# 2024年服务员实践心得(九篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-09-16

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。服务员实践心得篇一这次的...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**服务员实践心得篇一**

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

二、我的心得和感受：

1.一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，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.每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

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了。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.我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，(结帐也是同样情况。)让客人很不耐烦。

6.错了就要认，认了就要改。

7.学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。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，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在一个月的工作中，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。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

服务实习心得体会相关文章：

1.服务行业实习心得体会总结

2.实习心得

3.服务行业实习心得体会1000字

4.大学生社区服务实习心得体会

5.服务行业实习心得体会

6.服务业实习心得体会

**服务员实践心得篇二**

一，实习过程.

这次的训练从一开始的面试就开始了，学校为我们联系了一些酒店来给我们自己去面试，也可以让我们提前熟悉面试的程序和测试自己的能力。经过面试，我们学校有30名同学成功进入金桥酒店。当然，我们被分到了不同的部门。开始了我们的实习。

第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。幸好酒店有派人带我们，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我们之后的的基本工作情况和该如何展开..

我和另一个实习生在这个实习期间的工作就是在2楼的南吧为客人服务和点酒，当然也负责开吧。刚开始的几天，由于对工作的不熟悉，我们开吧一般都要用2个小时左右才能完成。但，这情况到了5天后，我们只用半小时就可以搞定了。

在这几天里，我深深体会到：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从;要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

过了适应阶段后，我了解了自己该做什么：时间到了就去开吧，擦桌子，擦(洗)杯子，拖地..或是下去一楼大堂吧帮忙。(因为我一般都是在二楼南吧。)有是没事都要给自己找事情做，宁可站着也不要坐着。宁可把东西再擦一次，也不要光傻站着。劳动才有收获。动手了才能丰衣足食。

因此，在这段时间里，我利用空闲的时间看酒，记酒，从而认识了很多酒，包括国内的和国外的。这也很有利于我为外国人服务的时候与他们的交流。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，由于金桥酒店是一个四星级酒店，而且在广交会期间也拥有极为丰富的海外客源，而来酒吧的客人几乎都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。 在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，客人的嘉奖让我们觉得一天的劳累都不算什么。而客人的投诉也让我学到了很多东西，我告诉自己：犯错并不可耻，但，如果我害怕犯错而不去尝试的话，这才可耻。

二.我的心得和感受：

1. 一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，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。每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

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了。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.我觉得金桥酒店的工作效率和某些员工的工作素质需要改进。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。 另外，当客人点餐之后，餐点总是姗姗来迟，(结帐也是同样情况。)让客人很不耐烦。

6.错了就要认，认了就要改。

7。学习和工作真的很不一样。得慎重选择。

三、总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。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，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道;同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识;更为重要的是，在一个月的工作中，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。

最后感谢老师的帮助，感谢金桥酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿金桥酒店能够越办越好，学院越办越好。

**服务员实践心得篇三**

一、导论

暑假期间，我在郴州市汝城县的一家名叫鼎福楼的酒楼实习，在一个多月的时间里，我深深的体会到服务工作的辛苦，也了解了一些做酒店服务工作的要领，也仿佛成熟了许多，知道了珍惜，学会了忍让、宽容，懂得生活，了解了艰难。在餐厅里很多人一眼就能看出我还是一名在校的学生，有人说从脸上就能看出来，就是因为社会经验还不够，才会表现出些许稚嫩吧!

我在酒店的工作很杂，早上九点半到下午两点半，下午四点半到晚上十点，在这期间，有点单，有收拾，还有帮忙厨房。虽然时间有些长，但是，热情而年轻的我没有因此而懈怠。因为我认为这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来。在学校，也许会有人告诉我们去做什么，怎么做。然而这里却不是，一切都是由自己去做，并且要很努力的去做，一项工作的效率就会得到不同人的评价。在学校，对于不怎么表现的我来说就只有学习的氛围了，为了取得更好的成绩而努力。在这里，大家都是为了取得更好的报酬而努力。其实这也是一种学习，学习看是做事，随机应变。

刚开始一个人单独做服务的时候,还是会紧张.有时都不敢看客人的眼睛,上菜时也很少按要求报菜名,几乎都是无声服务,后来,渐渐对一切都熟悉起来,做服务时胆子也变大了,可以回答客人用餐过程中遇到的问题了,在同事忙的时候也能抽出时间去帮忙了,其实看到客人在自己服务的区域用餐,而自己可以游刃有余的应付时,的确是一件快乐的事,在服务过程中风们接触到了形形色色的客人,在工作中既受到过客人的表扬,也因为客人服务的不够,受到过领班的批评.

