# 2024年打工当服务员的心得体会范文(五篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-10-13

*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。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。打工当服务员的心得体会范文...*

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。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**打工当服务员的心得体会范文篇1**

我的暑假生活已经接近尾声，迎接我的即将是更大的挑战，选择，只能是淡定的接受。在本期寒假生活中，我学到了很多，和社会进行了接触，和许许多多的人进行了交流，下面我想说说我的寒假生活。

从1月7日至2月7日，我在太原一家火锅店打工当服务员，因为以前就干过这个行业，总体来说还是比较好的，没有什么抵触心理，直接上岗。刚开始的时候是比较轻松地，有师傅护着，没有人会欺负，也不用干太多的活，按时吃饭，按时下班。到第七天的时候，自己就开始看台，就没有那么的轻松了，每天都会来各种各样、形形色色的客人，有高素质的，有低素质的，你得服务着，周旋着，笑脸迎接着。其实我感觉还是比较好的，每天都会有两桌客人给你当实验，让你明白怎样才能服务好每桌客人，提高自己的应对能力，如果仅仅是这样的话，或许我学到的东西也只是片面的，没有人能在短时间内了解你的客人，所以还需要进一步的了解，这样才能真真正正学到东西。

在哪里都是一样的，你只是一个人，你会有朋友，有团队，团结才是力量，团结才能进步。也是一样的，有团队，在我们这里有主管，负责我们之间的关系，领导我们更好地为酒店服务。我们的

口号

“效率、效果、效益，使命、激情、荣誉”，我们的作风是“开拓进取、良心经营、个性服务、人性管理、团结协作、携手并肩、共创辉煌、努力！”，“我为酒店努力工作”……刚开始的时候，我真的不明白，觉得没有主管有如何，我们仍然能做好我们该做的事，但是事与愿违，事情没有我们想象的那么简单，客人不会和我们较劲，但是其他的团队会和我们磕碰，所以在调岗之后，我们又有了新的主管，我的脾气不是太好，很容易犯冲，所以总是和主管闹别扭，心里那不服气，总是消散不掉，但是主管就是主管，不会和我们一般见识，他说我就像她的小妹妹，不会和我生气，所以我很是惭愧。在那之后，我不会轻易就和别人生气，学会了淡定，没有什么解决不了的。在后来的工作过程中，即使是我们的团队出了问题，但是总能合理的调节，这样也避免了错误的发生。而且在我看来，每个人都有优点与缺点，如果能掌握这些人的特点，并把他们放在合理的位置，一定能发挥出更大的效果，而且相信我们能合作的更加愉快，但是理想与实际总是有差距的，服务行业，本来服务员的素质就不是太高，懂得的也不是那么全面，流动性太大，没有办法长时间的合作，所以还是有漏洞的，这个问题需要进一步的探讨。

当然很多的东西还是在实践中学到的，就比如简单的台布，我一直以为一块简单的台布，随便弄一弄就可以了，看的是结果，过程应该没有什么太大的讲究。但是真正在一些大的酒店，台布是很讲究的，叠有叠的顺序，铺有铺的过程，这也是我来到酒店学到的一样东西。还有听到很多故事，虽然我没有亲身经历，但是那些都是实实在在的案例，都值得我去听，去看。而且我还知道了团购，很多东西都是我们在学校无法学到的，没有见到，没有听到的。并且我们在春节时进行聚餐，亲自包饺子，大家聚到一起吃饭，听着外面的鞭炮声，心里思念家人，不知不觉我们这批人已经和企业度过了春节，这是我从小到大第一次在外面度过春节，虽说没有在家里温馨，但是也有特殊的意义，并没有浪费，而且有很多伙伴和我在一起，并不会孤单。

**打工当服务员的心得体会范文篇2**

我的工作是酒店里的服务员，可由于人手不够，我的工作远超过简单的一个服务员的工作，一个人做的是几个人做的事。站吧台卖东西，楼上点餐，点完餐后准备东西让他们做，有时候还要自己做，接外卖电话，外卖打包，打奶茶，封奶茶，调特色奶茶，调果汁，牛奶，做沙冰，雪泡，做汉堡，有时甚至煎蛋。做这些其实不难，最难最害怕的是，由于人手不够，有时要一人点四五桌的东西，然后给他们送齐。最可恶的是，那些客人大部分都没耐心，看你忙得要死，他们还是在顾自拼命叫，吵得我头都大了。有些客人更没素质，会骂你，不管当面骂，背后骂，只要被我听到，我当然不是好惹的，当面说他们，和他们吵。我也承认我的脾气不好，态度也不好。

