服务员培训心得体会（精选 14 篇）

服务员培训心得体会 篇 1

在全局开展学习《现代礼仪大全》读书活动中，我作为一名办公室工作的基层工作人员，平日的主要工作就是为我区各种会议、活动提供会议服务。会议服务是机关形象的一个窗口，是机关事务工作的重要组成部分，展示着机关整体形象。通过学习《现代礼仪大全》。现就会议礼仪谈谈肤浅的心得体会。

会议是现代工作机构用来协调内部关系，加强同外界的联系、合作和交流普遍采用的方法，也是人们经常性的社交活动。会议的类型很多，目的各不相同，就其要解决的问题也有大有小，不同类型的会议也都有不同的礼仪要求。会务工作的繁简与会议的规模、内容、级别密切相关。一般说来，会议的规模越大，规格越高，内容越重要，会务工作就越多，礼仪要求也越高。

一个会议的成功与否，做好会前的准备工作是关键，尤其在大型或重要的会议中就显得格外重要，会议前的准备工作主要有：

布置会场。会场的大小，要根据会议的内容和参加会议的人数多少而定。会场的布置应与会议的性质及内容相称，如庆祝性会议应布置得喜气洋洋；座谈性及协商性会议其布置应体现出和谐、平等的气氛。在一些大型会议的会场门口或门前应挂有欢迎之类的横幅，重要性会议有时还应在门前或广场悬挂带有祝贺性、鼓动性和号召性的条幅气球。如果会场不易寻找，应在会场附近设立路标。会场内主席台前上方一般应挂有红底白字的会标横幅。如果是国际性会议，会标上应有中、英文两种文字，且中文在上、英文在下。会场的两侧或四周或与主席台相对的墙面上也可布置一些号召性或鼓动性标语。布置时还应注意颜色的心理效果和花卉、盆景的安排。会场及座位的布置应根据会议的性质、内容、规格和人数等情况来确定，常见的布局形式有方阵形、O形、U形、T形、“回”字形、授课形等。授课形布局适用于大中型会议，其他形布局适用于小型会议。

①O形布置。这种布局通常用于规格及与会者身份都较高的重要的国际会议，会议人数不多，而且会议不具有谈判性质。采用这种布置形式或直接使用椭圆形会议桌，与会者围桌而坐，表示彼此地位平等，可避免出现席次上的争扰。

②U形或“山”字形布置。此种布置用于带有互相商讨性质的会议，与会者身份不完全相同但相差不大。

③T形布置。这种形式适用于发号施令性质的会议，主席台前就座的一般只有1人，至多不超过3人。

④授课形布置。这种形式适用于报告会或讲座会，报告人或讲学者在主席台就座，台下不摆设长台，只整齐摆放若干排靠背椅或扶手椅，面向主席台。这种布置的特点是可在有限的空间里容纳最多的听众。

大型或重要的会议通常都应设立主席台，尤其是在程序上有开幕或闭幕的会议更是如此，便于被邀请的当地党政领导、来宾和主办机构的领导就座。主席台座位的排列方法是职务最高的领导人或贵宾居中，在主席台就座的其他人员按其地位或职务高低左右交叉依次排列；并在各自的座位前摆放座位卡。座位卡应提前制作和摆放。另外，会议前需要对音像设施、灯光系统进行检查和调试，以保证会议期间正常使用。

其他准备工作。

①设立临时休息厅。临时休息厅应设于会场外，摆放沙发、茶几或靠背椅、圆桌等，设一工作台，为会议前和会议中间休息时的与会者提供茶水、饮料、咖啡等，但应配置适量的服务人员并提前做好一切准备工作。

②设立衣帽间。衣帽间是专门为与会者提供衣帽和随身物晶存放的工作间，应设在邻近会场人口附近，以便与会者衣物的存取。设立衣帽间不仅是为了方便与会者，更重要的是为了保证会场整洁有序。衣帽必须有专人负责，工作间内设有物品架和衣帽架，存取衣物均有于续，尤其要注意与会的领导的衣物，一定要放在显眼处，以便散会时领取。另要注意不要弄脏存放的衣物。