二、实习目的

通过实践锻炼我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力!丰富自己的思想，加深自己对社会的认识;切身了解社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好准备。 熟悉酒店服务环境，服务模式，为将来全面发展打好基础。 通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经验。

酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。 通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。 学习到一定的管理能力，俗话说“知人善用，此乃王道”。 学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系!处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能让自己得到很多人的帮助。

三、心得体会

目前，酒店事业发展的越来越快，酒店管理也越来越受到重视。谈到到酒店管理我们很容易想到服务质量，酒店服务员是直接和顾客接触的重要环节，服务员的服务水平常常是许多顾客选择酒店的一把重要筛子。以下是我对于这个暑假的酒店服务工作的一些经验总结：

(一)、素质篇

作为服务员首先应该具备有真诚、诚实、周到、耐心等等一些基本的素质，我认为还应该有细心，认真观察顾客的一言一行，不通的人表现的动作神态不一样，从这些神态中可以得出不同的个性喜好。即使是在点单的时候也会有不同的喜好，投其所好是获得顾客好评的一个关键要素。

(二)、效率篇

做任何事都要讲究效率，效率对办事效果具有重大的影响，当然服务工作也不例外。服务的效率高低直接关系到营业的好坏，效率高意味着时间成本、资金成本等都得到了最大的发挥，从而使得营业的效益增加。对于服务员来讲就是应该准确的记住顾客的需要，并保质保量、准时的满足顾客需要。在此过程中出现各种各样的变化也是避免不了的，如顾客故意的刁难、相互之间的意见不一致而导致服务工作的复杂等。

(三)、技能篇

服务应该注意流程顺序清晰，服务流畅，无论是倒茶还是上菜都要动作规范。不能忘记“热情服务”这一理念，有的员工在开始的时候很注意，到后面就开始松懈了，所以说服务质量对酒店的营业质量是具有深刻影响的，要严格把关才是。一方面，服务员的技能应该在正式上岗之前就先培训好，通过了考核才允许上岗;另一方面，服务工作的质量还应该在工作过程中不断提高，不能一成不变，而应该按照顾客的要求做出相应的改变。

作为一名服务性质的工作人员，我想学习工作的目的不在于通过业务考试，而是为了获取知识，获取工作技能，换句话说，在工作中学习是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大落差的，能够以进入社会实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

**服务员实践心得篇四**

一开学就听到说要实习，听到这个消息后没有特别的感觉，因为当时正对其他的事感兴趣。

13号早上全班集合，去盛世芙蓉河东店参观，了解大概布局后在河西实习的同学去河西，我们河东部分的正式进入角色，负责人事的员工给我们分配好岗位后，我们各自领了制服换上。天很冷，制服很单薄，我的是服务员的制服，第一次穿这样的衣服，上衣式样和暑假里奶奶画给我她们那会儿穿的衣服式样一样，所以有点兴奋。

饭店里的负责人简单介绍后说现在吃饭，跟着人流走到一区，大厅里几乎都坐满了制服人，按规定要各自带饭盒，我们不熟悉情况，饭店贴心的准备了十几个超大号陶碗，让我们先应付一顿，后来知道第一次我们吃饭用的碗是装菜用的。我们吃的饭叫做员工餐，基本都是两荤两素一汤，当然有过一天是晴天，员工餐每桌加了一份水果拼盘。看到一大份青菜开心极了，只有在家才出现的情景在这里居然会出现，而且一会儿能够真实的吃到，哈哈哈哈哈太有爱了。

十一天的实习就这样进入正轨，没有一点缓冲。每天最欢乐的时间是吃饭和下班。我业务熟练后被调配单独看管一个包厢，在那个包厢里见到不同的人宴请不同的客人，每一桌都是社会的一个缩影，一颦一笑一言一语一举一动每一个细节都能传达不同的信息，这么描写好像我有干特工的潜质啊。听到过客人天南海北漫天扯，也听到过客人之间王总李总小周小张相互称呼，有弟兄般灌酒把对方灌到趴下醉地不省人事，也有彼此恭恭敬敬的请您上上，有一家人和和美美吃顿便饭，也有饭桌上当场翻脸。

