# 服务员演讲稿

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-06-12

*服务员演讲稿范文合集8篇 演讲稿具有观点鲜明，内容具有鼓动性的特点。现如今，我们都可能会用到演讲稿，那么一般演讲稿是怎么写的呢？下面是小编收集整理的服务员演讲稿8篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。服务员演讲稿 篇1 尊敬的各位领导...*

服务员演讲稿范文合集8篇

演讲稿具有观点鲜明，内容具有鼓动性的特点。现如今，我们都可能会用到演讲稿，那么一般演讲稿是怎么写的呢？下面是小编收集整理的服务员演讲稿8篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

服务员演讲稿 篇1

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事：

上午好！

我叫无忧演讲稿，是来自××的一名服务员，今天，非常荣幸的站在这个演讲台上，我为大家演讲的题目是《服务员，我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我已经在在服务岗位上渡过了四个春秋。在这四年里，我和所有的同事们一样，有过艰辛，有过收获，有过失落，有个欢乐，有过奋斗，有过追求，这四年，是我人生最不平凡的思念，是我用心浇灌的四年，是堆积的责任与使命的四年。

暮然回首，在身为服务员的四年里，我虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但是，我却有山一般的壮志豪气、火一般的热陷激情；我虽然没有驰聘疆场的丰功伟绩，但却始终坚守在服务岗位、默默无闻而又毫无怨言的奉献着。 记得当初，当我选择成为一名酒店服务员的时候，我的同学与朋友向我投来了不解的目光，我的家人也对我数落了一番，然而，面对朋友的不解，家人的抱怨，我的心好像在滴血，我甚至怀疑，选择成为服务员真的是正确的吗？我不断的这样问自己。可是，我还是坚持自己的选择，毕竟，在现在的这个社会，有一份工作就已经是不容易的事情了，我要珍惜这来之不易的机会。可是，事情并不像我想象的那么简单，刚刚身为服务员，不习惯被客人呼来唤去，也不习惯每天笑盈盈的面对客人，我为此退缩过、彷徨过。但是坚持是我的选择，身边的同事们也给了我继续干下去的勇气，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。

“热爱是最好的老师”，在时间的飞逝下，我慢慢的对服务行业有了莫名的爱，就是在爱的鼓舞下，在同事们的支持下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。我从文明服务语言、服务礼仪方面开始，一点一滴的认真学习。很快的，我对服务从陌生到了解，再到熟悉，我平凡的生活因此变的充实，也因此而变得绚丽多姿。工作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质，具有无私奉献的敬业精神。

社会在进步，服务的质量要求也在不断提高，对于服务行业来说，优质的服务质量是企业赖于生存的法宝。我们服务员，作为企业奋战在第一线的人员，我们身上担当着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是对我们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的服务企业的形象，是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了工作的艰辛，体会到在工作岗位上认真、负责、尽心尽责的奉献精神。

太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。我选择了服务事业，是因为它寄托着我的期望和梦想。我最大的期望就是，通过自己默默无闻的工作，为企业的发展奉献自己的一点力量，我最大的梦想就是，通过无数无怨无悔的辛劳，使得自己能在这繁华的城市变得逐渐亮眼，使得自己的住宿、生活环境更加美好。我没有豪言壮语，但是此时此刻，站在这里，我想自豪的说：服务员，我无悔的选择！

眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。不管前方的道路是铺满了鲜花，还是铺满了荆棘，我都愿意跟同事们一切携手并肩，共同为酒店的发展献计献策。

我的演讲完毕，谢谢大家！

服务员演讲稿 篇2

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事：

大家好！

我叫\*\*\*，来自\*\*\*的一名服务员，今天我为大家演讲的题目是《服务\*\*是我无悔的选择》。

光阴似箭，日月如梭。一转眼，我在服务岗位上已渡过了四个春秋。在这四年里，我和同志们一道，用心感受着四年的艰辛和收获，用心思索着四年的奋斗与追求，用心承载着四年的责任与使命。在这四年里，身为服务员，我们虽然没有经历金戈铁马的峥嵘岁月，但我们却有看山一般的壮志豪气，火一般的热陷激情;我们虽然没有驰聘疆场的丰功伟绩,但我们却始终默默奉献在服务行业的主战场. 记得我刚刚成为酒店一名员工的时候,朋友的不解,家人的埋怨,使我有些怀疑自己当初的选择.我也曾因此退缩过、彷徨过，但当我看到身边的同事在如次困难的情况下依然满腔热情的努力工作，他们对服务事业的衷心与执着，深深吸引了我。也正是在他们的感染下，我开始努力学习业务知识，苦练业务技能。

