

餐饮业心得体会(实用7篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

餐饮业心得体会篇一

我于20xx年7月14日——20xx年10月31日到广州市凤凰城酒店实习，这段时间我的收获很大。酒店服务是有形产品和无形服务的混合体，酒店服务质量评价的标准就是客人的“满意程度”。处于买方市场的酒店应把顾客需求作为营销工作的出发点，前厅代表酒店与宾客接触，满足客人对酒店服务的各种需求，接受客人的投诉，解决客人的疑难问题，是酒店的神经中枢。正是基于这些，前厅的地位和作用就尤显重要。前厅部虽然不是酒店主要的营业部门，但对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响。前厅部可谓是酒店管理的点睛之笔。

通过这次在凤凰城酒店接近四个月的实习，本人获益非浅。酒店就等于是一个社会的缩影。这次实习无疑是为不久的将来踏入社会的我提供一次重要的机会。

1、沟通能力提高：作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心

态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高：在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高：通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高：作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供最好的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

1、自身不足与缺点：通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近四个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上都得到了很大的进步。

餐饮业心得体会篇二

俗话说：顾客就是上帝，顾客就是我们的衣食父母。那么，如何才能让顾客在每次消费过后对我们仍依依不舍的眷顾呢？从而想下次再来呢？答案很简单：优质的环境+优质的产品+优质的服务。

1. 优质的环境。在顾客一进入餐厅，就能感觉到轻松，舒适，如家般的感觉。
2. 优质的产品。以娴熟，精细到位的做工为顾客量身定做出更好，更美味的产品。尽管众口难调，但我们也要尽力打造出自己的特色和品牌（竞争力）。
3. 优质的服务。无论你做什么的，在面对顾客时，首先上场的应该是优质的服务，你服务好了，顾客才会有进一步再此消费的欲望。即使你的产品或环境等某些客观因数让顾客不

甚满意，但你优质的.服务也会让他感动，好的话，或许他还会给你一些好的意见或者建议，从而让你找出不足，继而不断的改进和完善。在我从事餐饮服务这三年当中，遇到过不少这样的例子。产品不好，但顾客下次还来，是冲着我们优质的服务而来的，他相信我们会改进，会一次比一次做得更好。所以，要使顾客满意不难，这就要求我们平时在面对顾客时，应该“微笑多一点，服务多一点，态度好一点。

以上是本人对餐饮服务的一些个人看法，由于本人才疏学浅，尚有诸多不足之处，还望大家多多指教，给予一些好的意见或者建议。再此，本人表示衷心的感谢！

餐饮业心得体会篇三

4月25日是我生命中的一个转折，既平凡又特殊，我由一个学生转型成一个员工，在开始了实习之旅，经历一个月的培训我被分到青岛xx大饭店西餐厅。

初到西餐我的内心十分恐惧，我怕我自己什么都不会，怕会闹笑话，然而其实不然，因为这里的人不仅热情且还乐于助人很快我就掌握了服务流程。因为自身年龄较小，有那么多老员工庇护着，重活累活从不让我干，对新鲜事物的好奇以及对工作的初步认知我基本上每天都处于高度兴奋状态，因为对客热情度较高、工作效率较快、表扬信数量较多被评为“xx20xx第二季度优秀实习生”的荣誉称号。

那时我觉得很幸福每天快快乐乐的工作，每月快快乐乐的数工资，但是幸运女神永远不会只眷顾我一个人，因为工作的优异会得到领导的赏识，因而会是同事间相互嫉妒，自己的劲敌也会出现，酒店人员流动量较大，许多老员工因个人原因，递交了辞职申请和调岗申请，这样只剩下我们一些新员工，经理便开始了他的培训计划。

由最基本的礼仪培训-站位迎宾-掌握服务技能-微笑服务-一个

性化服务，这一路走来其中的辛酸自是不言而知，过程是简单的、经历是宝贵、收获是硕大的。

让我感悟最深的是：潜能是有限的、激发潜能是经历有限的事，因为困难并不可怕，只是在于克服困难的过程中你是否能硬着头皮将这个过程走下去，因为苦和累我在是个月中几乎陪伴我的只有泪水，我想到的仅仅只是我自己选的，电大是我自己要上的，就是爬也要用我的坚强把这条路走下去！

餐饮业心得体会篇四

大家好！

当踏上集团职业经理人精英训练营的那刻起，我便告诫自己，人生的这场旅行，不仅要收获抵达巅峰的喜悦，同时更要铭记沿途的风景，用心去体验，去成长。

前两天的课程，让我们对目前餐饮市场前景，公司规划以及心态，情绪管理，正能量，目标，信念……有了深刻领悟。每天晚上疲劳的睡在床上时，才感觉真真切切地过了一天，人生最重要的不仅是努力，还有方向。压力不是有人比你努力，即使看不到未来，即使看不到希望，也依然相信自己的人生错不了。第二天叫醒我的不是闹钟，其实，是梦想！

