

最新酒店服务员工作心得体会感悟(优质5篇)

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

酒店服务员工作心得体会感悟篇一

20__年是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，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，现将工作总结如下。

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。

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、20__年传菜全年离职人数23人，20__年传菜全年离职人数4人，20__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。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不知道为他人换位思考，做今天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的最大问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改进、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力度不到位。

总之，20__年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进!祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌。

酒店服务员工作心得体会（篇5）

酒店服务员工作心得体会感悟篇二

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到__x酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

二. 实习单位情况

__x坐落于一望无际的绿野之中，世界级设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

x酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三. 实习内容及过程

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。

一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。

前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门前台。

比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作

量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。

很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽最大的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：顾客就是上帝、客人永远是对的，这些是酒店行业周知的经营格言。

四. 实习总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励 and 极大的包容，这让我非常感动。

最新酒店服务员工作心得范文5

转眼间，五个月的实习生活已顺利结束，

现在回望一路走来的日子，感想、感悟、感动颇多。现就小发一下感慨，记录一下我的难忘酸甜并在的实习生活。

首先，感谢学校给我们提供的这个珍贵的实习机会，使我们相对容易的和社会接轨，将理论运用于实践，给我们提供一个犯错误的机会，让我们更早的认识社会，明确自己的发展方向，更好的提升自我，投入到实习后短暂而珍贵的大学生活中。

怀揣着种种期待，少许激动，我来到了天津一家四星级的酒店。经过简单的介绍与了解以及考核，很幸运我被分到酒店客房部担任客房文员一职，和我期待的更多的与人接触，培养自己应对突发事件的反应力、解决力以及学习更多人身上的闪光点的愿望要求相满足。在这种感谢与幸运中，我开始了我的工作。

期间遇到很多状况，让我收获了很多，认识了很多，学习了很多。通过与客人的交流以及解决客人的要求与问题中，让我意识到了高质量服务的重要性。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，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，学会了用标准化礼仪礼貌待客，明白了学好外语的重要性。

经过五个月的酒店实习，我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解。礼貌是一个人的综合素质的集中反映，酒店更是如此。要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到：口到、眼到、神到。对于客人的要求要尽量帮其转达。尽管有些要求不合理的不能办，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其它解决办法。

在与同事一起合作学习的实习工作中，我认识到我不只是一名实习生，是和其他酒店员工密切合作的员工。和各部门同事密切合作，维护酒店形象和创造最大利益，不会因为自己是实习生而受到特别的礼遇和其它新员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事也不会有人偏袒。所以要坚强，要独立。

文员的工作要求我要比较全面地了解酒店的组织架构和经营业务，接触形形色色的客人，同时与各部门的同事进行密切合作与交流。这让我了解到人际沟通、理解、包容的重要性，让我更深刻地了解社会，拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会，融入社会。

实习生活让我认识到我的方向。我将利用实习给我的启发，珍惜最后在校的学习时间，不断提升自我，朝自己的理想不断努力。

最新酒店服务员工作心得

酒店服务员工作心得体会感悟篇三

从这次酒店服务员工作，改变我认为干酒店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突发事件对应技巧；酒店开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、酒店卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

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。

酒店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。

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。发挥团队精神是企业一致的追求，酒店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。

这次的工作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。

酒店服务员工作心得体会感悟篇四

比较庆幸的是，这样的日子暂且还只有一次。平常的时候，客人也不是一起来的，散客最主要就是时间是错开的，这也让我们有足够的时间去处理问题。先帮这一桌客人点单，然后倒茶，在等餐的时候就给另一位顾客处理事情，若是中途

碰到有客人走了，就申请收餐人员把碗碟都收拾走，然后拆下旧的桌布，换上新的桌布，并摆好碗筷杯子。这一切要在三分钟之内完成，超过时间就要被罚，第一天的上班的时候，我因为不熟练而被大堂经理骂了好几次，但看在我是新员工的份上，给了我三天的时间，让我去练习。而这之后，我再也没有超时的现象了。