一花一世界，一桌一社会。

当局者迷旁观者清，上帝冷眼观世界，所以能够洞若观火。某种程度上说，我们就是上帝，我们可以像上帝一般，作为旁观者，冷眼看透饭局的性质，不用担心不小心冷落某人，可以把所有人的谈话全部纳入耳中，尽管有些话我宁愿没听见——太假了，说着这么假的话还能够神清气闲的把饭吃下去，该说饭店的菜确实好吃还是这些人内力深厚外藏不露或者是脸皮太厚练出来了?!小女子一旁暗自佩服。

话说顾客是上帝，上帝说什么就是什么，说你对你就是对，对了也是对，错了也是对，说你错你就是错，对了也是错，错了也是错。绕晕了吗?客人说你对的几率很小，说你错你还当对那么童鞋，你杯具了，所以不管客人说什么你都先当他是提意见的，尤其是听不懂客人说话的时候。好吧，我记住了。

客人刚进包厢要给客人斟茶，续杯的时候得留神了，除了眼勤手快之外还和你的人品有关，如果客人素质不错，那恭喜啊，你的人品不差，反之，自己推吧。印象最深是一大红呢黑裙深皮高跟浓妆艳抹女子，过处留香，姗姗来迟，款款就坐，开席后女子要续杯，我提着茶壶给她续上后，她目视前方，朱唇轻齿：把原来的倒掉!我把整杯茶倒掉涮了下倒上给她，不接，我双手奉上放她面前：您的茶!她依旧保持着完美姿势，换个杯子!我取了干净茶杯倒上茶递给她，终于瞄了一眼，说，有大杯子吗?要大杯。我取了干净的宴席用的大水杯，倒好茶直接放她桌上，女子没说话，因为要专心听旁边男子开玩笑。其实柜子里还有白酒杯红酒杯和果汁杯，只要她愿意，我不介意她体会一下相同的茶在不同杯子里口感上有什么微妙的区别。

饭店有道菜，石锅臭鲑鱼，那个真心臭，臭豆腐跟它比只能算浮云，偏偏很招牌，小包厢的客人基本都会点这道。每天站位前离厨房远远的就能闻见浓重的臭味，真正上菜的时候那味道熏死你一点儿都不夸张，因为是石锅，所以端到包厢门口鱼身上的油还在溅溅的跳，从门口递上桌，就那么几秒钟功夫衣服上已经满是臭味了，悲催的是这衣服天天得穿着，还基本天天有人点这道菜。

饭店的装修属于古色古香型的，算起来应该可以称十年老店了吧，几次大整修扩建成现在格局，饭店把装修前的照片做旧放大挂在走廊上包厢里，既是装饰又是宣传，还让人觉得不俗套有文化底蕴，客人每每经过，只要不是很赶都会张上两眼。我呢把这些照片一路一张张看过去，除了八卦以外发现每一张都没有密贴好，有气泡，灯光打上去看着特别扭，想起来看交换空间有一期有贴整面墙的墙纸，贴好很多泡泡，设计师说有个小窍门，拿针扎一个小洞把气体放出来。正好遇见楼面主管过来跟我们搭话，我就跟他说了这个，看后来情况似乎说和没说没区别，飘过~~

这家店可以酒水自带，大多数带的还是酒鬼之类湖南本地酒，有次看见客人带了两瓶天之蓝特亲切，嘿江苏的哈哈!湖南人好像很喜欢喝红酒，稍讲究点的红白都带。开始我不会开红酒，一下子也没想到这事，晚上客人带了红酒，我很自然的在旁边围观，客人说话我听他们说话，没觉得不妥，上菜了，客人头一扭朝我：服务员，开红酒!我打开酒盒，看着完美贴合的酒瓶酒塞，想起来玩过的一道逆向思维题，小明的妈妈生日，小明的爸爸取出一瓶香槟庆祝，妈妈说不用开瓶器怎么喝到香槟呢?小明想了想说把瓶塞推进去，于是一家人开开心心的庆祝小明妈妈的生日。当时想干脆我也把瓶塞推进去得了，虽然这不是香槟。正好这会儿一个老员工来我包厢帮我开了瓶，只见手腕扭啊扭，扭啊扭，扭啊扭，扭啊扭，扭啊扭，扭啊扭，扭啊扭，扭啊扭，扭啊扭，然后就扭出来了。下班后远程求助老爸，老爸说如此如此。第二天客人又带了红酒，我按老爸说的如此如此果然开瓶顺利。亲友团的力量正无穷大，万岁!