从文明服务语言的应用到程序化的卫生清洁，与我而言，都是全新的课题，一点一滴都需要从头学起。对业务从陌生到了解，在到熟悉，一丝一毫的搞好都凝聚着多少辛勤的汗水，平凡的生活因此变的充实，平凡的生活因此而绚丽多姿。工作的体验让我感受到了奋斗的艰辛和成长的快乐，领悟到了顽强拼搏和坚忍不拔的真正含义，更深深地理解到了服务人员身上所特有的敢于吃苦的品质。

具有无私奉献的敬业精神。随着社会的快速发展，对服务的质量要求不断提高。优质的服务质量是企业赖于生存的法宝，标准是质量基础。作为标准的具体执行者和操作者，我们有着义不容辞的责任。切实维护企业利益做好服务工作是对我们的要求，优质、高效是我们的服务准则，树立一流的服务企业的形象，是构建和谐企业作出的不变的承诺。用自己辛勤的劳作得到领导信任与赞许的目光，我的心里充满了丰收的甜蜜，充满了骄傲与自豪。这就是我们的工作性质，从这一点上，我深深体会到了工作的艰辛，体会到在工作岗位上认

真、负责、尽心尽责的奉献精神。太阳燃烧，因为它选择辉煌；高山伟岸，因为它选择坚毅。选择服务事业，因为它寄托着我的期望和梦想。正是有了无数默默无闻的奉献，才有了安全生产的良性发展；正是有了无数无怨无悔的工作，才使得我们的住宿、生活环境更加美好。站在这里，我可以自豪的说：服务事业，我无悔的选择！眺望苍穹，21世纪的朝霞如此灿烂；放眼世界，21世纪的画卷壮美神奇。

为了汾河多经的形象，我们，平凡的服务员，将会向更高的目标迈进！尽管前进的道路上还会有许多的坎坷和难以预料的困难，但只要我们全体员工团结一致，携手共进，就一定会筑起一座服务的坚强堡垒。 我的理想就在你这里！ 我的理想就从你这里开始！ 我爱你！你就是我无悔的选择！！！

服务员演讲稿 篇3

尊敬的各位领导、各位评委、各位朋友们：

你们好！

我叫××，是来自×宾馆×部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。 今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

曾记得我还是一名学生的时候，每次在路边高耸矗立的楼阁里，看到那些热情微笑，举止端庄大方的服务员，心中便不时涌起一个愿望，希望有一天，我也能够穿上某家宾馆的制服，那该多好。我很羡慕她们能够工作在优雅的环境里，服务于来自各国的宾客中间，多么像一座桥梁，一座架起中国人民和世界各国人民的友谊之桥。在我心中它是一项高尚，神圣而又意义深远的职业！ 风会错过季节，雨会错过沙漠，可幸运的是，我没有错过命运中的机遇，终于如愿以偿的到×宾馆做了一名服务员，我的心情像比赛赢得了冠军一样高兴。然

