

关于服务员演讲稿范文（16 篇）

关于服务员演讲稿范文（精选 16 篇）

关于服务员演讲稿范文 篇 1

尊敬的各位：

您好！

我是政七店一名组长叫李艳青，很高兴被评为“服务之星”很感谢和同事对我的支持与帮助，如果没有店长和各位同事的帮助，我也不可能做到现在这样，真心第感谢大家，现在我就把我在工作中的所看所想的跟一下，不好的地方还请给以批评建议：

1、真诚服务：面对每一位顾客用真诚的微笑和一颗真诚的心给予他们最好的服务，用自己真诚的服务满足他们的需要，当你在服务过程中出现失误的时候，只要你用真诚的心和每一位顾客沟通，就可以得到他们的谅解，尽管有些顾客会有不满，但你的真诚服务会得到他们的谅解，不会因为这一件事否定你的服务。

2、细节决定成败：丹尼斯的服务流程很简单，但含金量很高，每一个小环节都是至关重要的，每一个细节的滞后或失败会影响整个服务的成败，不要忽略每个小环节、高标准化、高效率的服务才是最好的服务。

关于服务员演讲稿范文（16 篇）

关于服务员演讲稿范文（精选 16 篇）

关于服务员演讲稿范文 篇 1

尊敬的各位：

您好！

我是政七店一名组长叫李艳青，很高兴被评为“服务之星”很感谢和同事对我的支持与帮助，如果没有店长和各位同事的帮助，我也不可能做到现在这样，真心第感谢大家，现在我就把我在工作中的所看所想的跟一下，不好的地方还请给以批评建议：

1、真诚服务：面对每一位顾客用真诚的微笑和一颗真诚的心给予他们最好的服务，用自己真诚的服务满足他们的需要，当你在服务过程中出现失误的时候，只要你用真诚的心和每一位顾客沟通，就可以得到他们的谅解，尽管有些顾客会有不满，但你的真诚服务会得到他们的谅解，不会因为这一件事否定你的服务。

2、细节决定成败：丹尼斯的服务流程很简单，但含金量很高，每一个小环节都是至关重要的，每一个细节的滞后或失败会影响整个服务的成败，不要忽略每个小环节、高标准化、高效率的服务才是最好的服务。

关于服务员演讲稿范文（16 篇）

关于服务员演讲稿范文（精选 16 篇）

关于服务员演讲稿范文 篇 1

尊敬的各位：

您好！

我是政七店一名组长叫李艳青，很高兴被评为“服务之星”很感谢和同事对我的支持与帮助，如果没有店长和各位同事的帮助，我也不可能做到现在这样，真心第感谢大家，现在我就把我在工作中的所看所想的跟一下，不好的地方还请给以批评建议：

1、真诚服务：面对每一位顾客用真诚的微笑和一颗真诚的心给予他们最好的服务，用自己真诚的服务满足他们的需要，当你在服务过程中出现失误的时候，只要你用真诚的心和每一位顾客沟通，就可以得到他们的谅解，尽管有些顾客会有不满，但你的真诚服务会得到他们的谅解，不会因为这一件事否定你的服务。

2、细节决定成败：丹尼斯的服务流程很简单，但含金量很高，每一个小环节都是至关重要的，每一个细节的滞后或失败会影响整个服务的成败，不要忽略每个小环节、高标准化、高效率的服务才是最好的服务。

关于服务员演讲稿范文（16 篇）

关于服务员演讲稿范文（精选 16 篇）

关于服务员演讲稿范文 篇 1

尊敬的各位：

您好！

我是政七店一名组长叫李艳青，很高兴被评为“服务之星”很感谢和同事对我的支持与帮助，如果没有店长和各位同事的帮助，我也不可能做到现在这样，真心第感谢大家，现在我就把我在工作中的所看所想的跟一下，不好的地方还请给以批评建议：