这一个月期间，我不知道和客人吵过多少次，赶走了多少客人。我一直在忍受这一个月，做错一点小事，老板的大姐就会瞪大眼睛严厉地说你，她老是挑剔，我和另一个也是打假期工的学生不知被她教训了多少次，我还算少了，她就很残了。有时她无缘无故说我们，我们也会跟她理论，激烈时也会吵起来。不管这个月多么艰难，我还是忍受过来了，长这么大没受过的气与苦，这个月都受过了。不管怎样，还是有收获的，学到了很多，一些人情世故。这是我第一次接触社会，带者我的倔强与不屈服，天不怕地不怕的模样，受过苦，却让我的胆量更大，也许无意中也磨练了我的意志。有时人的潜力真的是需要激发，我也不知道我可以一次点四五桌的菜，虽然我那次被混乱与焦急弄红了眼，呵呵！！

碰到大多数都是没耐心，没什么素质的客人，所以碰到有耐心，很好的客人就会特别热情，觉得很幸运。有一次点了一桌的东西，一男一女，东西并不多，之后又点了一桌，慢慢东西都上齐了，过了很久，我又接连点了很多桌并上齐东西，大概接近一小时了，第一桌的客人说，我们的薯条呢，我疑惑：“你们有点薯条吗？”一看刚才的才菜单，真有薯条，连忙给他们上东西，心想他们还真有耐心，换做别人早叫翻天了。呵呵……其实我有时候还真有点迷糊的。不过还有些客人，明明刚开始没点的东西，硬说是自己有点，是我忘记了，这时候我采取不理睬态度。想想我还真是厉害，够冷酷，对于他们的“千呼万唤”一律不予理会，按照自己的意志与方法，慢慢做来，客人能等的随他们等，不能等的也随他们。

一个人初次出身社会我们要主动去适应环境，熟悉周围的人和物，而不是环境来适应我们。生活是很艰辛的，每一分所得都要双倍的付出，除了能力、吃苦耐劳还需要机遇，更加知道了父母的不容易。出门在外，没有了父母的照顾，没有了同学的帮助，要学会独立自主，自己照顾自己。人生在世，不如意之事十之八九，在社会这样复杂的环境里，不比我们在家里，在学校，没有什么烦恼、挫折。有是年少轻狂，有是恣意枉为。一切都那么顺利。脱离了学校和家，在社会就不是那么好了。我们应该放下学校里的那种轻狂，家里的那种娇宠。不要期望太高，要一步一步的去完成，我们要有一颗平常心，乐观的去面对社会里遇到的不如意和挫折，正确的估价自己，给自己一个正确的定位。打工那毕竟是短暂的，做为学生来说，目前最重要的是努力学习，为今后找一份理想的工作做铺垫，为自己摆脱体力工作打下坚实的基矗

这就是我这次暑假的一些感受，让我学会了很多，现实和理想是有很大差距的，现实是残酷的，然而机会是青睐于有所准备的人。要改变生活就要努力学习。

**打工当服务员的心得体会范文篇3**

作为一名大一新生，对缤纷多彩的大学生活充满了好奇。在大学的第一个寒假里，我希望能与以往有所不同。在这个时候有了参加实践活动的想法。这是一种磨练，对于学生来讲，实践的机会真的是很难得。在中国的教育里，我们学的都是理论知识，真正用到的却不多。理论加实践才是最科学的学习方法。感谢学校给我们学生提供一个社会实践的平台。

我是通过熟人的介绍才找到的打工的机会。第一天进去做事觉得感觉很奇怪，因为以前一直都是以消费者的身份进的酒店，这次的身份却是一个服务生。呵呵，第一个感觉就是首先要把心态调整好。第一天来什么也不懂，经理就叫了一个老生来教我们。平常在酒店吃的时候不觉得，来工作的才知道酒店的工作还真不是盖的，每个细节都要弄好。我们第一天是试工，大家都在努力的学习，虽然说有点累，但我们每个同学都很积极、很投入，都感到很乐意，因为这毕竟是我们本次社会实践的第一步。所以在那一天的时间里，虽然说有一点点累，但我们却都觉得挺充实的

