

做餐饮服务员的的心得和体会(优质8篇)

通过写培训心得可以对培训内容的优劣进行评估和总结，为后续培训提供参考。接下来，小编为大家分享几篇优秀的学习心得范文，供大家参考。

做餐饮服务员的的心得和体会篇一

我们组的个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所谈——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是小时工作制，而且每天还得加班个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

做餐饮服务员的的心得和体会篇二

餐饮服务人员应当秉承“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。下面本站小编为大家带来餐饮服务人员工作心得，希望你有所帮助！

一、语言能力

语言是服务人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，它体现服务人员的精神涵养、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人员的言和行。

服务人员在表达时，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，服务人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。我认为作为餐厅服务人员至少要具备以下几方面的服务能力。

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。服务人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

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

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延时或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。

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。

来到某餐厅已经两周了，之前一直对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣

向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了这里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和快乐，不论从开荒还是到现在的试营业期间。

我们的服务理念是：“亲情一个家，贴心为您”。

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到企业文化内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是非常重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得卞总说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，可以为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，但是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌，亲情一个家，贴心为您。

服务，服务，还是服务，这是我们吕领班倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心情。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，可以为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他知道他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们端上去后轻轻挑出来一根，搭在碗边上，并说上一句：长寿面，长出来。祝你福如东海，寿比南山。客人会感觉到很有新意(心意)，很开心，这碗面也就变得特别了。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。

小礼品的赠送，也可加入自己的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，紫砂壶，紫气东来…又或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就可以说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“赠人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究；地方特色；星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅要知道菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝；要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切；要了解营养学的知识，满足客人需求。

服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

共2页，当前第1页12

做餐饮服务员的心得和体会篇三

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、微笑在餐饮日常经营过程中，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，这对提高餐饮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，让客人觉得住在餐饮就像回到家里一样。

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，特别餐饮业尤为激烈。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，使餐饮立于不败之

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。

做餐饮服务员的的心得和体会篇四

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们人被分成了个组，分别在不同的部门，并且每天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为是来参

加会议的嘉宾向我致以亲切的问候!

做餐饮服务员的心得和体会篇五

人际关系的力量是巨大的。任何人都有可能成为对你施与援手的友人，他|她可能是你工作的伙伴或上司，可能是学校里的同学，甚至可能是一位不曾谋面的陌生人。在金桥酒店，我尽量地与他人沟通，并由此享受到了沟通的乐趣。因为注重沟通，同校同学的友谊使我很快地对酒店产生了亲切之感，而不至于感到陌生。工作上更是多了相互扶持的同伴；领班帮我查找客人的资料以便联系；服务员每天为我提供当天的报纸以便知天下事；工程部的带我上天台参观，熟悉酒店；司机与我们谈笑风生以活跃大脑细胞，让我们以更饱满的精神状态投入到夜班的工作中去；连管理饭堂的阿姨也关心起我的休息和保暖问题上来；而最让我开心的则莫过于外国客人的热情与友善！

都说“异性相吸”，想不到“异国相吸”也是存在的！作为一个实习生，我并不仅仅把自己当作一个为拿学分而工作的学生，而是把自己当作为酒店大家庭中的其中一员，真诚地为客人服务，友善地对客人微笑，及时地送上关切的问候。也许正因如此吧，有时候客人见面，我还没来得及反应过来，客人以及已经主动地跟我打招呼了，颇有亲切之感。

做餐饮服务员的心得和体会篇六

本人从学校出来工作至今已将近10年时间的了，换过无数的工作。发现自己还是更喜欢餐饮服务行业，喜欢和顾客打交道，特别喜欢和老外打交道，因此，相对自己所做过的其他行业来说，我更加的投入，做事也更加有激情。立足现在，展望未来。结合多年来的工作经验，现在我有几点自己对餐饮服务的看法，如下：

俗话说：顾客就是上帝，顾客就是我们的衣食父母。那么，

如何才能让顾客在每次消费过后对我们仍依依不舍的眷顾呢?从而想下次再来呢?答案很简单:优质的环境+优质的产品+优质的服务。

1. 优质的环境。在顾客一进入餐厅,就能感觉到轻松,舒适,如家般的感觉。

2. 优质的产品。以娴熟,精细到位的做工为顾客量身定做出更好,更美味的产品。尽管众口难调,但我们也要尽力打造出自己的特色和品牌(竞争力)。

3. 优质的服务。无论你做什么的,在面对顾客时,首先上场的应该是优质的服务,你服务好了,顾客才会有进一步再此消费的欲望。即使你的产品或环境等某些客观因数让顾客不甚满意,但你优质的服务也会让他感动,好的话,或许他还会给你一些好的意见或者建议,从而让你找出不足,继而不断的改进和完善。在我从事餐饮服务这三年当中,遇到过不少这样的例子。产品不好,但顾客下次还来,是冲着我们优质的服务而来的,他相信我们会改进,会一次比一次做得更好。所以,要使顾客满意不难,这就要求我们平时在面对顾客时,应该“微笑多一点,服务多一点,态度好一点。”

以上是本人对餐饮服务的一些个人看法,由于本人才疏学浅,尚有诸多不足之处,还望大家多多指教,给予一些好的意见或者建议。再此,本人表示衷心的感谢!

做餐饮服务员的心得和体会篇七

我认识到作为餐厅服务员,在工作中热忱固然重要,但仍需要具备良好的服务能力。

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。

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

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

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延时或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。

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。

做餐饮服务员的心得和体会篇八

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。