

最新服务员心得体会(通用8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。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

服务员心得体会篇一

在餐馆作为一名初级服务员的实习经历是我人生中一段难忘的时光。我还记得第一天进入餐厅时的紧张与兴奋，脑中充满了各种关于服务员工作的幻想。然而，很快我就发现自己的想象与现实有很大的差距。服务员的工作并不只是简单地拿菜端水，还要应对各种客人的要求和需求。然而，正是这份挑战让我逐渐成长为一名优秀的服务员。

第二段：学会细致入微的照顾

作为服务员，最重要的就是能够提供细致入微的照顾给客人。无论是巧妙的推销，还是主动为客人倒水，都需要耐心和细心。我记得有一次，有位客人对我提出了一个非常特殊的要求，要求将她的鸡蛋摆放成一个笑脸的形状。虽然对于我来说是一项难以完成的任务，但是我却没有犹豫，立刻去实现了她的要求。虽然最终她并没有因此给我额外的小费，但是她对我的服务表示非常的满意。这令我深刻体会到，服务的价值不仅仅在于回报，更是一种人与人之间的沟通和尊重。

第三段：学会自我调节情绪

服务员的工作是一个高强度的工作。面对忙碌的工作和各种各样的客人，保持良好的心态和情绪是非常重要的。有一次，我在工作中遇到了一个非常挑剔和难缠的客人。他对我提出

的每一样要求都充满了抱怨和不满。起初，我感到很沮丧和受伤，但是很快我调整了自己的情绪，主动与他进行沟通，并尽力满足他的要求。最终，他对我的服务表示满意，甚至留下了额外的小费。这次经历让我明白，学会调节和控制自己的情绪是成为一名优秀服务员必不可少的能力。

第四段：团队合作的重要性

在餐馆里，与其他同事的团队合作是非常重要的。一个良好的团队能够更好地应对各种突发情况，并提供更好的服务。我记得有一次，餐厅突然迎来了一批意外的客人，整个餐厅瞬间变得非常忙碌。无论是厨房还是服务员，每个人都放下自己手头的工作，积极地帮助其他同事。通过团队的努力，我们顺利地完成了突发情况下的工作，并得到了客人的赞扬。这次经历让我明白，团队合作是成功完成工作的关键。

第五段：服务员职业的未来

作为一名初级服务员，我深深地体会到了服务员职业的辛苦和挑战。然而，我也坚信这份工作的未来是光明的。随着社会的进步和人们生活水平的提高，对于服务的需求越来越高。一流的服务能够为顾客带来舒适和愉悦的体验，而这就需要更多优秀的服务员加入这个行业。作为一名初级服务员，我将继续努力提升自己的服务水平，成为一名真正优秀的服务员。

总结：

通过这段时间的实习经历，我深深体会到了作为一名初级服务员需要具备的品质和能力：细致入微的照顾，自我调节情绪，团队合作等。尽管这份工作充满了挑战 and 辛苦，但是通过努力和不断的学习，我相信我能够成为一名优秀的服务员，为客人带来更好的服务体验。服务员职业的未来是光明的，我将努力提升自己的能力，不断进步，为这个行业贡献自己

的力量。

服务员心得体会篇二

作为一名初级服务员，我在餐厅工作已经两年了。在这段时间里，我经历了许多的困难和挑战，但也收获了很多的成长和进步。通过不断地实践和学习，我逐渐理解了服务员的职责和作用，并且在工作中形成了一些深刻的体会。

第二段：服务态度的重要性

作为服务员，最重要的一点就是要保持良好的服务态度。礼貌、耐心和热情是我一直以来的座右铭。无论客人是谁，我都会微笑并且尽力满足他们的需求。有时候客人可能会发脾气或者态度不好，但是我始终保持冷静并试图找出解决问题的方法。通过与客人互动，我明白了服务员的角色是让客人感到舒适和满意，而不是与他们争论或者对立。

第三段：团队合作的重要性

在餐厅工作时，团队合作是至关重要的。没有良好的团队合作，无论个人有多出色，都无法完成任务。作为一名初级服务员，我要学会与厨师、前台和其他服务员有效地沟通和配合。有时候需要分秒必争，大家要紧密合作，保持高效率。通过努力学习团队协作和有效沟通的技巧，我的工作效率得到了极大的提高。