而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

记得有一次，我在清扫房间卫生时，发现客人的房间弄的非常脏、非常乱，于是我一边捂着嘴，一边硬着头皮做打扫，嘴中还不时的低声报怨，碰巧就在这时客人回来了，看到我有些不高兴的说：“房间是我包住的，快点给我打扫。”听到客人的这番话，我像被针扎了一样，委屈的丢下手中的清洁用具，哭着跑到休息室。领班看到后，就问我是怎么一回事，我哭着向她讲述了这件事的经过，她听后摇了摇头，而后语重心长的对我说：“我们的工作就是为客人提供一个优雅、整洁的环境，客人入住后，不只是购买了一个可供休息的地方，他们更要求在这里享受到最好的服务。换个角度，站在客人的位置上考虑问题，你就不会这样委屈不平衡了。刚才你的行为是不对的，和我一起去和客人道歉解释一下吧！”我有些不高兴地望着她，心想：就算我错了，知道就可以了，还要去道歉，多没面子。我坐在椅子上没有动。这时领班似乎看出了我的想法，微笑着鼓励我说：“敢于正视自己的缺点和错误，向前跨出一步，你会有完全不一样的心境和感受，同时也会得到一种崭新的工作动力。”说完后她转身出去了，剩我一个人呆坐在休息室里，想着班长对我说的这番话，又想起开始参加工作的誓言和信心，最后我还是鼓足了勇气来到房间门口，打算主动向客人解释道歉。可映入我眼帘的一幕却是：领班正面带微笑，而大方得体的对客人说：“您好先生，非常抱歉刚才那位服务员是新参加工作的，对您有冒犯之处请您多原谅，我代她向您道歉对不起。”她边说，边恭敬的为客人送上了热茶，而后又以娴熟的服务技巧，为客人整理房间，这时客人有些不好意思的说：“都是我不好，把房间搞的太乱了，应该请你们原谅才对，代我向刚才那位服务小姐说声对不起，请她别介意我刚才说话时的态

度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

转眼间，时光飞快流逝，虽然这件事已经过去很长一段时间了，但它却始终深深的影印在我脑海里，不断地鞭策我、鼓励我克服在工作中碰到的种种困难，使我经受住了一次次的考验。我们用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表，为客人提供最好的服务，当风尘仆仆的客人入住宾馆时，立时送上香

服务员演讲稿 篇4

尊敬的领导、各位同事：

大家好，我是前厅部的\*\*，非常荣幸，我能有这个机会站在这里同大家交流，今天我演讲的题目是——《尽我所能，用心服务，让星光更加闪烁》。

这次星评能够顺利的通过，我的心情和大家一样激动。从酒店筹划至今，经历了无数个日日夜夜，所有月亮湾人祈盼的就是这一刻的星光灿烂。

在\*\*\*酒店工作的这些日子里，我看到的是领导和同事们的那种不辞劳苦、热心互助、一丝不苟、不计个人得失、兢兢业业的工作态度，这所有的一切无不对我产生巨大的影响。在沐浴星光的同时，我也时常问自己，我要以怎么的实际行动才能为星评添光彩呢，我想我所能做到的就是尽我所能，用心服务。

那么要怎么才能做好用心服务，我认为有以下几点：首先，必须不断提高自身的素质。个人的良好素质是通过我们的知识、我们的工作、我们的待人接物、我们丰富的个人内涵等方面综合体现的。我到月亮湾大酒店的工作时间不长，但我一直很努力的学习各种专业知识，前台的接待，总机的接线，商务中心的预订，希望每一位来酒店的顾客朋友能够享受到最快速最便捷的服务。

用心服务的第二点就是感动顾客朋友。

让顾客朋友在我们酒店这个环境中能感到惬意，安全和关爱。让顾客朋友在我们酒店没有陌生感和距离感。那么感动顾客朋友，需要注重细节服务，有时仅仅一句亲切的问候，一个灿烂笑容，就足以感动顾客朋友了。

用心服务的第三点，我认为也是最重要的一点，走进客户的心。

优质的服务其实是心与心的交流。走进客户的心，从顾客朋友的真正的需求出发，想顾客朋友所想，急顾客朋友所急，真心诚意为顾客朋友服务。有时只是为了让顾客朋友有一个愉乐的心情，为了让顾客朋友得到足够的面子，不与顾客朋友争吵，我们甚至要承受着巨大的委屈。哪怕我们得理，我们也让他三分。我在前台工作的时候，就遇到过这样一件事，它给我带来了苦涩，但它也给我带来了甜美，它给我留下了非常深刻的印象。

那一天我上晚班，大约晚上九点多钟有一位先生下榻本酒店，看着他一脸的疲惫，我以最快的速度帮他办好了入住手续。可是过了十多分钟，这位先生怒气冲冲地来到前台，他将手中的房卡，往前台上一扔，“你这是什么卡，连门都打不开。”“对不起，先生”我一边说一边拿起房卡，放入门锁系统中查询，一切都正常啊，我再次确认无误。我想一定是顾客朋友用卡不当，所以当我把卡递给这位先生的时候，我特地的用手笔画一下，“先生，您好，这房卡的`磁片要朝上的。”