日子一天天过，从实习第二天开始进入倒计时，十九八七六五四三二一指头数的那个美滋滋。最后两天由于某些原因我被掉到一区大厅，大厅有十五桌，大多是满月宴寿宴，一般会有司仪，所以一区有音响功放比较全，站位前大家可以自己放音乐，只要不是太劲爆就行，我把cd包拿出来过一遍，没看见韩雪的歌也没看见五月天的歌，那天正好没有人订宴席，很闲，站位的时候我问旁边的服务员，喜欢听什么歌呀，我可以帮你刻呀。两个年轻的女生叽叽咕咕讨论半天告诉我她们的歌，两人口味完全不同，a偏舒缓，b偏劲爆，所以碟刻好后正式放的时候放到a的歌，a享受地在大厅里转悠跟着哼，b就装出一幅快死掉的表情，放到劲爆的歌的时候两人刚好调了个，这是后话。当晚我找好她们的歌，在最后加了几首韩雪五月天的，这是必须的，算福利，哈哈哈。第二天带过去，两人激动的不行，一个劲问怎么刻的。因为a跟b口味完全不同，所以放歌的时候有别人问现在这是什么歌，如果a的，a很得意的说谁谁的什么歌，不经意瞄到b一眼，b呢则视而不见。我一边儿看着觉得特欢乐，她们的歌我都不喜欢，专心等我家老韩的声音飘。可能看效果不错加之免费，陆陆续续又帮忙刻了两张碟，好在他们的要求不高，我都是百度下的mp3刻成cd，汗!理所当然每张碟都有韩雪的歌，据说放到《飘雪》和《想起》的时候迎宾部的人也跟着和。啊哈，我们家老韩呢。各种自豪各种激动。

最后一天带了相机去，吃过饭就开始拍照留念，该相机属于兼职相机，加上阴天，所以至于最后效果有没有值得冲洗的价值我不用说大家也都知道了。

写到这里回忆实习的日子才发现那段时光其实也是飞逝而过，当时怎么没觉得呢。每天都有两次大会，所有员工聚集在一起，首先经理说大家好，员工一起说，好，非常好，盛世芙蓉无限好，干净整洁，热情快捷，尽心尽力，感动顾客，立即动手，随时随地，勤奋自信，勇敢表达。这么长一大串答语第一次还真雷到我了，我习惯性想回答老师好，老员工已经念经一样好非常好盛世芙蓉无限好，顿时我被雷地外焦里嫩。后来知道这家还有店歌，只记得副歌，向前进向前进我们队伍不可阻挡，听到总是会和国歌连在一起，所以那些天唱的最多的就是国歌和他们的店歌。初中高中唱的国歌加起来都没那些天多，所以啊感谢那家饭店，无意间还给了我们爱国主义教育。

期间我捅了娄子给班级老师学校带来负面影响，这里诚恳道歉，感谢老师和经理的引导教育。这次是我初次进入社会，感想很多，那天的实习总结大会上向各位领导老师同学报告了很多，这里不再赘述。谢谢学校领导老师和店家给我们提供这次实习机会，再次感谢!

**服务员实践心得篇五**

进入一家餐厅企业，开始餐厅服务员实习，服务员实习工作非常的累，一天要站七八个小时，而且忙碌起来根本没有歇息的时间，刚开始对于我没有工作经验的人来说，真的是特别艰难，但是经过两个月坚持下来，我也在工作中慢慢成长。

每一个岗位都有一门学问，需要学习的东西都很多。刚开始餐厅服务员实习，对服务行业所要注意索要做的事情一无所知，由一位训练员组长带领着熟悉大堂各个区域及各项工作的操作，就连最基本的打扫都很讲究步骤方法。扫地拖地、洗刮玻璃是这样，清洁台面、配制清洁消毒水更是如此。

面对顾客，微笑服务，耐心忍受。当顾客推开餐厅的门走进来，首先要对他们欢迎欢送，如果发现他们带着较多东西而不方便拿餐的时候，我们就要帮忙拿餐到用餐的位置上。在高峰期时，就要注意边吃边回收，就是说顾客用餐后还要坐着休息一下的时候，我们就要把那些餐具收走，这样子可以方便顾客之间交流，也可以增加餐厅餐具的周转率和桌位的周转率等，由此也可以防止突然一大群顾客离开而造成大堂的盘到处开花。