第四段：细节决定成败

在服务行业中，细节决定了一切。我始终注意保持整洁和仪表端庄，穿着整齐干净的制服。我会积极学习菜单和酒水知识，以便能够为客人提供专业的建议和帮助。我坚信细心和用心工作是能够给客人留下深刻印象的关键。每次客人来餐厅，我都会尽力记住他们的喜好，以便下次能够更好地为他

们服务。细节是成败的关键，因此我会不断努力提升自己的服务水平。

第五段：总结与展望

通过这两年的工作经验，我深刻认识到成为一名优秀的服务员是需要不断努力和提升的。服务员不仅仅是为客人提供食物和饮料，更是一个传递友善和温暖的角色。优秀的服务员需要坚持良好的服务态度、注重团队合作、关注细节并不断学习进步。在未来，我将继续不断锤炼自己的技能，争取成为一名优秀的高级服务员，并且激励其他初级服务员们去追求卓越。服务业是一个与人打交道、心灵相通的行业，只有真正把心放在服务中，才能真正成为一位引导客人品质生活的好形象。

服务员心得体会篇三

根据教学计划的安排，x年6月18日至20__年12月18日分配到舜和国际酒店进行为期六个月的大学生毕业实习，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导以及各位前辈的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分菜品的原料配备以及餐桌礼仪，懂得了日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对餐饮的行业有个初步的认识.....使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的各类服务行业。物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，积极地实习有助于我们更好地了解当今大学生的就

业形势，对于社会行业发展有了更加深刻的认识，对于我们日后的就业创业有了更加深刻的认识，深深感到了无穷的动力，压力！相信此次实习将在我日后的工作生活中产生重大的影响。直至实习结束我在舜和国际酒店的实习共做了六个月的服务员，结束实习返校。

二、实习目的

稳过渡。对于大学生就业有更加深刻的认识，这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业，在今后的就业创业中要做到踏踏实实、认认真真、不好高骛远。

三、实习内容

我在舜和国际酒店做的是比较基本的服务工作，在国宴待过一段时间后来转入中餐。开档，为客人倒茶、倒酒，在客人就餐期间帮他们撤掉用过的空碟子，尽量满足客人的需求，拿酒水，收拾桌子，摆位，清理垃圾，叠餐巾等等，有时候也站位，或者到其他部分工作中做帮工。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。

四、实习过程

1、在校选择阶段

刚接到实习通知时内心一阵欣喜，从小一直上学，终于迎来了社会工作机会。但是面临选择内心也是十分纠结，一方面不希望和宿舍的姐们们分开，另一方面希望能够更好地实习，从而获得更多的专业知识的学习。多方面搜集材料认识到山东舜和国际酒店位于济南市经十路，是由舜和酒店集团投资兴建的高星级餐饮主题文化酒店，于20__年11月17日开业，酒店按五星级标准建设，酒店总面积四万多平方米，设高档宴会包房138间，拥有260间豪华客房，千人大宴会厅1个、大小会议室9个、棋牌室、健身房、美容美发、商务中心以满足

商务客人的商务、会议、休闲、娱乐之需求。是济南西部新城首家高档酒店。最终咨询了老师家长之后，选择了进入舜和国际酒店进行为期六个月的实习。

2、起初的适应阶段

的技能，在接下来的实习生活中有很大的助力。

在军训培训结束后，被分配到舜和国际酒店国宴厅进行实习，由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据工作的需要，初次将我分到国宴学习，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识大厅的台号，备餐间的位置，到锻炼托盘的托法，再到基本点心及中厨菜式的配料，直至最后的开档，收档，菜名，从理论到实践，从摆台铺台布到餐中服务规范，毫不保留的告诉了我们，每天的培训都是利用休息的时间，尽管很辛苦，但很充实很满足很高兴，由衷的感到是那么的自豪。我们一点点，一滴滴，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个备餐的基本管理，运作流程我也都了如指掌。但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店对于服务员管理的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受。一段时间过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，最后酒店将我安排到中餐进行交流学习。

3、积极工作，努力学习。

情况和班次的安排及运作开始慢慢的了解，慢慢的懂得。学

会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要。日常的基本的茶市，饭市服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序也都能顺其自然的正常操作。中餐厅的学习让我学会了和客人的交流，懂得了宾客的生活饮食习惯，同时也看到了当前的精神面貌，消费观念等。

4、学习成熟，内心反思

实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了赢利不顾员工就合理吗？难道酒店的人员鄙视我们大学生就是正确的吗？难道整天把实习生当作替罪羊我们会甘愿吗？但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