1、真诚服务：面对每一位顾客用真诚的微笑和一颗真诚的心给予他们最好的服务，用自己真诚的服务满足他们的需要，当你在服务过程中出现失误的时候，只要你用真诚的心和每一位顾客沟通，就可以得到他们的谅解，尽管有些顾客会有不满，但你的真诚服务会得到他们的谅解，不会因为这一件事否定你的服务。

2、细节决定成败：丹尼斯的服务流程很简单，但含金量很高，每一个小环节都是至关重要的，每一个细节的滞后或失败会影响整个服务的成败，不要忽略每个小环节、高标准化、高效率的服务才是最好的服务。

3、顾客永远是对的，当你受委屈的时候，不要和顾客争执，因为顾客是你的服务对象，是你的上帝。当你失去了一个顾客的时候，就注定着会失去下一个顾客，甚至会更多，你就会损失很多的顾客，只有顾客满意了，我们才称得上优秀。

4、不要把个人情绪带到工作中去，每个人都会有不开心的时候，都有烦恼的一天，怎样控制自己的情绪，对自己的工作是很重要的，如果你今天的心情不好，首先，被你影响的是你的工作伙伴，开心可以传播、烦恼也可以传播。一个个看上去都不好、状态不佳，对你要的服务的对象也是不好的，顾客是来享受优质服务的，可不是来看你的脸色的，更不希望你的不开心影响到他们！所以要学会调整自己的状态，心态好了服务就会好，上班就应该是上班的状态、饱满、信心十足才是，这就是我们每天应该具备的！

5、工作伙伴感情深：员工关系对你工作的影响也是很大的，人与人之间多些关心，感情就会更亲切一些，不要因为一些鸡皮蒜毛的小事影响感情，也不要把这种心情带到工作中去，私下好好沟通，其实没有什么大不了的事，一家人不说两家话，说开就行，作为一名组长把自己的工作做好，而且还是店长的左膀右臂，还要带领整个班做好，作为组长的我在这三个月我深深地感觉到了，一个组长不仅业务熟练，更重要的是要做一个有信心、有责任心的人、在工作中我要时时刻刻做到以身作则，起到模范带头作用，平时对待顾客要真诚周到，对待员工要有层次管理，必须有乐观进取的工作。一个人做好不算好，让每个人做好才是真的好，一个出色的团队需要每一个人的加入和努力，我相信我们会做的'更好，我以后会更加努力工作，带领大家一起进步，善待自己的服务，争取做到更好。

关于服务员演讲稿范文 篇 2

尊敬的各位董事、领导、亲爱的各位同事们：

大家下午好！

非常荣幸能获得_酒店 20__年度“优秀员工”的荣誉称号，并代表 20__年度全体员工做获奖发言，在此，我要感谢各位领导一直以来对我的工作的支持与肯定，感谢营销部这个团队及公司所有同事对我的帮助与鼓励。

从酒店筹备开始，我便加入了这个团队，几年来，我不断的勉励自己：任何时候，也不把工作当成一种负担，保持工作中良好的心态，所以一直以来我都觉得自己生活在这个大家庭里面非常的开心，工作起来也很有劲头。

曾经有人这样说过：“细心只能将事情做对，用心才能将事情做好！”一直以来，我都本着踏实、用心的工作态度，默默的努力做好工作中的每一件事情，虽然我在工作上并没有取得特别值得炫耀可喜的成绩，更没有为公司作出惊天动地的贡献，但在不知不觉中已经慢慢成长，今天，有幸成为优秀员工，我很荣幸，它既是公司领导及同事对我工作的肯定，同时也印证了我工作的进步和成绩，同时，它也是一种动力，促使我会以更高的目标来要求自己。

荣誉属于昨天，重要的是今天怎么做，在新的一年里，我一定不辜负“优秀员工”这个光荣称号，再接再厉，戒骄戒躁，严格要求自己，同时希望能一如既往得到大家的肯定和支持。

最后我与我的同事一起共勉：没有企业的发展就没有事业的辉煌，让我们用感恩的心面对公司、面对工作，用感恩的心做人，去化解工作中的消极与不愉快，凝心聚力，登高望远，为公司的壮大而共同努力！