“你什么意思?”还不等我说完，他就打断了我的话，“我住了这么多的酒店，难道连门都不会开嘛。”“你们酒店怎么搞的，找一个培训生当班，你到底会不会刷卡啊。”这时，我觉得自己特别的委屈，好想对他说，我并没有刷错卡呀，你要不信，我可以让服务员跟你上楼层对质，看看到底谁错了。可是看到那位先生那么激动，谁对谁错并不重要，就是我实话实说好了，也一定到发生一些不愉快的事。

我只是微笑对他说：“先生真的对不起，给您添麻烦了，我让客房服务员在12楼的电梯口等您，要有什么事，您可以直接找她处理，您看这样行吗?”也许是我的诚恳的态度打动了他，他压住了火，只是说：“好好，让服务员动作快一点。你看看现在都几点了，我明天还要很早起床呢。”我立刻通知服务员办理此事。事后，我才从服务员那儿知道，原来这位顾客朋友用1202的房卡去开了1220的房门。听到这里的时候，我心中的所有委屈、疑虑都释然了。

但是事情就这么凑巧，第二天这位先生很早退房，而且又是在我手上退房。这位先生非常有心，他在办理完所有的退房手续后，离开前台，当他走到门边时，他又回头，特地走到我的身边，诚肯的对我说，他一共说了两句话，我一直记忆犹新。第一句是“小姑娘你真的很不错，”第二句是“有你这样的培训生是你们酒店的骄傲。”我知道这位先生的话有点过了，但当他着重说“培训生”三个字的时候，我明白他的所要表达的意思。

其实我们承受的委屈，有时能得到顾客朋友的理解，事后还能够得到表扬，但更多时候只能是在我们心中默默地承受着。

但在我们承爱委屈给顾客朋友带来快乐的同时，都会在顾客朋友心中留下非常深刻的印象，他们会在经意或不经意间把这些感动传递给他人，在无行当中就会给我们的服务作了一个免费宣传，会为我们的酒店做一个免费的推广，那么我们酒店最终能够得到什么呢?我们会得到一批最忠实的客户，而酒店也将会得到非常丰硕的利润回报。

我在\*\*\*酒店工作的时间不长，只有短短的两个多月，也许我对服务的理解还不够透彻，但这确确实实是我在工作中的真实体验。我希望在不久的将来，能在\*\*\*大酒店这个温暖和谐的大家庭里，不断的积累业务知识，不断地在服务中提升自我，更好地做到尽我所能，用心服务，让酒店的星光更加灿烂。

服务员演讲稿 篇5

尊敬的各位领导、各位同事大家好：

我叫\*\*，来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕！谢谢大家！

服务员演讲稿 篇6

各位领导、姐妹们：

大家好！我叫胡明，是淮南整备车间公寓的一名服务员。今天我演讲的题目是：《认真做好平凡的本职工作》。

记得《德胜员工守则里》聂圣哲带领大家说的那样：我实在没有什么大的本事，我有的只是认真做的精神。这句是多么地朴实，但其中的内涵又是多么丰富；在我们平凡的工作和生活中，如果坚持日复一日、年复一年地做好同一件事，太养成长期认真工作与生活的的良好习惯，那么我们平凡的工作中就是一种不平凡了。

我从事公寓服务员这个岗位上已经二十个年头。公寓服务员的职责岗位在一般人眼里不过是熟练制而已。每天不过是打扫卫生，登记叫班。然而我要说就是这平凡的岗位让我得到了锻炼，学会了工作技能与待人处世之道，我热爱这个平凡的岗位。今天能在这里把我在工作与学习中的心得体会与大家一起交流，我感到非常荣幸。

我的父辈是从机务段退休的老职工，与铁路有着深厚的感情，看着父亲驾驶着铁龙奔驰在祖国的千里铁道线上，我们全家都因此而感到无比自豪。因此当我还是一名学生时，我就憧憬着成为一名铁路职工，为祖国的铁路事业贡献自己的一份力量。在我的梦中，铁路成了我人生中神圣而高尚并为之追求的职业。