对于顾客用餐时的要求，比如顾客需要辣椒酱、白开水、纸巾、多一副筷子汤匙等。如果看到有带着小孩子来用餐的顾客，还要主动点帮忙搬来一张bb凳，方便顾客更好地用餐。如果有顾客发现产品有异物，或温度不够等都要妥善处理，有异物的就要帮他换一份并把原来那份当着顾客的面直接丢弃，然后向经理回报一下。温度不够的就可以帮顾客加热。处理好了才能让顾客的用餐过程愉快，这可以更好地促进餐厅的营运。所以，我们是一定不能对顾客生气的，即使有委屈也不能冲顾客发火。顾客用餐愉快，那我们员工在工作过程中也会少掉许多不必要的麻烦。顾客用餐满意，员工工作轻松愉快就是最理想的理想。

在不断地工作中积累经验，熟手后便能较容易地处理好与顾客之间的摩擦。在过完一定的岗位鉴定表之后，对真功夫的管理文化业有了一定的接触，也用上载课堂学到的管理技巧，和身边的同事相处融洽，熟悉了大堂的服务，便要到柜台去学习。由于对菜单的不够熟悉，在做辅助员过程中吃了不少苦头。手脚不麻利，打翻产品，心里紧张，害怕出错却越多错。当遇到问题的时候就会想要去逃避，就不敢向前了。所以克服内心的恐惧，迈出自信这一步很重要。

做好服务员实习工作已是不易，要想去把收银做好就更不容易了。做辅助的时候要记住顾客点的餐和外加的一些要求，还要不落单，要按辅助五步曲这个标准来操作。当顾客是选择外带时就要帮助收银员写单；当妇科较多时要招呼顾客排队点餐拿餐；当顾客来到柜台前寻求其他帮助时，如牙签、纸巾等也要同时招呼好；当某些产品需要等候的时候，自己心里要清楚，也要时刻注意提醒告知收银员。总之，辅助员要耳听八方，手快过脑子反应。学习收银时，很紧张很害怕。刚开始觉得那台机器好难懂，好难搞定。当顾客前来点餐时，我的心一下子就慌了，手也乱了，说话都显得有些结巴，脑子也不会转弯。待完全熟悉掌握了收银机的按键操作后，也对收银七步曲熟悉后，也就不再害怕地站在收银台旁坐收银员了。面对顾客的要求自己也能很好地处理了。

再过完训练五步曲，我就被升为训练员，角色有所改变。我的职责更多地是去训练新员工，所以要学习的掌握的东西就更多了。需要在下班后留在餐厅做好训练员该做的作业，遇到不懂的就问训练经理，或请教其他资历较深的组长或行政助理等，他们都是我的老师。

在从事餐厅服务员实习中，学到了很多在课堂上学习上学不到的忍耐和坚持，没有想过要放弃；在人际处理上也需注意语气和用词。升到管理层，虽是最底层，但也要做好一个管理者该做好的，除了做好模范外，也要在员工群众树立自己的威信，正确处理好于员工之间，以及员工与员工之间的小摩擦。

所以，踏出第一步很难，但很重要。不管是从事何种行业、何种工作性质都是这样，首先要自己接受它，然后去实践它，克服它，直至征服它。

**服务员实践心得篇六**

同样地，一个暑假又结束了;不同地，这个暑假我自己养活了自己。

因为在家无事可做，姨父将我介绍到他朋友的酒店做服务员。原本我想服务员嘛，就是帮客人端菜，倒茶酒什么的，三岁小孩都会做。可事实却远非如我想象的那么简单。

7月15号我自信地走进了富豪酒店的大门，开始了我有生以来的第一次工作。接待我的是酒店的经理——我姨父的朋友，他将我交给了一个比我大五岁左右的男 服务员，别人叫他小凯，我叫他大凯。他把我带到服务员专用室，从柜子里拿了一套工作服给我让我换上。他走后我赶忙换上工作服，白色上装，红色领结加上黑色 短裙，照照镜子，还真象个职业女性。感受着舒适的衣服，看着镜子中因穿工作服而显得更专注的自己，我笑了笑——越来越感到自己会把这工作做好。于是，我把 领结整理了一下，便开门走出了专用室。大凯在外面等我，他见我出来就叫我过去，他给我讲了一下工作时间以及要注意的一些基本事项，他还宣布了我今天的任务 ——跟着他，看他工作，并做一些简单的事情，初步体验一下怎么做服务员。