做酒店的服务员其实平常也没少受委屈，有些时候客人喝多了酒无理取闹，但我们也只能默默的忍受，而不敢有丝毫的不满。前几天的时候，我遇到了一个客人，因为聚会喝多了酒，在座位上大喊大叫，引起了很多客人的不满。我上前去劝阻，说希望这位客人能够稍微克制一下行为，不要因此而干扰到其他客人的进餐。谁知道那客人不但不听劝，反而怪我这样让他失了面子，要投诉我，甚至把酒水倒在了我身上，弄的我一身的酒味。还好他的同伴制止了他，并结账带走了他，没有让他继续下去。事后酒醒之后，那位客人还特意上门给我道歉了，这让我很是意外。我也是在和他沟通才了解到，那天他因为工作问题而心情不好，喝酒有些上头，才做出了这样的行为。

原本我还有些介意的，但听他解释后，我还是原谅了他。在社会上，做哪一行都不容易，都会有不顺心的时候，不论是我这样的小小的服务员，还是公司的大总裁，都会有失意难过的时候，但只要重新振作起来，我想没有什么事情是过不去的。

酒店服务员工作心得体会感悟篇五

“提高服务品质”一直是服务行业重中之重的要求。作为一名餐厅服务员，有些心得和体会。从我自身理解的角度来看，我觉得就是六个字“满意、惊喜、感动”。核心内容是：“想客人之所想，急客人之所急”。

那我们如何能做到让客人“满意”呢？俗话说餐饮无小事，

首先我们要保证我们的硬件设施完好和正常运转（如：空调、电器、厨房厨具、餐具卫生、产品质量等）。例如，在去年夏天时，客人到餐厅用餐，酒店空调开放时间的问题，总有客人投诉我们酒店的空调，那么我想他是不满意的。再如：客人餐厅用餐时准备喝酒，看到杯子上有破损，哪怕我们的菜味道很好，服务很周到，最后还是会有让客人不满意的地方。所以我们的硬件设施是非常重要的；其次我们也要保证我们的软件服务（如：上岗前规范仪容仪表、热情的微笑、亲和的语言、快速周到的服务等），例如：我们开餐期间，服务人员的手指甲太长，上菜时把指甲弄到菜里面，客人看到还会有食欲吗？还有客人到餐厅用餐，确没有服务员问好，估计客人就会想：唉！“这酒店的服务太差”？如此类似的例子还有很多很多，只要在我们工作中换位思考，常常以客人的角度来检查我们的一切，你会发现在工作中我们还做得不够好。所以我认为，提高服务品质就是从我做起、从小事做起，从细节做起，我们所做的一切工作就是以客人“满意”为前提。

“惊喜、感动”：如果在服务中给客人一个惊喜，那么你就是一名合格优秀的服务人员。其实在我们身边惊喜无处不在。在餐饮企业中有一个很好的例子，就是海底捞。他将服务已经升华到惊喜和感动：他的一名员工在一次服务中，接待了两位客人，是一对情侣。在用餐的过程中该员工发现他们在争吵着什么。该员工立刻出去买了一束玫瑰花，在客人相互争吵停歇的时候，该员工送上玫瑰花，客人诧异的望向该员工，该员工微笑着说“相信彼此、珍惜对方，祝你们永远幸福”。这就是给客人惊喜和感动，也让客人从惊喜感动中得到了满意。这对情侣没过多久就结婚了，而且成了海底捞的铁杆客户。

如果我们对所有在e园结婚的客人，在一年后的那天给他们发送信息“某年某月某日是您和某女士/某先生的结婚一周年纪念日□e园酒店祝您们幸福”。所以让客人“满意”是基本要求，而“惊喜、感动”是提高服务品质的升华。

其实我们工作中有很多琐碎的事情，但只要你调整好心态，把这些琐碎的事情，尽量做到让客人满意。你会觉得特别有成就感。如果还在努力中，脑中还有用之不竭的灵感答案。那就起身动手吧！有一天你会欣慰当初自己做的决定，只要有可能就全力以赴去实现它，那么让我们一起为e园美好明天共同努力吧！