风会错过季节，雨会错过草场。可幸运却没让我错过机会，1993年我终于成为了一名光荣的铁路职工，到淮南整备车间公寓成了一名服务员。我的心情也像中了大奖一样非常高兴。然而没过多久，我就再也提不起精神了，难道我心中为之向往的事业就是每天打扫卫生，叫班，那多无聊啊。理想与现实的差别简直让我有点悲观了。

记得有一次，因为打扫房间与乘务员发生了矛盾，乘务员认为我没有把床整理好，影响了休息。而且不停地责成我赶快打扫，我心里感觉非常委屈，丢下工具就跑回叫班室，就差点掉下眼泪了。工长唐师傅看到后，认真地问了我发生的事情经过，他听后语重心长地对我说：“我们的工作是为乘务员提供一个安静整洁的休息环境，如果大车们休息不好，将影响到火车运行安全。因此大国们的要求是正确的。你从大车们的角度去考虑一下看，你就不会觉得委屈了。”当那个班的乘务员叫班时，唐师傅又当着我的面对乘务员说：“师傅，对不起了，我们的小胡刚上班不久，有错误，我代她向你说对不起！”大车师傅也说：“没关系，我们态度也不好。”这时我的心一酸，眼泪真的掉下来了。感觉受到一次很深的教育，大车师傅、唐师傅这些平凡的人，一点没有对我计较。于是我由衷地对师傅说：对不起！师傅，下次我一定认真做好我的本职工作。这次事情对我触动很大。这件事让我明白一个简单而深刻的道理：不同的服务态度与处理方法得到两种不同的结果。我深深地体会到了平凡的工作岗位上的不平凡了。

社会在进步，科技在发展。公寓的叫班工作由电话叫班发展到计算机叫班，又到计划联网叫班，大大地简化与降低了人的体力劳动。我为了快速掌握计算机叫班的程序的操作，不停地向单位的管理人员学习。对于不懂地地方就记下来向别的师傅学习。开始的时候，我们几个班的服务员对操作总是不熟练，甚至失误，由此可能影响正常的出退勤工作，我搞不清，以为计算机发生故障了。有一次由于计划的失误而造成误叫，我非常着急，不知什么原因。找到车间的工程师陈孝明，他来一看就说：“不要急，分析一下，看看问题出在哪？”他帮我一起分析，指出是出勤时间点给的不对，并让我打电话与计划协调，很快就解决了。陈工的淡定与分析事情的整个过程让我很受启发，使我明白在公寓值班员这个平凡瓣岗位上也充满了知识与智慧。12服务员演讲稿:认真做好平凡的本职工作

凡事种种，历历在目。这么多年磨炼已使我深深地爱上了公寓服务员这个平凡的岗位。高山伟岸，它选择坚毅，小河流淌，它选择远方。我现在最大的期望就是，通过自己默默无闻的工作，为单位的发展尽一份微薄之力；我最现实的愿望就是，通过自己辛勤的工作，为单位的住宿环境变得更加整洁并由此而感到生活的美好。我没有豪言壮语，但此时此刻站在这里我想说：认真地做好平凡的本职工作就是我的理想。

我的演讲到此结束，谢谢大家！

服务员演讲稿 篇7

尊敬的各位领导，亲爱的同事：

大家中午好!我叫孙x，来自安徽。今天很高兴也很荣兴的能勾来到xx店。来到这里，发现大家相处和睦，团结互助，让我闻到了家的味道，让我忐忑不安的心情，渐渐恢复平静。今天很高兴能够再次站在领班竞聘这个舞台上，在上一次的领班竞聘中我没有把握注机会而不辛落选了，我非常感谢公司又给了我一次机会，给了我展现自我的舞台。我相信我能行。

其实我在不久前我还没有意愿参加竞聘，并不是因为我没有信心怕竞聘不上，而是因为我有些偏激的想法。我认为做领班有一定的压力，对于我的性格而言，我不适合做领班，但经过我们的老大也就是我们的郭领班的开导和我的好朋友的支持下，让我明白了很多，对于我以上的那种偏激的想法不会再有。

