选择以直观感受为主购物时从个人兴趣和情趣出发，喜欢新奇特商品，较少考虑商品实际效用；对此类顾客以适当地在商品上加恰当的语言，往往就会有所收获。浪漫销售法：有些消费者感情丰富，富于浪漫情调，善于联想，对商品的外观、造型、颜色甚至品牌比较重视；所以对此类消费者在选择商品时，注意力易转移，兴趣与爱好也容易变换。热情销售法：有些消费者属于思想与心理标准尚未定型缺乏主风，没有固定偏好的消费者，选择商品时较随遇而购或顺便购买，对此类顾客必须态度热情、服务良好、善于介绍，就较容易就服顾客而促成交易，同时不以让他们和第三者接触，以免引起不必要的麻烦。特异销售法：有些消费者在商业销售活动中以自我满足作为目标之上，如出租性的交易经营。连带销售法：在几种连带性的商品同时推销的方法；或牺牲一种利润率较小的新商品，以吸引更多的顾客、带动获利高的商品大量销售的方法。

通过实习，我获得了实际的工作经验，巩固并检验了自己在岗前所学习的专业知识水平。实习期间，我了解并参与了销售过程。千里之行，始于足下”，这近一个月短暂而又充实

的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来自己的事业有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。

我觉得要热情、耐心、细心、专心、恒心。热情在任何一个行业应该说都是必要的，就算打电话你热情对方也听得出来的，在服务行业更是需要热情，下次才会再次光临。耐心也是服务行业需要的，顾客有些都是很刁钻古怪，甚至是蛮横无理的，但是作为服务员是最忌讳和顾客发生争执的，这样就算是顾客的不对也只会是使自己处于不利的情况，因为商场都是希望顾客再次光临，以顾客为上的，至于特殊情况自己无法面对处理的，可以请主管来解决，不要理会顾客说什么。细心和专心是指对业务要很仔细很专业的去对待，否则顾客问到了回答不出来会增加不满意度，回头客会减少。恒心是服务行业很累很辛苦，要想长期在一个企业坚持做下来已经不太容易，何况还要做得好了。所以，既然选择了这个行业就要使自己去热爱她，否则就无法做好。

动漫行业心得体会篇七

常常想，服务职业，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。

希望自己能籍以端庄文雅、衣衫整洁的仪态，给考官留下一个美好的印象。因为我们都知道这一关很重要，这一关过了，后面的考试就相对容易多了。

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！

动漫行业心得体会篇八

我从事服务行业主管工作有八年了，谈不上资深，纯粹源于执着与喜欢。忠于自我的事业是我不变的初衷，公仆式领导是我崇尚的作风。提起管理方法自然有很多种，人性化管理，亲情化管理，制度化管理都是很好的管理模式，要把它们融为一体，让企业所有人感觉到我们的管理体系是完善的、合理的、真实的。下头我就谈一谈我在服务行业管理方面心得。

宾客是我们的服务对象，有了宾客我们的工作才有意义，宾客是生意的源泉，是我们的衣食父母。客人永远是对的，客人的合理要求我们必须做到，但这些还远远不够，我们要做

的是一种先知先觉的服务，不用客人去说，他的一个眼神，一个动作就是我们的服务目标，仅有这样才能让客人感觉到与众不同的服务。优质的服务是管理的基础，仅有把基础作好，我们才能越走越远。

完善的管理体系是不让员工盲目的去做某些事情，制度与职责要在员工的心理扎根，建立健全各部门、各岗位的规章制度、岗位职责是各级管理人员在员工走上工作岗位之前培训的重点，细微的管理不仅仅是体现在此刻管理人员身上，同时管理制度也是如此，细化管理制度，让员工清楚明白，工作时那些是对的，那些是错的，有奖有罚体现了制度的合理性，认真细致的执行体现了制度的真实化，有了完善的制度，管理人员才能在管理过程中作到有法可依，一视同仁。日常的管理模式要持之以恒，突出重点。