恭祝各位：工作顺利！身体健康！万事如意！

谢谢大家！

关于服务员演讲稿范文 篇3

敬重的领导、各位搭档：

你们好，我是前厅部的，十分侥幸，我能有这个时机站在这

儿同咱们沟通，今日我影影绰绰的标题是——《尽我所能，用心服务，让星光愈加痛苦》。

这次星评可以顺畅的经过，我的心境和咱们相同激动。从酒店谋划至今，阅历了无数个日日夜夜，行善积德月亮湾人祈盼的便是这一时刻的星光绚烂。

在_酒店作业的这些日子里，我看到的是领导和搭档们的那种不辞劳怨、热心合作、一丝不苟、不计个人得失、脚踏实地的作业情绪，这行善积德的行善积德无不对我产生巨大的影响。在沐浴星光的一起，我也经常问自己，我要以怎样的实际行动才干为星评添光荣呢，我想我所能做到的便是尽我所能，用心服务。

那么要怎样才干做好用心服务，我以为有以下几点：首要，有必要不断提高本身的本质。个人的杰出本质是经过咱们的常识、咱们的作业、咱们的为人处世、咱们丰厚的个人内在等方面归纳表现的。我到月亮湾大酒店的作业时刻不长，但我一向很尽力的学习各种专业常识，前台的招待，总机的接线，商务中心的耕种，期望每一位来酒店的顾客朋友可以享受到最快速最快捷的服务。

用心服务的第二点便是感动顾客朋友。

让顾客朋友在咱们酒店这个环境中能感到惬意，安全和关爱。让顾客朋友在咱们酒店没有生疏感和距离感。那么感动顾客朋友，需求重视细节服务，有时仅仅一句亲热的问好，一个绚烂笑脸，就足以感动顾客朋友了。

用心服务的第三点，我以为也是最重要的一点，走进客户的

心。

优质的服务其实是心与心的沟通。走进客户的心，从顾客朋友的实在的需求动身，想顾客朋友所想，急顾客朋友所急，真心诚意为顾客朋友服务。有时仅仅为了让顾客朋友有一个愉快的心境，为了让顾客朋友得到满足的体面，不与顾客朋友争持，咱们甚至要接受着巨大的冤枉。哪怕咱们得理，咱们也让他三分。我在前台作业的时分，就遇到过这样一件事，它给我带来了苦涩，但它也给我带来了香甜，它给我留下了十分深入的形象。

那一天我上晚班，大约晚上九点多钟有一位先生下榻本酒店，看着他一脸的疲乏，我以最快的速度帮他办好了入住手续。可是过了十多分钟，这位先生怒气冲冲地来到前台，他将手中的房卡，往前台上一扔，“你这是什么卡，连门都打不开。”“对不住，先生”我一边说一边拿起房卡，放入门锁体系中查询，行善积德都正常啊，我再次承认无误。我想必定是顾客朋友用卡不妥，所以当我把卡递给这位先生的时分，我特别的用手笔画一下，“先生，您好，这房卡的磁片要朝上的。”

“你什么意思？”还不等我说完，他就打断了我的话，“我住了这么多的酒店，莫非连门都不会开嘛。”“你们酒店怎样搞的，找一个训练生当班，你究竟会不会刷卡啊。”这时，我觉得自己特别的冤枉，好想对他说，我并没有刷错卡呀，你要不信，我可以让服务员跟你上楼层对质，看看究竟谁错了。可是看到那位先生那么激动，谁对谁错并不重要，便是我实话实说好了，也必定到产生一些不愉快的事。