首先说一说我的工作情况：我们每天8点半上班一直到晚上9点半。我们没天的工作就是在客人来之前把房间弄干净，客人吃饭的时候，男生负责端菜而我们女生就负责上菜报菜名，帮客人倒酒、换餐盘之类的杂活。在我看来最辛苦的，就是每次客人吃饭的时候你必须站在外面等候，一天下来腿跟腰都很痛，刚开始的时候真的有点受不了。我们总说，顾客就是上帝。有时候难免会遇到些难缠的客人。要么是过于挑剔，要么就是素质不是很高。

服务生的工作看似简单，但操作起来还是挺麻烦的。因为这个原因，刚开始工作的时候感到有一点紧张，但越是紧张我就越必须鼓起勇气，因此慢慢的我就习惯了。后来证明，我还是很幸运的，因为这给了我一个独立锻炼、独立挑战的机会。

我以善用专业知识，增加社会经验，提高实践能力，丰富暑假生活为宗旨，利用假期参加这次有意义的社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我。这次的社会实践收获不少。现在举例如下：

一、在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的实践工作让我认识很多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。以前实践的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

二、在社会实践中以及以后的工作中要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。就像刚开始时我到饭店那样有一点胆怯，但后来是自信给了我勇气。有自信使你更有活力更有精神。

三、在社会中要克服自己胆怯的心态。自己觉得困难挺多的、缺乏社会经验等种种原因往往使自己觉得自己很渺小，自己懦弱就这样表露出来。所以应该尝试着克服自己内心的恐惧。如有人所说的在社会中你要学会厚脸皮，不怕别人的态度如何的恶劣，也要轻松应付，大胆与人对话，工作时间长了你自然就不怕了。其实有谁一生下来就什么都会的，小时候天不怕地不怕，尝试过吃了亏就害怕，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。战胜自我，只有征服自己才能征服世界。有勇气面对是关键，如某个名人所说：勇气通往天堂，怯懦通往地狱。

在工作中要不断地丰富知识。知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。此次社会实践，真正地填补了我在课堂上所没能学到的空白，真正增长了我的社会交际经验。一个人可以没有渊博的知识，但绝对不能没有社会交际的经验和能力，这也是我此次实践体会最深的一份心得。

本人存在的问题以及几点思考：

在实践过程中，我也发现了自身存在的一些问题：

第一，本人的人际交往的能力还欠佳，这还应在日后的日常生活、交际中有待加强和学习。

第二，缺乏社会经验，在为人处事方面尚还不太成熟，处理事物的态度和方法往往有时不得当。

本次社会实践的问题和建议：

一、在同一个地方的时间有点太长，社会实践不完全等于上班工作，所以不应该总在一个地方，时间长了会让人有一种厌倦的感觉。所以建议应该在适当的时候调换一下实践岗位。

二、因为我的专业是汽车服务方面的，虽然不知道自己的建议到底对不对。但还是觉得如果想要建立良好的人源关系，一定是双方面的。商家和消费者都应该提高自身的素质，努力达到双赢。

最后，很高兴能有这个实践的机会，虽然只是短短的一个月，但我觉得挺充实的，至少让我的寒假过得有意义。在今后我要参加更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识得更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面，不要以单纯的想法去理解和认识社会。而是要深入地探索，为自己的未来打好基础，在学校学会更多的书面专业知识，在实践中好好利用知识进行运作。

**打工当服务员的心得体会范文篇4**

通过这次培训，我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力.

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，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、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。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。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分—身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当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。

二、交际能力

酒店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与同事、上级、下属特别是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企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员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。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。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。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

五、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“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。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

六、营销能力

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，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，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、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。

**打工当服务员的心得体会范文篇5**

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性…等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

现在，当我们终于实现了当初的梦想。可我们又做得怎么样?工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬… 其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，你能过关么?就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的\"考官\".你做到彬彬有礼了吗?你做到和蔼可亲了吗?你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗?你做到无可挑剔了吗?你做到了多少?

你做到了多少，也就意味着\"考官\"能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重?是信任?抑或是冷漠，甚至轻视?人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的\"内应\",工作得很\"漂亮\":动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行;当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的\"天使\",带着\"蒙娜丽莎\"那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对\"上帝\"们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍;当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出\"兵来将挡\"的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种\"苦\"中去锻炼自己吧，\"玉不琢不成器\",终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

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