

2023年服务员工作的心得与体会(汇总5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？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。

服务员工作的心得与体会篇一

从x月份离开校园，进入了xxx实习，到现在实习结束，在这x个月里，在温泉部的每一天过得都很充足，很有干劲。在这x个月的时间了，我们徘徊过、失落过、对一些事情不懂如何处理时的幼稚、着急等等，到现在，我们也锻炼得越来越成熟、自身的处理能力也不断的提升，同时组织能力、管理能力也有了一定的提升。在刚开始进入部门实习，面对陌生的环境、面对陌生的同事、面对高标准的要求，我们也有过动摇，但是部门的经理、主管和邻班不断的鼓励我们，帮助我们，很快我们也对工作和环境适应了，克服了很多的困难，培训后也能顺利的进入到岗位的工作状态，凭着自己勤快的劳动和文明的举止赢得了顾客的好评与认可。

在xxx的实习中，我意识到“微笑是我们的服务形象，细微是我们的服务实力”的服务前提和“顾客是需要服务的，上司是需要尊敬的，工作是需要服从的”的服务宗旨。另外，我们经理曾经说过这样的一段话：用人品去感动别人，用激情去燃烧别人，用实力去征服别人，用行动去带动别人，用坚持去赢得别人，用细节去影响别人。它使我们感触颇深，而且我能时刻用这段话激励自己，从而提升自己的精神素养。

在我们的日常生活中，很多看似简单的东西在亲自去实践时才会发现是很复杂的，需要一步一个脚印认真的去做，才能把它完成得更好。同时在这一次的实习中，我也认识到了自

己身上有很多的不足，比如，在实践经验中的缺失，在为人处事上的幼稚，在看待问题上的肤浅等等。但是，经过这x月的实习，我在这写方面都有很大的提升，同时也为我今后踏入社会储备了很多知识与经验。我相信我在以后的学习中会不断的完善我自己，不求最好，只求更好。

在xxx实习的过程中，让我觉得最难忘的是，有一次遇到刁蛮的客人被骂，心情很低落时，觉得很委屈，自己也偷偷哭了一下，后来，我们领班找我聊天，讲了很多她自己进入服务行业以来的一些经历给我听，让我低落的心情逐渐的恢复过来，同时，我的同事们也不断的鼓励着我，为我加油，让我心情慢慢的变好，也在之后遇到同样的事情能顺利的解决，也不会影响到自己的心情。我很感谢我的领班和同事们，是他们教会了我很多的道理，也给予我很多的鼓励，我才能成功的完成我的实习。

最后，衷心感谢xxx有限公司给予我们这一次的实习机会，让我们学习到了很多书本上学习不到的知识，也懂得了更多做人的道理。同时，感谢学校主任、老师为我们奔波劳苦，谢谢你们为我们做的一切。也感谢各位一起实习的同学，大家在一起互相照顾。

服务员工作的心得与体会篇二

在社区，总有一张笑脸呈现在办事群众的面前，总有一个忙碌的身影穿梭于各弃管楼之间，她就是东丰镇南站社区居民委员会副主任徐瑞赢。在社区工作平凡的岗位上，徐瑞赢用自身行动表达着对社区群众的关爱。今年37岁的徐瑞赢，在社区工作已有8个年头，先后担任社区网格员、综治站长、副主任等职务。在这8年的时光中，她把关爱奉献给了辖区的空巢老人、低保户，把青春奉献给了挚爱的社区事业。

2012年，东丰镇以府南社区为试点，在全省首创“社区民生服务超市”模式，大力开展社区建设。万事开头难，徐瑞赢

主动担当起了筹建工作的繁杂任务。她每天早出晚归，与社区书记一起深入居民家中开展调研工作，晚上回到家中再把调研情况进行梳理汇总，留存影像资料，认真立卷归档。遇到困难时，她总是第一时间通过多种渠道收集相关资料，参照其他地区社区建设的先进经验，积极献言献策，为“民生服务超市”的成功创建贡献了自己的一份力量。“超市”建好了，“服务员”配齐了，“商品”准备充足了，社区各项贴心的服务受到了居民一致好评，这时徐瑞赢的心里比吃了蜜还甜。