我仅仅浅笑对他说：“先生真的对不住，给您添麻烦了，我让客房服务员在12楼的电梯口等您，要有什么事，您可以直接找她处理，您看这样行吗？”或许是我的诚实的情绪打动了，他压住了火，仅仅说：“好好，让服务员动作快一点。你看看现在都几点了，我明日还要很早起床呢。”我马上告诉服务员处理此事。过后，我才从服务员那儿知道，本来这位顾客朋友用1202的房卡去开了1220的房门。听到这儿的时分，我心中的行善积德冤枉、疑虑都豁然了。

可是作业就这么恰巧，第二天这位先生很早退房，并且又是在我手上退房。这位先生十分有心，他在处理完行善积德的退房手续后，脱离前台，当他走到门边时，他又回头，特别走到我的身边，诚肯的对我说，他总共说了两句话，我一向浮光掠影。榜首句是“小姑娘你真的很不错，”第二句是“有你这样的训练生

是你们酒店的自豪。”我知道这位先生的话有点过了，但当他着重说“训练生”三个字的时分，我了解他的所要表达的意思。

其实咱们接受的冤枉，有时能得到顾客朋友的了解，过后还可以得到表彰，但更多时分只能是在咱们心中默默地接受着。

但在咱们承受冤枉给顾客朋友带来高兴的一起，都会在顾客朋友心中留下十分深入的形象，他们会在经意或不经意间把这些感动传递给别人，在无行旁边就会给咱们的服务作了一个免费宣扬，会为咱们的酒店做一个免费的推行，那么咱们酒店终究可以得到什么呢？咱们会得到一批最忠诚的客户，而酒店也将会得到十分丰盛的赢利报答。

我在_酒店作业的时刻不长，只要短短的两个多月，或许我对服务的.了解还不行透彻，但这确确实实是我在作业中的实在体会。我期望在不久的将来，能在_大酒店这个温暖调和的咱们庭里，不断的堆集业务常识，不断地在服务中提高自我，更好地做到尽我所能，用心服务，让酒店的星光愈加绚烂。

关于服务员演讲稿范文 篇 4

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事：

非常感谢集团公司和酒店领导给我这个机会参加今天的酒店经理职位竞聘，这对我来说，是机遇，更是挑战。我将非常珍惜这次展示自己、锻炼自己的难得机会。参加酒店总经理助理职位的竞聘，勇敢地接受大家的评判。

我叫，今年岁，于年开始参加工作，先后从事过业务员、营销员、酒店服务员、酒店管理员，至今已在酒店一线岗位上工作了12年，它教会了我如何为人，如何处事，如何工作，并在这12年中我曾多次获得酒店的“优秀员工、服务能手、优秀干部”等奖项。身为酒店中层管理的我始终秉承着“言必行、行必果”的办事风格，20__年10月我加入__集团这个人才济济、团结奋进的大家庭，在领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我有幸学到了很多的东西，取得了很大的进步，在此向大家向在座的诸位领导表示真挚的感谢！正是你们的支持和厚爱，才使我有信心走上这个竞选的舞台。

在我加入_酒店的这两年的时间里，在酒店的正确领导下，凭着自己的勤奋努力和悟性，一步一个脚印，脚踏实地地尽力做好每一项工作，并带领房务部全体员工较好地完成了年初制定的经营目标。20__年全年客房收入达359万元，完成比例为117%。20__年完成收入共367.4万元，完成比例为102%。并在20__年、20__年组织房务部员工参加全市、全省酒店业技能比武中以技压群雄先后取得全市、省第一名的好成绩。房务部在两年时间内先后实行了工资计件制，费用控制承包制等多项工作。在服务管理上，我们选定的口号是：“标准高、服务精、微笑甜、互助乐”。俗话说：“没有做不到的，只有想不到的”凭着细心的观察和热情的