五、心得感受以及实习意见

(一)、心得感受

1、我记得，老师给我们讲过，只有有满意的员工，才会有满意的顾客，顾客满意了，一方面会带动超市利益的增加，另一方面，会让员工更加舒服，满足员工工作的热情，他们才会更好地服务顾客，这是一个良性循环的过程。所以，我觉得，管理者应该为员工谋福利，这样才是公司长远发展之大计。

2、一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉很真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2. 每个酒店注重的企业文化都不一样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。因此要先积极的了解企业文化，学习

它，并积极的融入才能更好地胜任工作，更好地与领导进行交流和沟通。

3. 初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力，也将我们在书本上学到的东西和实际操作联系起来。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有时候那些老员工去为外国人服务时，当我发现他们之间有点沟通问题时，我就会上前帮忙。

4. 在其位，谋其职。在自己的工作岗位上，就要好好努力工作，只有你爱你的工作，对它付出了，你才能有收获。

5. 错了就要认，认了就要改。学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

(二) 建议

1、更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。

2、创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

3、健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平。

4、增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待(如偷吃等)，灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，

争取达到标本兼治的目的。

5、完善分配体系和管理制度，应根据多劳多得，少劳少得，不劳不得的原则，合理分配利益，满足员工的合理利益，加强落实惩戒制度，刺激员工的工作积极性，惩办员工的故意失职。此外，保障员工的合理权利，为员工创造好的工作环境，保障他们的生命和财产安全，切实加强了对员工利益的重视，使员工形成主人翁的思想。

6、加强对员工的培训，我觉得一个成功的企业，需要一些不断学习的人才，作为一个企业组织，理应为有才干的人，安排培训进修的机会。只有这样，酒店的运营才会紧跟时代发展的步伐，力争每前进的一步，都对酒店有用。优秀的人才企业致胜的法宝，引进和培养优秀的人才，并且留住这些人才，是酒店进一步发展的需要。

六、我的收获

在舜和国际酒店实习的这些日子，让我很幸福，我收获了很多人生的财富。

(一)微笑服务

我知道，我只是舜和国际的一个小员工，也可以说只能算一个短期员工。但是，这次实践，让我深切的感受到了服务的魅力。每一次走进工作场地，我就会自然的微笑，因为我知道在每一秒我都在代表舜和国际。所以，这些日子，我一直微笑的服务。我认为，一个工作中的人就算再累也要好好工作。

(二)学会感恩

其实，突然一整天站这么久，很累人。这让我想起了我的老师们，他们也是为我们站一天，我们还不好好听课，真不对，

回校后，我会更加好好听课，尊敬每一位老师。还有就是，原来挣钱很不易，父母辛辛苦苦挣钱，让我为了未来坐在大学里接受良好教育，我有什么理由不努力。我们这些做儿女的，真的要好好学习，体谅父母，爱父母，孝敬父母。愿天下父母健康长寿。此外，就是那些在舜和国际工作的各位前辈们和同事们，我感谢他们在舜和国际对我的照顾。

(三) 懂得回报

每天，我都是早早的起床，晚上，到深夜才下班，说实话，晚上我胆小。但是慢慢地磨练以后，这样的经历会让我更加勇敢。发工资后，我给爸爸妈妈每人买了身保暖衣，给姥姥和奶奶家买去了鸡蛋，给弟弟压岁钱，给好友买的礼物。我知道，这些东西很普通，但是，用我的钱给他们买，我很高兴。我知道人要懂得孝敬和回报。

七、总结

放心的地方也是最容易出错的地方；教我用一颗包容的、欣赏的、积极的、空杯的心态去面对他人，无论客人或同事，无论他对你好或不好。于是，我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。我们现在还没毕业，还有一段时间在学校学习，我们应该做好吃苦的心理准备，在

学校这有限的时间里认真的想一想自己会什么，喜欢做什么，以及专业方面的知识巩固一下，做好打算。我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

服务员心得体会篇四

时光总是走的如此匆忙，转眼间20xx已从我们的指缝悄然溜走。回望这一年来走过的路程，有着太多的感慨。

公司在xx年取得了辉煌的业绩，离不开领导和员工的辛勤努力。因此，餐厅部门的责任也更加的重大，作为一名餐厅的工作人员，有责任尽自己的一份力。

首先，将餐厅的卫生做好，坚持每天一抹尘，不留死角，为大家创造一个整洁干净的就餐环境。

其次，做好餐具的消毒工作，定时将餐具分类消毒，并及时将残缺破旧的餐具更新。

再次，微笑服务，用热情真诚的微笑迎接就餐的员工。

最后，认真听取反馈意见，并及时进行纠正，改进。

以上几点是我对20xx年工作的规整总结。对于不足的地方，在新的一年里，我一定会努力改进，争取将自己的工作做得更好。

服务员心得体会篇五

作为一名初级服务员，我从这个岗位上学到了很多，同时也体会到了服务行业的独特之处。在这一过程中，我不仅变得更加自信和专业，同时也获得了许多宝贵的体会和智慧。以下是我对初级服务员工作的一些心得体会。