常见的几种会议的组织

会议的类型很多，按其性质和作用，会议大体上有 10 种，即各种代表大会、代表会议；各种委员会议；领导班子会议；专业性工作、业务会议；学术讨论会议；宣传动员、报告会；纪念性会议和新闻发布会、记者招待会等，不同类型的会议有着不同的礼仪要求，其差异也很大。下面就常见的几种会议作一介绍。

1、工作性会议

工作性会议是由不同方面的人聚集在一起，为达成同一目标、得到统一结论而召开的会议。其礼仪主要有如下几个方面：

（1）会议通知应由主管部门或被委托的牵头单位发出，通知中应写明会议的目的和计划讨论的事项，以便会议参加者准备资料。

（2）工作性会议，通常都为小型会议，会场不应太大，座位安排宜采用“圆桌形”，与会者围桌而坐，便于讨论。

（3）对需要裁决的问题，既要遵守“民主集中制”的原则，又要正视和尊重少数人的意见，以有助于周密决策。

2、例会

例会是指有固定时间、固定地点；固定人员参加的制度性会议，其任务是传递信息或讨论工作。其礼仪有如下几个方面：

（1）参加例会的人员，应按固定的时间准时参加会议，如遇特殊情况不能亲自参加的也应委托合适人代为参加，或事先请假；如会议因某种原因需要取消或推迟的，也应事先及时通知有关人员，以免让参加会议者徒劳往返。

（2）例会适用圆桌或长桌，与会者围桌而坐，集中紧凑，便于发言和倾听。

（3）例会不宜开得过长，要符合短小精练的风格，因此，要充分利用时间，尽可能不要出现冷场。讨论工作应抓住实质性问题；凡对争议较大的问题，应另择时间专门开会解决，不能将例会开成“马拉松”式的长会。

服务员培训心得体会 篇 2

在朋友的介绍下我来到了____，得到要来____学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎么实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了____学习，刚开始是学习____文化和理论课程，我很接受____的文化，我也很乐意成为一名____人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的心情来来到了____店，来的第一周我被分到了客房，自认为可以吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己一定要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作，不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”

服务员培训心得体会 篇 3

这学期上了老师的《会务管理》课程，我对于会议的相关事项有了更为具体的了解。 “凡研究事理而为之解决，一人谓之独思，二人谓之对话，三人以上而徇有一定规则者，则谓之会议。”这是老师讲的第一节课——会务工作的概述。这段话让我们认识了会议，我的理解是简单的说，会议要二个以上的人参与，通过一定的程序达成目标，会议还要有一定的议题和目标。寥寥几句让我们对会议有了一个大致的了解。接下来陆续讲了会议的要素、会议的方式、会议主持人、会议种类、会议的利弊和应对和秘书人员的会务工作。这整个讲下来，我们就更加的了解会议了。会议需要有会议的主题、会议的时间、会议的地点、会议的议程、会议的主办者、会议的参加者。会议的方式也是多种多样：全体会议、研讨会、论坛、座谈会、专题讨论会、座谈小组、讲座、学术讨论会、玻璃鱼缸式会议、辩论会、角色扮演、网络会议。关于会议的利弊问题，老师也给我们讲了很多，比如会议的误区就有：缺乏意义、议而不决、滔滔不绝、自由散漫、不计成本。讲到这边的时候，老师还举例说明了。

关于会场接待的问题，要做到热情诚恳、细致周到、照章办事、讲究礼仪。以前考秘书资格证的时候，对接待规格有了一点大致的了解。经过这门课，对接待规格有了更深入的了解。接待规格一般都采用对等接待。我们要考虑到对方与我方的关系。当对方参会的意义重大或我方非常想借此会议之机发展与对方的关

