# 客房服务员实习体会

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-10-06

*早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在12楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。在工作...*

早上来到6楼，客房的姐妹们正准备开会，我们就进去了，主管为我们安排了师傅。会后，她们各自拿着自己的交接本上岗了，我被安排在12楼。我所在楼层的师傅对我很友好，有条不紊地进行着自己的工作，同时和我聊着工作和生活中的一切，看起来她很健谈。

在工作中，工作是有些累有些脏，但没有人因为这个原因而放弃自己的工作，虽然我们只是一名普通客房服务员，但她的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列复杂程序。在这几天的实习中，我发现要能自如地做好一项工作，首先要端正自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，都要用积极的态度去完成，而不是为工作量的大小抱怨，因为抱怨会增加我们的负担，本来工作就很辛苦，多了这些负担我们哪儿还有精力好好上班呢？我们不要把事情想得太糟糕，要告诉自己人生的意义就是要在繁忙的工作中寻找属于自己的乐趣，所以每天要保持好的心态，因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫，这不是更好吗？

我在工作中有很多失误，是客人、师傅给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地闯过难关，不断进步。

工作已有一个多月了，在这短短的时间里我真的学到了很多，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，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东西，趁着年轻我们要多学习知识，那样等到我们年老的时候才不会觉得空虚，仔细想想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，撒下种子，我们还要勤劳地栽培与耕耘，只有努力付出才会有收获。

在旅游业内，一个显著的变化就是消费者越来越强调高质量的服务。只有高质量的服务，才能使旅游者在众多的旅游饭店企业中选中某家企业。为了追求高质量的服务，饭店旅游业的竞争越来越激烈。，在今天竞争激烈的环境中，酒店想要发展，三个最重要的事是：质量、质量和质量。

在饭店和旅游业里，有两种类型的服务质量。一种就是能使顾客满意的产品和服务特性。而另一种服务质量就是对不足之处可以改进的自由度。我们关注的主要是前一种质量，因为它可以影响到顾客的满意程度。客人们只有相信他们所得到的利益比他们所牺牲的东西多时才会沉得物有所值。所以，提高服务质量的关键所在就是如何让客人们觉得他们得到了最大的利益。在这里，客人们所牺牲的东西包括金钱以及花在消费上的时间。

为了保证顾客最大限度的物有所值，就必须有一种能够满足乃至超出顾客期望的服务体系，只有这样，服务体系才能满足客人的需求。美国的一些连锁酒店，像la quinta inns和hampton，早就意识到干净而安全的客房及简便快速的入住、离店手续是客人选择酒店时最注重的东西。他们还明白，大多数的客人都是驾车而来，住上一晚后，第二天一大早就会启程，所以他们为客人提供了干净而安全的客房，外加免费的欧洲大陆早餐，这顿设在酒店大堂时的早餐使客人们第二天一早就可启程而无需在早餐上花费太多的时间。通过这样做，酒店就为客人们创造了价值。其实，在这一判刑的酒店中，大多数的酒店都以这样或类似的服务作为自己的拳头产品。所以说，一家酒店若想使自己的产品与众不同，就必须在服务体系上寻求改进。如果在客人的眼中，酒店的服务与众不同，就可以给酒店增添许多有形和无形的价值。

在酒店和旅游业中，使客人物有所值可以分以下四个步骤去做：

一、认清哪些是可以带给顾客最大的市场环节；

二、认清在这些环节里可以提供给顾客哪些价值；

三、建立起可以向顾客提供比别的竞争者更好的服务体系；

四、倾听顾客意见，随时修改服务体系。

在任何一个酒店和旅游组织里，要想建立一套优质的服务体系，没有以服务为导向的组织文化是行不通的。一个组织的文化是该组织价值观、信条、理想和外在仪式的一种积淀。而以服务顾客为核心的组织文化的形成对于优质服务至关重要。

根据内部营销的概念，员工的内在市场是激励他们注重服务顾客最好的动力。所谓内部营销，是用一种市场营销的手段来管理公司员工的方法。对于管理者而言，员工本身就是一种目的市场，可以用激励，最后使他们最快速地对顾客的需求做出回应。

内部营销的概念可以通过以下四个在现实中得以操作：

一、建立起服务文化；

二、在人力资源管理方面，无论在员工的雇用还是在员工的培养计划上，采取一种营销的手段；

三、向员工传播营销的知识；

四、实行奖励和承认机制。

一般而言，员工喜欢在有趣、激动人心的环境下工作。沃尔特·迪斯尼公司就深谙比道，还将其妥善地加以利用。在公司里，员工们拥有自己的室内娱乐设施、餐厅和图书馆。迪斯尼向员工们传达了这样信息：

一、公司关心你们每个人；

二、你们的健康和幸福对公司很重要；

三、公司希望看到你们个人的成长和发展；

四、公司希望你们愉快而放松。

这些看似简单的信息，使迪斯尼公司许多年来在酒店和旅游业中一直独树一帜，因为他们知道自己的位置，他们明白最终的目的。

总而言之，如今的酒店、旅游业已变得越来越复杂和多变，竞争也愈加地激烈。这样的现实使酒店、旅行社和航空公司不得不提高自己的服务质量。我深信， 中国的酒店业今后一定能提高服务质量，并会因此而大大赢利。

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