首先，作为一名初级服务员，专业知识是必不可少的。在我开始这个岗位之前，我参加了公司为新员工组织的培训课程。这些课程涵盖了许多与服务行业相关的培训内容，包括礼仪、沟通技巧、餐厅流程等。这些知识的学习和实战经验的积累，使得我在工作中能够更加熟练地处理各种情境。尤其是礼仪方面，我学会了如何与客人建立良好的互动关系，让他们感到宾至如归。而沟通技巧方面的培训，使得我能够更好地理解客人的需求并恰当回应，提供优质的服务。

其次，团队合作是服务员工作中不可或缺的一部分。作为团队的一员，我意识到只有团结合作、相互配合，我们才能够提供高效、优质的服务。无论是在繁忙的时候还是遇到突发状况时，我们必须始终保持团队意识，相互支持和帮助。只有通过团队的力量，我们才能够在激烈的市场竞争中站稳脚跟，取得更大的成功。因此，在服务员的的工作中，团队合作和沟通能力是至关重要的。

另外，耐心和细心也是作为一名初级服务员必备的素质。在服务行业中，我们经常需要面对各种各样的客人，有些客人可能情绪波动大，有些可能有特殊要求。面对这样的客人，我们必须保持耐心以及高度的敏感性。我们需要与客人保持良好沟通，并在有需要时给予额外帮助。此外，细心也是服务员工作中不可忽视的一部分。一颗细心的心灵，可以让我们更加关注细节，发现隐藏的需求，并主动提供协助。通过细心和耐心，我们可以赢得客人的尊重和信任。

最后，作为一名初级服务员，自我管理和积极性也非常重要。在繁忙的工作环境中，我们必须能够管理好自己的时间和工作任务。我们需要合理规划和安排工作，保持高效的工作状态。同时，积极性也是很关键的一点。积极主动地为客人提供服务，以及积极寻找学习和成长的机会，都是提高自身专业水平和职业发展的重要途径。只有保持积极的心态和精力，我们才能提供更好的服务体验。

总结起来，作为一名初级服务员，通过这段时间的工作，我受益匪浅。我深刻体会到了专业知识、团队合作、耐心和细心、自我管理和积极性等方面的重要性。通过不断学习和提高，我相信我会成为一名优秀的服务员，并为客人带来更好的服务体验。我也希望将来能够继续在服务行业中发光发热，为顾客提供更高水平的服务。

服务员心得体会篇六

段落一：

每一个服务员都会有自己的旅行心得，这是一种经历，一份收获，也是终身难忘的记忆。作为服务员，我也有幸到过不少地方旅行，这让我更加深刻地认识到了服务行业的重要价值和服务精神的重要价值。服务员旅行所获得的最重要的体验，不仅仅是环境和美景，更重要的是对待服务工作的态度和精神提升，能够反哺到我们平时的工作中，从而更好地提升工作质量和服务效果。

段落二：

在旅行中，我深深地感受到了一流的服务品质。像西班牙的酒店、奥地利的餐厅和日本的温泉旅馆等地，以其独特的服务理念 and 细致入微的服务，使我深受触动。在这些场所中，可以明显地感受到服务的良好态度和正确的服务执行。这不仅得益于服务员的专业技能，更为重要的是产生于良好的服务文化和企业文化相融合，并在人们的工作、生活中不断地强化、宣扬、提升。

段落三：

尽管服务工作不同于其他职业，但无论在工作中或是旅行中，我们都应该对待服务工作要充满热情进行。正确的态度与思路很重要，只有从根本上改变了对待服务工作的态度，才能

从中获取到更加长远、客观和自觉性的收益。在这种情况下，不仅可以切身体会到服务行业的内性和形式，更可以深刻地了解并感受到服务文化和服务精神的蕴含，不断地提升自己的服务心态。