系时，往往以高规格接待。如果以前接待过的客人，接待规格最好参照上一次的标准。

会议开始了，难免会遇到突发情况，对于这个问题，老师也对我们讲的很明白。会议开始前，一定要成立会议应急管理小组以应对突发事件，还要制定会议安全保卫工作方案，只有这样才能维持会议场所秩序、做好会场外围的社会治安秩序、严格检查与会人员的出入证件、协助引导疏散、保护参会人员的财产安全、重点防范盗窃事件，提供代存代管服务、书面告知参会人员尽量减少到人多复杂的地方去、如非要去，不要带贵重物品、有条件可派保安陪同。除此之外，会议现场服务与管理也进行了一些讲述。这章分为八个部分开始讲。会议服务管理要做到组织会议签到、发放会议文件、引导参会人员入座、安排开幕式、安排会议发言、组织分组讨论、做好会议记录、内外联络工作、安排闭幕式。会场服务包括摄影、摄像服务、拍摄空镜头、拍摄签到台、拍摄贵宾厅、拍摄茶歇、拍摄领导和贵宾发言、拍摄宴会、拍摄合影、计算机速记服务、保密协议、180 字/分、1%、专业术语、现场记录经验丰富、外语翻译服务、视听设备及其他硬件服务、音响系统、投影仪、灯光、录像、多媒体会议系统。

“民以食为天”，会议的餐饮服务也是一个重要的部分。首先是会议用餐地点与方式。会议用餐地点尽量离会场近一些。会议主要的用餐方式：围餐式、自助式、半自助式、分餐式、餐券购餐。早餐一般是自助式；午餐安排工作餐、自助式或半自助式；晚餐安排围餐式。菜肴的道数与份量要坚持适中原则，根据用餐人数确定，要平衡道数与份量，还有主菜不能太油腻。菜色具有地方特色、具有时令特色，要照顾参会人员的特殊用餐要求。会议餐饮的酒水也是有安排的：一般早餐和午餐不提供酒类，只提供饮料，晚上可为参会人员适当提供各种酒类。酒类安排有利于身体健康的啤酒、葡萄酒、中低度白酒为主。

会议的会场布置也很重要。会场布置的一般要求：突出会议主题、烘托会议气氛、调节与会者的情绪、提高会议效率、不同会议对于会场有不同的要求。会议座次排列的方式有环绕式、散座式、圆桌式和主席式。会议通知是上级对下级、

组织对成员或平行单位之间部署工作、传达事情或召开会议等所使用的应用文。这个以前应用文写作课程，老师介绍过了。会议通知的写作格式有标题：（发文机关）+事由+文种。

服务员培训心得体会 篇 4

十分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美，在工作中表现得更加出色。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，让我更深层次的认识了自己这个岗位，从本质上知道了餐厅服务员的职责和义务，从内容上发现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：

一、热爱自己的岗位

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，如果你自己都不热爱、正视自己的岗位，怎么让别人去尊重你，怎么让客人看到你脸上的自信，无论身处在什么岗位、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，或者以随便、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也将会是完全不同的。只有热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。

二、工作内容的优化

我们是餐厅服务员，是为客人服务的一种行业，一定要秉承一种理念，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，都会尽量的热情周到，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，一定要有问必答，找机会向客人介绍菜品及特色，多推销菜品，一定要眼观八方，你接待的那几桌客人，及时的关注顾客的需求，但注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一定要双手去接，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舒服，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，引起他的注意，故意找你麻烦，你也无话可说，所以我们要避免一切不可控因素。

三、培训总结

这次的培训，耗时三天，但就是这三天让我清楚的认识到了自身的不足，心中有想法，身体有力气就是不知道往哪使劲，这次的培训清楚的给我指出了未来在工作中努力的方向，以及自身应该改进的地方，只有不断的在工作的寻找缺点跟不足，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，我相信我以后一定能成为一个优秀的餐厅服务员。

