

服务员个人工作与心得体会总结(汇总8篇)

考试总结是一种思考自己学习效果的机会，能够帮助我们认识自己的学习优势和不足。以下是一些优秀教师的总结范文，希望能够给大家提供一些思路和参考。

服务员个人工作与心得体会总结篇一

非常感谢餐厅给了我这个去培训的机会，这次的培训对我们服务员来说是个天大的好机会，意味着我们是服务员中的佼佼者，餐厅想让我们变得更加完善，在工作中表现得更加精彩，的确，这次培训从各个角度、各个层面剖析了餐厅服务员这个机会，让我更深层次的熟悉了自己这个岗位，从本质上知道了餐厅服务员的职责和义务，从内容上发觉了自己当前存在的不足，前辈们字字珠玑，每一句话我都受用终生，这次的培训的确让我受教了。现谈谈我对此次培训的一些心得体会：

我们是餐厅服务员，一个极其大众的职业，可能大家都会觉得自己的这个岗位有点拿不出手，在同学聚会的时候，都不太好意思说自己是餐厅服务员，那么你在本质上就对自己的岗位有偏见，假如你自己都不喜爱、正视自己的岗位，怎么让别人去敬重你，怎么让客人看到你脸上的自信，无论身在什么岗位、什么职业都不要对自己有任何的消极想法，树立正确的价值观，端正自己对餐厅服务员的看法，每天以愉悦的心情去工作，或者以任凭、懒散的态度去工作带来的效果将会是完全不同的，给前来用餐的客人带来感觉也将会是完全不同的。只有喜爱餐厅服务员这个岗位，你才能从中看到自己的不足，想去改正，想去进步，才能越走越远。

我们是餐厅服务员，是为客人服务的一种行业，肯定要秉承一种理念，顾客就是上帝，客人说什么都是对的。首先每个

客人前来用餐，都会尽量的热忱周到，与客服保持良好的沟通，尽量保持礼貌性的微笑，给客人一种轻松的感觉，对客人的提问，肯定要有问必答，找机会向客人介绍菜品及特色，多推销菜品，肯定要眼观八方，你接待的那几桌客人，准时的关注顾客的需求，但留意不要让客人觉得有人在看着他吃饭。等待客人用餐结束后，客人递来的钱或者银行卡肯定要双手去接，然后夹在单子上，去前台结账。客人走的时候，主动帮其拿递他随时携带的东西，比如：花、包、行李等等，在各种方面让客人觉得愉快轻松，三轻原则：走路轻、说话轻、上菜轻，这样能极大程度的降低客人对你产生厌恶感的可能性，行事要低调，万一客人那天心情不好，你却在他面前话多，动作多，引起他的留意，有意找你麻烦，你也无话可说，所以我们要避开一切不行控因素。

这次的培训，耗时三天，但就是这三天让我清晰的熟悉到了自身的不足，心中有想法，身体有力气就是不知道往哪用劲，这次的培训清晰的给我指出了将来在工作中努力的方向，以及自身应当改进的地方，只有不断的在工作的探寻缺点跟不足，然后去解决完善，才能让自己在服务的工作上进步。充分挖掘自己的潜力，经过这次培训，我认为正确而不怀疑我以后肯定能成为一个优秀的餐厅服务员。

服务员个人工作与心得体会总结篇二

从这次酒店服务员工作，改变我认为干酒店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突发事件对应技巧;酒店开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、酒店卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

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。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。

酒店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。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。

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。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。

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。发挥团队精神是企业一致的追求，酒店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。

这次的工作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。

服务员个人工作与心得体会总结篇三

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。想问大家一个问题：你为公司的经营进展预备好了吗？或许你会说：我只是一个一般员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！

在这里我要大声的说：你错了！在公司的经营进展过程中，在平凡一般的岗位上，我们虽然只是一般的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司进展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与欢乐，连接万人心！

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种安排、人员定位等自然状况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要平安保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生状况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营进展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣布传达的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增加了我的语言表达力量，评估期间承蒙李总的信任在王经理的关心下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言排列功底和规律思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧急但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等学问，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好准时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的

时候正好东三省高校生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了预备，但是楼层服务员的确忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是同学但我也也是酒店的员工，就这样我没有参与聘请会，我讲这个并不是说我自己都多么的宏大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以暖和、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财宝、壮大的'资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到进展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素养也在高校这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和缔造力的企业，再这的每一天，我都能看到了盼望。

但是事物的进展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下肯定会展露出柔弱的一面，也肯定会有冲突问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的进展动力，关键是要把握竞争的技巧避开竞争，增加创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的确定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应当有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的进展贡献自己的一份力气！