他先来到一个房间，看里面缺什么东西，缺多少，然后让我去帮他拿，补 足了。接下来的工作就是把餐具摆好。只见他把茶杯摆在小盘子里，筷子摆在盘子旁边，又将手帕折好放在酒杯里，把酒杯也摆在盘子旁边。看他摆防了一遍，我觉 得那没什么难的，就要求帮他一起摆。我按照他刚才摆放的顺序将酒杯，筷子，茶杯都摆好，剩手帕不会折就留给了他。等一张桌子的餐具都摆完后，他看到我放的 真是哭笑不得：我把筷子有的摆盘子左边，有的摆盘子右边，酒杯摆盘子前面的有，左右上角的都有。我一开始对于他有这样的表情很不理解，我觉得我按照他摆的 顺序放得蛮好的，他说了之后我才明白。

但我还是不承认我放得不好，我说：“干嘛有那么多要求，只要摆在桌上顾客不一样用吗?”他笑了笑说：“你看我放的， 再看看你自己放的，感觉就不一样。”我仔细看了一下，还真不一样，看完他摆的，再看自己摆的，感觉一个字：乱。他过了一会儿问我：“怎么样?不一样 吧?!”虽然我心里承认，但嘴上还是说：“也差不多啦，就按你说的摆好了。”于是，我把我摆的不顺眼的改了过来。再看看整张桌子，哇，就是舒服。要我选择 的话，我也肯定选餐具摆放整齐的酒店，坐在里面用餐感觉就是舒服。摆完餐具我们在每个位置上摆了两包纸巾。接着我们来带另一个，直到他所负责的房间的餐具 都摆好。

摆完餐具过了半个多小时就有客人来了，大凯很热情地接待了他们，先将他们带到一个房间，然后把菜谱拿来让他们下菜单。之后就叫我把菜 单复印单交到食堂，他给他们拿茶、酒和饮料。等我回来，他已经开始为他们铺手帕了，接着又为他们倒茶。冷菜一个个上了，他们开始吃起来。后来炒的菜也陆续 上了，而大凯就站在一旁，等他们没酒和饮料了为他们拿，没茶了就为他们添茶，直到他们离开。

我觉得这工作蛮简单，第二天就让大凯让我来给客人拿酒，饮料，给他们倒茶。可我却被酒店的老顾客说了几句，他说我不配做服务员，原因是他茶杯里没茶了我没能及时为他倒茶，他们没酒了没能及时为他们拿酒。

后来大凯告诉我，服务员是为顾客服务的，要及时发现顾客的需要并为顾客服务。在以后的工作中我时刻记着大凯跟我讲的话，并辅助行动。顾客对我渐渐满意了，有的还说我做得好，给了他们家的感觉。

到8月13号我一个月的社会实践结束了，接过经理手中的工资和奖金，我的脸上露出了开心的笑容，心里觉得甜甜的，自己的付出终于有了回报。

经过这一个月的实践，我觉得，作为一个服务员应该及时发现顾客的需要并及时为他们提供服务，把他们当作自己的家人，让他们觉得像在家里一样舒适，这才是 一个合格的服务员。顾客因此也会经常光顾，这才有利于酒店的发展;作为一个人无论做什么事情，只要用心就一定能够做好。

**服务员实践心得篇七**

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laquintainns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。

**服务员实践心得篇八**

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

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、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法：为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神：餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。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。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。餐厅服务员工作心得

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。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

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;就是“敬无在”，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。

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。

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。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。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。

服务实习心得体会相关文章：

1.服务行业实习心得体会总结

2.实习心得

3.服务行业实习心得体会1000字

4.大学生社区服务实习心得体会

5.服务行业实习心得体会

6.服务业实习心得体会

**服务员实践心得篇九**

作为一名未从大学校门正式走出的学生，为了准备教师招考以及公务员考试，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫着了我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了我，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难!第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认识了什么叫做“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样!

然后，慢慢的,我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等.并且,我认为,微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具.另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是服务员的确做得很不好的时候，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

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