服务员培训心得体会 篇5

一、会前准备

1、对会议室进行检查，保洁。

（1）确认会议室音响、灯具等设备的完好，发现故障及时向相关部门报修，保证会议使用。

（2）做好会议室的保洁、整理，达到《会议服务工作标准》的要求。

2、按会议要求，准备合格的会议用品，在开会半小时前准备好开水、茶叶、小方巾和会议桌上的纸、笔。（具体视情况而定）

3、根据会议要求进行摆台，对会议室进行通风和气味处置。

4、准备工作结束后，进行会前的全面保洁和安全检查情会议主办单位确认。

5、封闭会议空调。

二、会中服务与会后清场

（一）根据《会议服务工作标准》，进行会中服务和会后清场，并对以下会议服务情况进行检查

1、人员仪表：保持个人卫生，常修指甲，头发梳洗干净，整齐，不染发；化淡妆，不浓妆艳抹，手上饰物只限带手表。

2、准备工作：会前一小时再次进行核对，并将前一天中无法准备的物品补齐（如开水等），打开会议厅（室）→调整小环

境（空调、灯光、气味等）→检查摆台、物品准备保洁→准备开水、茶包、毛巾等。

3、人员到岗：会场管理员应在会议前一小时到岗，对服务工作及程序向会议服务员作出明确的分工，讲明注意事项，然后对会议要求事项做最后检查（包括会场布置、主席台布置、签到桌、鲜花、指示牌、进出路线、环境卫生等情况）。

4、迎送服务：会议服务员应在会前一小时按要求着工作服上岗，站在会场入口显要位置，脸带微笑，指引客人进入会场。

（二）现场服务

1、会场管理员应在会议主办方负责人到来时，主动上前与其进行联系，问清会议是否有其他要求，并加以落实。

2、如无特殊情况，服务员应在客人落座后倒水。大型会议中，服务员也可在会前 10 分钟将主场茶水倒满，会议开始后每隔 15—30 分钟对主场进行续水，并做好续水时间记录，会议时间超过 2 小时更换一次小毛巾。

3、会议服务员在会议开始后将会场门关上，站在会场一角观察会议进展，对突发事件进行及时处理，必要时先汇报会场管理员，在进行处理。

4、会议结束，服务员应立即打开会场大门，在门外站立，微笑送客。

（三）会后清场

根据《会议服务工作标准》进行会后清场

（1）检查会议厅（室）是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即还送给客人，如未能及时送还，应上缴给会场办公室妥善管理，做好记录，同时立即通知会议主办单位。

（2）检查会议室及相关的物品是否有缺失或损坏，及时报告会场管理员，协助追补损失，做好记录。

（3）物品归还，清理租借、调用的物品，检查有无缺失或损坏，清洁后归还，做好相应记录。

（4）清场保洁：回收可重复使用的会议用品，清点数量并记录，清洁桌椅、地面等，将座牌、桌椅等归位。

（5）关闭会议厅（室）：包括音响、空调、灯光、门。（协助电工）

三、对上述各项工作实行检查制度

（1）一般小型会议由会议服务人员自查，对照会议要求，落实服务细节，会场管理员全面检查，协调服务环节，跟踪客人的服务要求，落实服务细节，后保中心领导应对会场布置，设备情况，服务程序包括人员进行抽查。

（2）重要会议和大中型会议由会场服务人员自查，对照会议要求，落实服务细节，会场管理员，后保中心领导要先后进行全面检查，协调服务环节，跟踪客人的服务需求，落实服务细节，局领导对会场布置、设备情况、服务程序包括服务人员进行抽查。