一：个人思想强

二：专业技能强

三：作风纪律严

四：一定的沟通技巧

五：应变能力强

六：完成好任务

我认为作为一个好领班，他所起到的作用是巨大的，这样他不仅仅是一个传达主管各项意图的桥梁，做好主管的左右手，他也是一个能把下面员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同样也是员工的知心人，他还需要具备观察力能够在第一时间里把握员工的心态做好沟通，当然对公司的各项企业文化和规章制度都能熟知并理解并要有一定的执行能力，和解决问题时果断的思维方式等。

第一：努力的提高自身的学习能力，增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。

第二：在提高自身的同时也带领其它家人们一起进步共同成长。

第三：沟通很重要及时的做好与家人的思想工作。细心观察他们的思想动态，以便及时掌握他们的想法与意见并做好记录积极反馈。

第四：一个企业的营业目标永远是业绩为先，服务至上并要做到好的业绩，服务水准尤为重要现在的顾客不单单吃饱就好，他们对服务的满意度有更高的要求，怎样才能做到公司倡导人性化服务呢?那就是一定要把顾客当朋友看待，想朋友之所想，急朋友之所急，微笑是发自内心的，只有你真正把他们当作看了你才能真正做到微笑服务这样你的服务就做到位了。产品也能达到顾客的要求，业绩自然也就会提升，怎样和顾客做朋友，这也是我需要跟他们共同学习的地方。

第五：完成上级领导安排下来的各项事物，公司的发展势头迅猛，只有公司这个大家庭发展了，我们才会有更好的提升自我的平台，现在有一个这么宽广的施展梦想的舞台，我就要向着这个舞台最耀眼的地方冲刺，相信我总会成功的!

我的演讲报告完毕!

谢谢大家!

服务员演讲稿 篇8

尊敬的各位领导、各位评委、各位朋友们：

我叫××，是来自×宾馆×部的一名普通员工，我为大家演讲的题目是《我爱这平凡的岗位》。

在漫漫的人生历程中，多数人都是在平凡的生活中度过的。然而，有的人在平凡的岗位上做出了许多不平凡的事；有的人就在平凡中碌碌无为地消磨着岁月。任何事物都是从平凡中开始的，平凡的起点总是迈向成功的第一步。

今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足2年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸。

曾记得我还是一名学生的时候，每次在路边高耸矗立的楼阁里，看到那些热情微笑，举止端庄大方的服务员，心中便不时涌起一个愿望，希望有一天，我也能够穿上某家宾馆的制服，那该多好。我很羡慕她们能够工作在优雅的环境里，服务于来自各国的宾客中间，多么像一座桥梁，一座架起中国人民和世界各国人民的友谊之桥。在我心中它是一项高尚，神圣而又意义深远的职业！

风会错过季节，雨会错过沙漠，可幸运的是，我没有错过命运中的机遇，终于如愿以偿的到×宾馆做了一名服务员，我的心情像比赛

赢得了冠军一样高兴。然而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点的磨逝着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

记得有一次，我在清扫房间卫生时，发现客人的房间弄的非常脏、非常乱，于是我一边捂着嘴，一边硬着头皮做打扫，嘴中还不时的低声报怨，碰巧就在这时客人回来了，看到我有些不高兴的说：“房间是我包住的，快点给我打扫。”听到客人的这番话，我像被针扎了一样，委屈的丢下手中的清洁用具，哭着跑到休息室。领班看到后，就问我是怎么一回事，我哭着向她讲述了这件事的经过，她听后摇了摇头，而后语重心长的对我说：“我们的工作就是为客人提供一个优雅、整洁的环境，客人入住后，不只是购买了一个可供休息的地方，他们更要求在这里享受到最好的服务。换个角度，站在客人的位置上考虑问题，你就不会这样委屈不平衡了。刚才你的行为是不对的，和我一起去和客人道歉解释一下吧！”我有些不高兴地望着她，心想：就算我错了，知道就可以了，还要去道歉，多没面子。我坐在椅子上没有动。这时领班似乎看出了我的想法，微笑着鼓励我说：“敢于正视自己的缺点和错误，向前跨出一步，你会有完全不一样的心境和感受，同时也会得到一种崭新的工作动力。”说完后她转身出去了，剩我一个人呆坐在休息室里，想着班长对我说的这番话，又想起开始参加工作的誓言和信心，最后我还是鼓足了勇气来到房间门口，打算主动向客人解释道歉。可映入我眼帘的一幕却是：领班正面带微笑，而大方