服务，以“润物细无声”的方式，给客人营造一个温馨的氛围。
使客人在我们酒店感受到友情的珍贵，亲情的无价和家的温馨。

12 年的酒店工作经历，使我对酒店服务行业有了较为深刻的理解，对酒店管理有了较为全面的认识，并在实践中获得了比较丰富的酒店管理经验。多年的一线工作经历，养成了我严谨细致的工作作风，也造就了我敢于面对困难的坚毅品格。而丰富的从业经验，扎实的业务能力和认真细心的工作作风使我赢得了领导及众多客人的信任和尊重。我相信这些经历会在今后的工作对我有很大的帮助，要想成为一名合格的'助理，它不仅要有一定的专业水平、综合素质、心理素质，还要有良好的人际沟通能力，尽管我有很多的不足之处，但是我会不断加强业务学习，在工作中总结经验。假如这次我能荣幸竞聘成功，我的工作计划和设想是：

一、当好“协助员”。协助领导作好上级业务主管部门及信息反馈和日常程序性的工作。协助领导进行项目的商谈，受理客户的投诉，将意见整理成材料及时向领导汇报。

二、当好“服务员”。为领导服务是行政助理义不容辞的职责。领导交办的事情要不折不扣及时的完成，为领导服务的出发点和落脚点是为业务部门及全体员工服务的首要之一，为此可适当的开展一些文艺活动，营造亲密融洽的“家庭气氛”，让每位员工及家属对酒店热爱和忠诚的基础上产生一种良好的集体环境氛围，自觉地为酒店的总体目标贡献自己的全部智慧和精力。

三、当好“协调员”。协调好酒店与集团其他各子公司之间的横向联系，以及公司内部上下级关系纵向协调，充分发挥一个集体，一个团队的重要因素。

四、当好“管理员”。酒店现场管理是首要工作。首先注重企业文化内涵，与其说客人到酒店是去住宿、吃饭，还不如说去寻求一种精神上的享受。所以酒店在管理中向传统文化“借力”如：“以仁治店”，在管理过程中注入更多的情感要素，并通过“身教”强化管理效果，逐步实现“佣人式”的服务转向“绅士式”的服务。我想，当好管理员，首先应管理好自己，只有这样，才会树立坚定的工作信念，形成良好的工作风格，同时，也才会更好地有利于自身的成长。

五、寻找“增长点”酒店行业的竞争已不是简单的软硬件的竞争，它还是企业文化品牌的竞争，它体现的是企业与员工的共同价值观。所以酒店必须激励实行全员销售，在明确年度指标的情况下每个人都应制定相应的计划与措施，责任到人，目标明确，对待工作中的每一个细节力求做到“用心做，做精细”，做到节约一分钱就等于盈利一分钱的思想。学会经营自我淘汰制，做好内部营销、内部管理，这样才能使我们成熟的走出去引进来。

作为这次竞聘的积极参与者，我希望在竞聘中成功，但是我绝不会回避失败，不管最后结果如何，我都将“堂堂正正做人，兢兢业业做事”。

关于服务员演讲稿范文 篇 5

说实话，家政这份职业就是个良心活，如果你想糊弄客户，客户也不是傻瓜，肯定是能感觉得到的，这份工作就会干不长久。反之，如果是真心实意、把客户当成自己的亲人对待，客户也会拿你当自己人看待。在工作中，我始终把雇主的信任作为自己做好家政工作的标准。有时和同行们一起交流起来，我也是不断地提醒着刚从事家政工作的姐妹们：“该是我们的，一分不少地领取，不是我们的，绝不贪图小便宜。做人诚实是我们做好家政的基础”。