：培训就是要建立一支有组织、有纪律、讲礼貌、讲礼貌、有专业知识、高质量服务素质的队伍，培训工作尤为重要，是一项常抓常新的工作，培训主要从企业概况、员工手册着手，然后就是同工的仪容仪表，礼节、礼貌、岗位职责、服务流程、服务标准、消费指南、案例分析、突发事件外理、服务项目、安全防火、卫生标准、推销的技巧等。

：常讲没有规矩不成方圆，国有国法，店有店规，设想没有一支纪律严明的服务队伍，怎样可能奢望能够供给优质的服务，严格执行员工手册，做到奖罚分明，我们的队伍必须要有铁的纪律，提倡军人的风格，做到有令必行，纪律严明，没有特例，一视同仁。制定出详细的员工手册，并严格检查执行，养成良好的习惯，真正为企业树立良好的企业形象，从而带来良好的声誉，最终赢得可观的效益。

：环境卫生对于服务行业极其重要，也是吸引客人的首选条件，一个具有良好的卫生环境，会给客人以踏实、安心、愉悦的享受，卫生要达标，每一个细微的环节都不容忽视，员工要有健康证，平时要做到四勤，养成良好的卫生习惯。环

境设施要制定出详细周密的卫生清扫计划，包括日清扫计划、周清扫计划等。坚持每一天按计划检查卫生工作，针对不合格的卫生必须要立刻整改，做来源理。对于杯具、餐具、布草等需要流消毒的，必须按规定执行严格要求。对于破损物品要查明原因按程序报损，尽量减低损耗。

：团队意识对于一个企业来讲是至关重要的，一根筷子容易被折断十根筷子牢牢抱成团，这就是团结的力量，一个企业没有凝聚力，没有向心力，怎样能立足于激烈的商海之巅呢团结是我们队伍的核心，要致力于建设一支强有力、团结一致的服务队伍，以上层领导为核心，实现的企业目标。

节能是我们一向的传统美德，一个企业更要注意节能，包括水、电、气及低制易耗品等，让员工无时无刻都关注着被浪费的能源，同时能够推出奖励机制，奖罚分明，树立员工的节能意识。杜绝常流水现象，做到人走灯灭，合理安排灯火管制时间，低制易耗品更应勤查勤看，杜绝浪费及挪做私用现象，尽量减低一切可变和固定成本的支出，合理安排人员，避免浪费。企业少支出一点就等于我们多赚些。

推销工作表上看市场销人员的工作，与服务人员关系不大，实则不然，任何一个员工既是服务员又是销售员，毕竟他们才是与客人接触的每一个点，仅有把他们的进取性调动起来，企业的服务项目才会更广泛的被客人所知，若想推销工作有成效，首先就应当有一套科学合理的推销奖励方案，确实让员工感觉到受益，推销工作要注意技巧，语言不可让客人反感，要因人而异，不可强行推销，首先要熟悉清楚产品的相关事宜，这样才能对答如流，从而到达推销的目的。服务工作能顺利进行各部工作的协调不容忽视。一个企业的生存需要很多外在部门的大力支持与合作，我们决不能忽视他们的存在。

安全操作经营是企业不可忽视的前提，企业内部要设置科学合理的安全防火装置，万不可偷工减料，应付了事，灭火器、

喷淋装置、消防栓要制定检查计划，定期演习，确保正常使用，切不可视为装饰品。教育员工提高安全防火意识，从自身做起，制定严格的检查制度，违者必究，决不姑息。预防胜于救灾，培训员工如何应付火警，如何使用灭火器具，如何防止火警发生，安全防火工作永远都不可松懈。

：防盗工作更是管理中的重点，普通的盗窃案分为内盗和外盗，我们的员工来自五湖四海，很有可能在他们之中有人因为某些情景偷客人或同事的财物，管理人员平时要加强思想教育，发现此类事件坚决追察到底，决不姑息。社会上一些闲散人员，来店消费时用尽各种方法偷盗客人财物，比如餐厅包房，多功能厅，客房偷盗客人财物，管理人员要灌输员工防盗意识，不要给盗窃者可乘之机。

服务口号

仪容、仪表是精神风貌的标志

微笑、问候是优质服务的开始