段落四：

服务员的培训与激励更是重中之重。在这个过程中，需要从公司级别制定明确的培训计划，明确服务员的岗位职责，以及工作与行为准则，并给予具体的培训，让他们准确而真诚地传递服务理念，从而在这个旅游服务行业中游刃有余。同时也可通过为服务员设置各种激励机制，以提高服务员的职业成长和个人发展，从而进一步提升整个团队的服务业绩效益。

段落五：

总的来说，服务员与服务需要相互补充，以打造出更具有竞争力和价值的服务产品。作为服务员，需要充分利用旅行机会，不断发掘和吸收其他国家的优秀服务理念、服务技能、服务精神，同时不断完善自身的服务理念与方法，并在工作实践中不断体现其价值和意义，以此实现更好的职业个人发展高度和企业运营效果提升。

服务员心得体会篇七

在我们生活中，服务员是随处可见的一群人。他们不仅仅是为顾客提供饮食服务的人员，他们更是一个城市，一个国家的文化代表。在这个行业，工作压力大，时间紧，对身体和心理的消耗也很大。有些服务员为了放松身心，会选择旅行来调整状态。今天，我就来分享一下我作为一名服务员的旅行心得与体会。

第二段：选择出行目的地

选择出行目的地，是旅行的第一步，也是最重要的一步。作为一个服务员，工作时间不固定，工作节奏快，需要自己有足够的精力来应对压力。因此，我选择的目的地通常是一些风景优美，气氛轻松的景点或者小城镇。这些地方可以让我放松下来，享受旅途，摆脱工作中的压力。

第三段：旅行中的感受

旅行中，我会带上相机记录下每一个美好的瞬间。然后，我会在旅途中找到一个安静的地方，坐下来听听音乐，沉淀一下思路，思考一下生活。这个过程非常有益于我的身心健康。在旅行中，我还遇到了很多好客的人们，和他们聊聊天，听他们的故事，一起分享旅途中的快乐与惊喜。

第四段：回归工作，发现更大的价值

旅行结束了，我并没有觉得失落，反而充满了精力和奋斗的动力。在和不同的人交谈和分享的过程中，我收获了更多的知识和智慧，发现了更多的价值。这个旅途给了我一个新的视野，让我在回归到工作中时，更加积极乐观，一步步成长，为顾客们提供更好的服务。

第五段：总结

在这个快节奏的社会里，服务员的工作压力很大，但是，我们的应对方法和精神状态，是可以改变的。旅行不仅仅是为了放松身心，更是一段成长的旅程。在旅行中，我们可以发现更多的生活、工作和社会的智慧，让我们更好地回归工作，并提供更好的服务。在这个过程中，我们不仅仅是服务员，还是让顾客感受到城市美好的代表者。所以，无论是工作还是旅行，我们都要做最好的自己，实现自己的价值。

服务员心得体会篇八

过去的一个月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，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

在酒店工作的每个员工都要直接面对客人，所以我们员工的工作态度和服务质量就反映出酒店的服务水平和治理水平。而收银又是这个酒店核心的部分，我深知自己的责任重大，自己的一个疏忽就会给酒店带来经济上的亏损。所以在工作中，我认真负责的做好每一项工作，积极主动的向其他同事学习更多的专业知识，以加强自己的业务水平。只有这样才能让自己在业务知识和服务技能上有进一步的进步，才能更好的为客人提供优质的服务，让客人喜出望外。

有句话说的非常好!淘汰，实在不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，实在不是你没能力胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好，实在每个人对自己的现状都是不满足，但是为什么这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天最后的结果就是被淘汰，实在很简单，那就是对工作的态度不一样。

在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑脸，客人火气再大，我们的笑脸也会给客人“灭火”，很多问题也就会迎刃而解。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我以为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

酒店就像一个大家庭，在工作中难免会发生些不愉快的小事，所以在日常的工作生活中，我时刻留意自己的一言一行，主

动和各位同事处理好关系，尊重别人的同时也为自己赢得了尊重。家和万事兴，只有这样我们的酒店才能取得长足的发展。

在这些日子里，我成长了不少，学到了很多，但不足之处我也深刻地意识和体会到。

1. 在服务上缺乏灵活性和主动性，由于害怕做错而不敢大胆去做。
2. 碰到突发事件，缺乏良好的心理素质，不能冷静处理事情。

新的一月即将开始，我将在酒店领导的带领下，脚踏实地，认认真真做事。积极主动配合领班，主管以及各位领导完成各项工作，努力进步自身的综合素质，进步服务质量，改正那些不足之处，争取在团体这个优秀的平台上取得更好的发展，为酒店的繁荣昌盛奉献自己的绵薄之力。