（3）对各项检查做好记录，时时传递，以便相关部门及时改进，提供高效、快速的会议服务。

四、会后总结

（1）会议服务人员主动听取会场管理员等相关人员的意见和建议并记录。

（2）会议管理员负责进行总结，对重大问题提出整改措施和处理报告。

篇 6

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，

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

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。

这几天我们领导对我们酒店服务员进行了培训，让我学到了很多的东西，一个酒店最重要的就是服务，所以在今后的工作中我一定会提高我的服务意识，让我们酒店快速的发展起来。

提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻（即说话轻、走路轻、操作轻）。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向客人提供清楚明了的服务，造成了客人的不满。特别是报菜名，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。 一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、服务员的仪态

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

2、服务员的合作精神

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

这次的培训真是感悟良多，领导培训的每一字每一句都深深的映在我的脑海里，今后我一定不会辜负领导们对我的希望，好好的提高自己的素质，提高自己的服务质量，让酒店越来越好，越来越红火。

从参加 4 月 13 日孙经理的第一次培训到 10 月 12 日李美娜的培训，中间已经有 20 个人培训过了，虽然中间有好几次的培训都由于值班或者其他原因没有参加，但上传的培训资料都看过了，中间许多的内容都让我受益匪浅，每次的培训内容都对我们平时的工作以及生活中的为人处事起到了很大的作用。

通过培训，我总结了以下几点心得：

1、热爱总结的工作：要时刻保持一颗”我工作我快乐“的心，只有热爱自己的工作，才能更好的吧工作做好，才会把最平凡的工作做得不同凡响，企业最需要热爱工作的人。

2、有“礼”走遍天下 ：作为酒店服务行业，员工的礼仪修养起到至关重要的作用，无论是说话还是行为动作都有他一定的规范度，只有把这些做好了，才是一名称责的酒店员工。

3、沟通：在一个团队中，如果没有默契的交流和沟通，就不能达成共识，在一个集体中，每个人都有自己的思想，但遇事必须顾全大局，只有这样子一个团队才会壮大。

4、团队：说到团队最先想到在太原的日子，太原的时候尽管住了 5 个月，但他们从未把我们当成“自家人”，我们也在那个时候学会了团结，没有一个人受到委屈。

5、要注意细节：在做事时，人往往会忽略细节，但一个细节的忽略往往可以铸成人生大错，如果做事时，总是一副事不关已的样子，那你这辈子也就不用想有多大成就了，这就是所谓的“态度决定一切，细节决定成败”。

6、每天进步一点点：很多成功者就是积累一点点小而呈大器的，相反有的人总是想的大做的少，不愿意积少成多，中途放弃，最终一事无成，这也说明了坚持的重要性。

7、责任：其实就是对自己负责，现在我们客房部孙经理一般遇到事情不会直接告诉我们解决方法，总是问我们是怎样想的，这也让我们了解到我们对自己的岗位，对客房部，对宾馆是有责任的。

8、要学会做人：从小在大人嘴里就听到最多的是要学会感恩，要乐于助人，长大参加工作了，听到最多的就是要有敬业精神，要有职业道德，热爱自己的岗位，也只有真诚做人，认真做事，你才会取得成功。

9、服务：在我们就都行业中，最离不开优质的服务，微笑服务是服务行业的标志，微笑虽不是服务业的特权，但它却是职业人士工作时的常态。

10、节约：在我们每天工作中都会说到节约，也会回收利用，在工作，生活中也是只呀我们能认识到节约的重要性，那节约就不是一句口号。

11、要有自信心：自信是我培训的主题，其实说自信最想告诉自己做什么都要有信心，我是个缺乏自信的人，认真工作，要有责任感这都需要自信，正因为自己没信心，总怀疑自己不行，所以才会想到自信这个主题。

12、要学会总结自己及反思自己：记得许云培训的那节课，我就一直在想我从 11 月 25 日到今天我学到了些什么，我做到了多少，突然觉得能够经常反思自己，总结自己对自己的成长是有很大帮助的。

13、要积极参与各种培训以及组织的各项活动：培训学习是进步的“指南针”，告诉了自己所走的方向，参加宾馆所组织的活动愉悦了身心，成长了自己。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/148046125124006130