得体的对客人说：“您好先生，非常抱歉刚才那位服务员是新参加工作的，对您有冒犯之处请您多原谅，我代她向您道歉对不起。”她边说，边恭敬的为客人送上了热茶，而后又以娴熟的服务技巧，为客人整理房间，这时客人有些不好意思的说：“都是我不好，把房间搞的太乱了，应该请你们原谅才对，代我向刚才那位服务小姐说声对不起，请她别介意我刚才说话时的态度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

转眼间，时光飞快流逝，虽然这件事已经过去很长一段时间了，但它却始终深深的影印在我脑海里，不断地鞭策我、鼓励我克服在工作中碰到的种种困难，使我经受住了一次次的考验。我们用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表，为客人提供最好的服务，当风尘仆仆的客人入住宾馆时，立时送上香巾，递上热茶和亲切的问候，当在客人眼中看到一丝询问的神情时，我们会马上应声答复：“您好先生，我能为您做些什么？”碰到多变的天气，外地客人很容易气侯不适应，这时我们会细心的提醒客人多加些衣服，或别忘记带上雨具。这些细微的小事在工作中很多很多，但正是这些细微的小事，汇聚出我们独具特色，细心体贴的服务。

一年多后，由于工作的需要，我受房务部的指派，担当领班的职务，从那天起，我更加觉得肩上的责任重大，时刻严格要求自己、以

身作则、吃苦在前、办事公平、用自己的实际行动去影响和带动班组成员。在楼层人员短缺，赶上清扫工作量又很大时，我主动放弃自己的休息时间，把集体的荣誉放在第一位。处处以大局为重，渐渐地，班组中奉献爱岗的事迹越来越多，记得有一次，迎接一个很大型的卫生检查，碰巧赶上旅游旺季，工作任务量本来就很大，同时又需要我们对房间和公共区进行仔细彻底的清扫。当时我很担心不能在规定的时间内完成工作任务，此时班组成员主动找到我说：“我们宁可不休息，也一定在规定的时间内完成工作任务，不会因为我们给集体带来任何影响。”很朴实的话，体现了班组成员的主人翁意识和责任感在不断的加强。最后我们不仅用汉水为宾馆赢得了荣誉，维护了集体利益，也用行动证实了自己的价值。

几许往事，历历在目，使我得到锻炼的同时也磨炼了意志，经过在工作中的不断摸索，我对自己的工作有了更深一步了解和认识。 为了确保房间的出租质量，我把每天查房存在的问题记录下来，利用晨会的时间布置工作重点及注意事项，查房时除重点检查昨日存在的问题外，还要继续查找新问题。利用循环的检查方式，为客人提供一个整洁、舒适、安全的环境。

在日常的服务过程中，每位服务员利用工作中的细心观察，准确的掌握每位客人的不同生活习惯和满足客人的不同要求。一位长住客人，入住在我楼，当服务员发现客人每天下班回来后总要到冰箱内找水喝，当班的每一位服务员都会在白天时提前为客人准备好，为他提供生活上的方便。还有一天晚间，客人拿出一件衣服，焦急的询问我

们能否帮助熨烫一下，当我们得知客人是因为白天公事很忙，未能将衣服送洗，晚上又要穿着它参加宴会，我们就主动想办法借来熨斗，为客人将衣服烫好，并及时返还给客人，客人非常高兴。在临行前对我们说：“很感谢你们周到及时的服务，帮助我解决了困难，如果再来×，一定住在你们这里”。

几年来的磨炼，我越来越发现这平凡的岗位深深地吸引着我。岁月悠悠，时光流转，我对这份工作的热爱也一天天的在增加。因为从件件的普通小事中，让我清楚的看到和了解到服务工作中的闪光之处，许多的酸甜苦辣，让我体味到人生的真谛和价值，说到这里，我禁不住要用心告诉大家。我爱——这平凡的岗位，这是我无悔的选择！ 谢谢大家

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找