

# 最新酒店服务员培训总结(实用5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 酒店服务员培训总结篇一

尊敬的老板：

您好！

首先，非常感谢您这几年来对我的信任和关照。对于我的辞职深感抱歉。

这段时间，我认真回顾了这半年来的工作情况，觉得来xx酒店工作是我的. 幸运，一直以来我也非常珍惜这份工作，这半年多来老板对我的关心和教导让我感激不尽。

在xx酒店工作的半年多时间中，我学到很多东西，无论是交际方面还是做人方面都有了很大的改善，感谢老板对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激这份工作给予了我很好的锻炼机会，但同时，我发觉自己从事这份工作心有余而力不足，长时间的工作让我有点吃不消。故我决定辞职，请您支持。

请您谅解我做出的决定，也希望您能够理解我的辞职。我将做到年底结束后离开酒店，以便完成工作交接。我很遗憾不能为xx酒店辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿xx酒店的业绩一路飙升！老板及各位同事工作顺利！

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 酒店服务员培训总结篇二

非常感谢公司领导给予我们一个良好的学习机会。进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会-服务的重要性，一个酒店能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐

厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

## 1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

## 2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进

行。

### 3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

## 酒店服务员培训总结篇三

提高酒店员工的素质和服务质量，增强企业的发展内劲和竞争能力，进而提高顾客的忠诚度和回头客的比例，最终提高经济效益，保证企业长期发展。

总课时：396理论课：238技能操作：158

### （一）理论知识内容

#### 一说明

本大纲是根据《中华人民共和国职业技能标准》和《酒店服

务员国家职业标准》要求，并结合失业人员和农村劳动力的实际情况进行编写。

## 二教学要求

- 1、了解酒店的企业文化知识
- 2、掌握酒店接待服务规范要求
- 3、学会使用酒店服务的基本礼节
- 4、树立安全意识，掌握基本防范措施
- 5、掌握标准的普通话，坚持用普通话对客服务
- 6、掌握客房服务工作常用英语，并能简单应答
- 7、明确酒店服务员岗位职责和素质要求

## 三专业课程设置及内容

一. 职业道德：职业道德的内容、原则、培养途径等。

### 二. 企业文化

- 1、企业文化的作用
- 2、企业文化及其影响力
  - (1)、提高员工素质
  - (2)、保证企业生存
  - (3)、推动企业发展

### 三. 仪容、仪表、仪态

- (1)、仪容美、仪表美、仪态美的重要性
- (2)、仪容美、仪表美、仪态美的规范标准
- (3)、仪容仪表仪态的总体要求

1、表情：也是一种语言

2、手势的表现力

3、你该如何站立

4、坐：也是一门艺术

5、行走并不简单

6、蹲姿：不可忽视的细节

7、仪容美、仪表美、仪态美是人的内在美与外在美的统一

### 四服务质量和服务意识

#### 1、服务质量

- (1)、衡量酒店服务质量的标准
- (2)、优质服务的具体表现
- (3)、学会怎样读懂客人的'身体语言
- (4)、学会怎样让性急顾客更满意
- (5)、做好瞬间服务

## 2、服务意识

- (1)、优质服务意识
- (2)、全员服务意识
- (3)、宾客至上意识

## 1、服务人员语言礼仪的要求

- (1)、形式上的要求
- (2)、程序上的要求

## 2、怎样用好礼貌用语

- (1)、熟练掌握服务过程中的礼貌用语。
- (2)、使用礼貌用语的规范语调
- (3)、使用礼貌用语的具体要求
- (4)、服务语言“八戒”

## 3、怎样做好礼貌服务

- (1)、面带微笑，站立服务，主动问好
- (2)、保持1米距离，使用礼貌用语
- (3)、时刻关注，用心倾听
- (4)、圆满答复，迅速明确
- (5)、态度和蔼，善于致歉，善于致谢

(6)、学会特殊事情特殊办理，及时与上级联系

掌握餐厅服务所需英语知识，能够熟练与客人进行业务与生活对话。

1. 掌握《饭店情景英语》的内容。
2. 掌握酒店常用英语100句。

## 酒店服务员培训总结篇四

- 1、熟知酒店员工手册的各项内容，了解酒店文化和仪表、仪容
- 2、了解酒店的产品知识，包括参观客房、餐厅及相关设施

### 二、宴会销售

- 1、熟知各种不同价格宴会菜单
- 2、熟知各种不同类型会议的摆台方式
- 3、熟知餐饮不同时期菜式变化及促销活动
- 4、熟知不同时期的市场变化及对手酒店宴会相关信息
- 5、及时与客户进行沟通及做好相关反馈信息储存

### 三、市内拜访客户

- 1、如何做电话预约及自我介绍
- 2、如何做好拜访计划
- 3、了解自己的工作使命及目标，在工作时间内如果保持好的

## 工作状态和自我形象

4、与资深销售员一同做客户拜访，在此期间可以学习一些销售语言和技巧

## 四、异地拜访客户

1、如何做电话预约及自我介绍

2、如何制定异地客户拜访计划、出差费用

3、如何与异地客户进行第一次拜访

4、如何与异地客户保持长期稳定的联系

## 酒店服务员培训总结篇五

尊敬的领导：

您好！

我是。由于六月份我将毕业离校返乡，故按照贵店相关规章制度，提前一个月递交辞职申请。

在工作一个多月了，在这段时间里，我工作得很开心，因为\_\_姐、经理、领班、组长以及各位同事都很照顾我，在此向你们表示我真诚的谢意。谢谢贵店为我提供一个工作的. 机会和环境，谢谢领导们对我工作上的错误的宽容、理解与指正，谢谢同事们在平时工作中对我的无私帮助。总之，在，我体会到了工作的乐趣，体会到了团队精神，体会到了宽容与理解，这对于我以后走上新的工作岗位来说，无疑是一笔巨大的精神财富。

我\_\_月\_\_号开始在工作，工作职责是服务员。现在提出辞

职申请，想在\_\_\_月\_\_\_号离职，基本符合当初的工作三个月的承诺。故希望贵店能同意我的辞职申请。由此给贵店管理带来的种种不便，还望谅解。在未来的一个月里，我将继续努力工作。

最后，祝各位领导身体健康！祝各位同事工作顺利！祝生意兴隆、蒸蒸日上！

辞职人：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日