每次的行动或是集合，都是通过哨声，哨声是命令，是指挥，是完全服从的指令，它让我们时刻保持警觉，保持敏锐，保持清醒的头脑！还记得体能训练的第一个科目，它教会了我们，不求与人相比，但求超越自己，要笑就笑出成长的性格。跳大绳科目，考验着我们团队中的决策，指挥，标准，流程意识以及责任，用心的程度，虽第一次挑战失败，但一花凋零荒芜不了整个春天，一次挫折也荒废不了整个人生。我们争取机会，齐心协力，全力以赴，最终挑战成功。团队协作，专注当下，方可成功。极限军姿，更考验我们的坚持。当你感受到全身痛苦难受时，我们要对自己说的是三个字“太好了，

那正是我们蜕变的时刻。第五天的100里拉练，不达目标，绝不回来的士气，鼓舞着我们这群有梦想的海外海人！

之后的技能知识课更是让我们受益匪浅。工作中还有更多知识需要我们孜孜不倦地学习，管理与领导的路上，更需我们用心去探索，去领悟。用心去感悟生命赋予我们的每分每秒！

为期七天的培训虽结束了，但我们更明白踏上工作的路才刚刚开始，我们有信心，将自己的生命写满精彩。因为我们是一个被称为海外海职业经理人的团队！！！！

最后要感谢的是我们的领导，教官。感谢一起奋战的战友们。感谢一路有你们，谢谢你们！

餐饮业心得体会篇五

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的'工作尺子'为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成20__年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

餐饮业心得体会篇六

一致认为餐饮行业我不会待太久，但不知不觉一干就是5年了，不仅因为久了会产生感情，同时因为久了经验丰富了，所有事情都能得心应手了。下面我对这半年做一份餐饮服务半年工作总结，进而阐述一下我对餐饮的几个总结。

服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理？

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

客人在进餐中反映菜肴不熟，服务员应怎样处理？

反映菜肴不熟，其原因一般有两种：有可能是厨房生产过程中火候不够，也有可能是用餐的客人不很了解菜肴的风味特点。其处理的方法应该是：若菜肴确实火候不够，餐厅服务员首先应向客人表示歉意，立即将菜退回厨房，并向厨师反映，由其做出处理决定。是重做一份菜，如有可能，将送回的菜肴重新上火加工，再上桌也是可以的，这应根据具体情况而定。假如是客人不很了解某种菜肴的风味特点，餐厅服务员也应该先向客人表示歉意，然后要婉转而有礼貌地向客人介绍其特点和食用方法。因我国南方的有些菜肴是讲究鲜嫩清脆的，可能表面上看好像不熟。但餐厅服务员在解释时，语气要婉转客气，决不让客人感到自己露怯，要照顾到用餐客人的自尊心。如客人不同意你的解释，也只好送回厨房再次加工，直到让客人满意。

客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理？

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

客人用餐时突然被食物噎住，服务员怎样处理？

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因，也可能发生被食物噎住的情况，一般的反应是脸色铁青，停止讲话，用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况，应该立刻上前帮助客人。要富有同情心，决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻，可立即送一杯水请客人喝下；若食物

哽噎较重，餐厅服务员站在客人后面，双臂把住客人腰部，用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点，另一只手握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

客人在餐厅醉酒，服务员应怎样处理？

客人醉酒后的表现各不相同，我们应该以照顾客人的身体健康为原则，尽力地帮助他们，与此同时，应避免由于他们醉酒后的失态影响我们餐厅正常的营业。如果客人醉酒较重，已经影响到其他客人的用餐和餐厅的服务工作，餐厅服务员应该将客人请到一个比较安静的、相对能够隔离的空间里，请客人先醒醒酒，同时为客人送上热茶和小毛巾。如客人发生吐酒时，餐厅服务员应立即将污物清扫干净。此时，客人正处在不清醒状态下，在态度和语言上我们不应该过多的计较，但要防止客人过强烈的举动，要注意我们个人的人身安全，请保安人员同时在场。如果客人醉酒不很严重，餐厅服务员应该运用服务技巧，使其停止饮酒，请客人用饮料代替酒，用低度酒代替高度酒。一定要注意服务用语，决不能有不尊重客人的言行。

此时的客人特别挑剔，如不小心对待，会引起很大麻烦。也有的客人醉酒后，借机打架，打砸餐厅家具、餐具、作为餐厅服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态。要记下被损餐具、家具的数量，查清金额，事后要求肇事者照价赔偿，决不姑息迁就。

餐饮业心得体会篇七

了解中西饮食文化；熟悉各餐厅菜谱；海鲜的烹饪方法；酒水、茶水及香烟价格；标准单的制定；菜品推销的技巧等。

洗碗机的使用；灶台和烟道的清洗方法；各种清洁剂的用途；库房管理流程等。

- 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与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。
- 2、积极参与各种职位培训：培训学习是进步与发展的源泉。
- 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，多做一些也不会累坏。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。只要你勤奋成功的大门就为你敞开。
- 5、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。
- 7、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；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。
- 8、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。
- 9、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。
- 10、每天进步一点点：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。

餐饮部x个月的培训很快就结束了，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，如何处理好同事之间的

人际关系，如何与顾客打交道；更重要的是，在3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，感谢酒店能提供这样的实习机会。