服务员个人工作与心得体会总结篇四

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。

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！

服务员个人工作与心得体会总结篇五

转眼间x个月的实习生活已顺利结束。现在回望一路走来的日子，感想、感悟、感动颇多。现就小发一下感慨，记录一下我的难忘酸甜并在的实习生活。

首先，感谢学校给我们提供的这个珍贵的实习机会，使我们相对容易的和社会接轨，将理论运用于实践，给我们提供一个犯错误的机会，让我们更早的认识社会，明确自己的发展方向，更好的提升自我，投入到实习后短暂而珍贵的大学生活中。

怀揣着种种期待，少许激动，我来到了一家x星级的酒店。经过简单的介绍与了解以及考核，很幸运我被分到酒店客房部担任客房文员一职，和我期待的更多的与人接触，培养自己应对突发事件的反应力、解决力以及学习更多人身上的闪光点的愿望要求相满足。在这种感谢与幸运中，我开始了我的工作。

期间遇到很多状况，让我收获了很多，认识了很多，学习了很多。通过与客人的交流以及解决客人的要求与问题中，让我意识到了高质量服务的重要性。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，学会了用标准化礼仪礼貌待客，明白了学好外语的重要性。

经过x个月的酒店实习，我对酒店的基本业务和操作有了一定的了解。礼貌是一个人的综合素质的集中反映，酒店更是如此。要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到：口到、眼到、神到。对于客人的要求要尽量帮其转达。尽管有些要求不合理的不能办，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其它解决办法。

在与同事一起合作学习的实习工作中，我认识到我不只是一名实习生，是和其他酒店员工密切合作的员工。和各部门同事密切合作，维护酒店形象和创造最大利益，不会因为自己是实习生而受到特别的礼遇和其它新员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事也不会有人偏袒。所以要坚强，要独立。

文员的工作要求我要比较全面地了解酒店的组织架构和经营业务，接触形形色色的客人，同时与各部门的同事进行密切合作与交流。这让我了解到人际沟通、理解、包容的重要性，让我更深刻地了解社会，拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会，融入社会。

实习生活让我认识到我的方向。我将利用实习给我的启发，珍惜最后在校的学习时间，不断提升自我，朝自己的理想不断努力。

服务员个人工作与心得体会总结篇六

我们公司上班百分之九十以上都是年轻员工。

想问大家一个问题：你为公司的经营发展准备好了吗？

也许你会说：我只是一个普通员工，在平凡的岗位上工作，我们能做什么，那都是领导的事！

在这里我要大声的说：你错了！在公司的经营发展过程中，在平凡普通的岗位上，我们虽然只是普通的一员，但是，你我爱岗敬业的实际行动即是公司发展前进的基石！公司酒店工作也是市场经济的桥梁，关系着千万饮食消费者的健康与快乐，连接万人心！

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，

一个很大的收获，板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙李总的信任在王经理的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，

下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！

服务员个人工作与心得体会总结篇七

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知识，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，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

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。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。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。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、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部—身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。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

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，酒店是一个人际交往大量集中发生的场所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，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继续兴旺和企业品牌的宣传、传达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

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提供的服务有三种。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；前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。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。

四、记忆能力

客人经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，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的“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，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，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操持的事宜。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

所需的服务自愿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。

六、应变能力

服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的。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供认错误，给客人以即时的道歉和补偿。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错误是不是自己一方。

七、营销能力

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外，还要向客人推销。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。

相关：教育工作者学习培训心得体会 党课培训心得体会 语文教师培训心得体会 市场营销培训心得体会 教育工作者学习培训心得体会。

服务员个人工作与心得体会总结篇八

在别人介绍下，我来到了一个餐厅做服务员。我以前从来没有接触过服务行业的工作，这是我第一次从事这类工作。在经过一段时间的工作后，我也有了一些感悟。

任何一个行业的工作，想要做好，就需要花费很多的时间和精力去学习，需要我们做到用心。只有用心，才能够把一件事情做好。我以前认为服务员的工作很简单，就是端茶倒水、点菜、收拾桌子，很容易就学会了，不需要一点技巧。但是

真正开始做了之后，我发现，会做确实很容易，但做好却很难。

其实做服务员也需要技巧，如果想把这份工作做好，就需要方方面面的考虑到，要给顾客最贴心的服务，比如在顾客进店的时候第一时间打招呼，对顾客说欢迎光临，不要让顾客觉得自己被忽略了。在顾客落座之后，先递给顾客菜单，再给顾客倒水，这样就不会让顾客坐在那里干等。递东西的时候要双手递，不要单手递，会显得不礼貌。在点单的时候，可以先询问顾客的人数、口味，按需求给顾客推荐菜品，尽量不要出现菜不符合口味的情况。在用餐途中，如果发现顾客的水杯空了，可以询问顾客要不要添水。如果顾客有什么需求，尽量满足。

荣誉只是对以前工作的肯定，是我努力做好本质工作的动力，下一步工作又是一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在下一步工作中，我会以优秀员工的条件严格要求自己，勤汇报、勤学习、勤总结，为酒店的发展贡献自己的一份力量！