饱受各方赞誉的时候，徐瑞赢并没有因此而骄傲，反而更加努力地投入到工作当中。在她所在社区包保的弃管楼中，有5栋楼基础条件较差，贫困户、低保户、空巢老人居多，很多人有畏难情绪，不愿意包保这几栋楼。徐瑞赢了解到这个情况后，主动承担起这5栋弃管楼包保管理的重任。平时工作忙没有时间，她便利用周末休息的时间来到弃管楼进行清扫，擦洗玻璃、清除杂物、维修门锁……有时自己干不过来，还要拉上丈夫和孩子帮忙。遇到低保户、空巢老人生活有困难，她积极组织社区志愿者上门开展爱心服务。在徐瑞赢的带动和倡导下，几年来，社会爱心人士共为社区低保户、空巢老人捐赠衣物1400多件，生活用品1500多件，她本人主持调处化解矛盾纠纷300多件，社区居民都亲切地称她为社区“当家人”。

“我所做的这些小事，只是一名社区工作者、一名党员应尽的义务和职责。每当看到居民满意的笑容，我都会从内心里感到幸福和骄傲，但我更希望我们的正能量像一颗种子，在每一名社区居民心中生根、发芽……”面对今后的道路，徐瑞赢如是说。

服务员工作的心得与体会篇三

2021年是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和

同事的热情帮忙，透过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年也许有失落的、悲哀的，有成功的、开心的，但是那不重要了，是过去的了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，我相信。我真的很满意，有好多好多的事压着我，我还是坚持挺过，我的生活，情绪都是一样照就，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀疑我，我一向在想我是哪错了，为什么会这样？我也是一次次为自己打气，一次次站起来，我在想，就算没有我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自我手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。

现将工作总结如下：

一、培训方面：

- 1、托盘要领，房间送餐流程。
- 2、大、中、小型宴会各部门帮忙跑菜的相关知识讲解。
- 3、宾馆相关制度培训与督导。
- 4、出菜途径相关安全意识。
- 5、对本班组进行学习酱料制作。

二、管理方面：

- 1、上级是下级的模范，我一向坚持以身作则，所以我的班组十分团结。
- 2、我对任何人都一样，公平、公正、公开做事。
- 3、以人为本，人与人的性格多方面的管理方式。

4、2007年传菜全年离职人数23人，2008年传菜全年离职人数4人，2008年是比较稳定的一年。

三、作为我本人，负责传菜工作。

1、负责厅面的酱料运转。

2、传菜出菜相应输出与控制。

3、传菜人手的协调。

四、在操作方面的几点。

1、人手不足，忙时导致菜肴造型变形，体现不了本公司的精华。

2、由于国家的兴旺，导致现代的年轻人都是宝贝，越来越不会干活，越来越被爸爸妈妈宠坏，只追求金钱、不明白为他人换位思考，做这天的我真难啊！

3、为什么招不进人的原因、这是须及时解决的问题。

4、什么叫编制、什么叫发展、什么叫进步、什么叫改善、什么叫管理、什么叫谁管谁、什么叫谁为谁维护谁、要怎样才能稳定。

5、望上级了解其它同行业传菜人手配制。

五、本班组在本年度做的不到位。

1、部分员工礼貌礼节、仪容仪表不到位。

2、有时没按相关标准操作。

3、由于后勤部分人员思想过于反常，没法沟通，导致监督力

度不到位。

总之，2009年又是以这天作为一个起点，新目标、新挑战，在新的一年里继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿我们宾馆生意兴隆、财源广进！祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌！

服务员工作的心得与体会篇四

现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样。7、真诚热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的`客人满意度，使酒店立于不败之地！每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我为能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“银都酒店世界”感受到不一般的快乐。

服务员工作的心得与体会篇五

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这个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，不打破客人讲话，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。