__年8月份，我接到了从事育儿嫂职业的第一份工作。在张店龙御苑小区照顾一个八个月大的小宝宝乐乐。乐乐的爸爸妈妈都是高级知识分子，这一家每天都充满着温暖和爱。由于乐乐的奶奶有急事需要回老家两个月，所以我被安排来照顾乐乐。乐乐只有八个月，他还不会爬，只会趴在床上小腕左右摇摆着。刚进家时，我心里也是不停地打鼓，害怕照顾不好孩子。乐乐一直是由奶奶照看的，和奶奶很亲，但还好不是那种认人很厉害的宝宝。第一天我先熟悉了一下环境，第二天我就开始教乐乐怎样爬行，因为爬行是婴儿成长过程中很重要的一课，可以促进大脑的发育和身体协调能力。我先拿他一只小手向前，另一只小手跟上，随后腿跟着往前挪。乐乐很聪明，第四天就能慢慢的爬一段距离了，一家人都很高兴。和宝宝熟悉之后，第五天乐乐的奶奶就回老家了。孩子的爸爸妈妈平时上班，一出去就是一天，家里只有我和乐乐两个人。孩子的妈妈还是放心地把家里的钥匙交给了我，并说：“李姐，我信得过你。”这对我来说，是莫大的鼓舞，我心里默念道：一定不能辜负这一家人对我的信任。每天就是我和乐乐两个人在家，早晨给乐乐喂完饭后，我们就出去活动一个小时，回家之后再添加辅食、喂奶。然后乐乐自己玩一会，我就忙着洗衣服，给乐乐做午饭。下午，哄乐乐睡会午觉，睡醒之后，我们俩做游戏，我给他讲故事，逗得小家伙咯咯的笑。我每天坐公交

车往返于桓台、张店之间，乐此不疲。就这样，两个月的时间很快就过去了。在这期间，乐乐学会了爬，学会了扶着沙发挪步，孩子没有生病，没有磕着碰着，长得白白胖胖的，很是喜人。一家人都很高兴，临走的时候，乐乐妈妈对我说：“李姐，谢谢你这段时间对乐乐的照顾。刚开始我找育儿嫂找了很长时间，人家都不乐意来，说只有育儿嫂和孩子在家，家里没有监护人，出了问题自己负不了责任。好不容易遇到您这样负责的阿姨，给我解决了很大的困难。”我是个很简单的人，我说：“我也没有想那么多，只知道实心实意带孩子，对我来说有没有监护人都一样”。最后一天到了下班的点，我告诉乐乐说我以后不再来了，乐乐搂着我的脖子，拉着我的衣服不让我走，我心里酸酸的。我拿着东西出了家门后，没有以前回家时的高兴劲儿了，低着头心里很难受地往前走着。走到一半的时候，我听见有人叫我，一回头乐乐奶奶抱着乐乐一直在追我，我的眼泪当时就哗啦哗啦的流下来了，乐乐奶奶说：“小李，我回老家时还请你来照看乐乐。”

把温暖带给雇主就是我最大的价值

在工作中我始终坚持“客户至上，服务第一”的工作理念，本着干一行、爱一行、专一行的原则，用一颗诚心、一颗爱心、一颗耐心、一颗恒心干好这份工作。正如家政倡导的那样“一人来工作，温暖两个家”、“热心奉献、情暖万家”。我工作的对象

基本上是新生儿或婴儿，照看十分辛苦。但我始终是勤勤恳恳，任劳任怨，把客户家当成是自己的家，真心诚意地服务客户，用自己的诚心和爱心，赢得了客户的信赖和支持。用自己的努力与认真做好每一个细节。

现在的年轻人和婆婆处的关系一般都很微妙，作为月嫂经常会遇到这方面的问题。产妇和婆婆之间有矛盾，往往就一些琐事达不成一致意见，月嫂夹在中间很为难。我就遇到过这样一家雇主，我处理这类问题的原则是大事化小，小事化了，尽量两边做工作，以有利于自己工作开展为准则。我在干24小时住家月嫂时服务过一户家庭，孩子叫甜甜。这家婆婆很能干，就是干活的时候嘴也跟着说个没完。第一天进家甜甜妈妈就说：“李姐，以后早饭你做。”以前都是这家婆婆做，孩子妈妈这样一说，我就猜想婆媳之间应该不是很和谐。我很爽快地答应了，但是婆婆却不高兴了，偷偷地抹眼泪。我跟婆婆说：“您儿媳妇是心疼您，怕累着您，既然您家花钱雇我来了，我就得好好干啊，您看您多有福气啊！”这样说着，婆婆心里好受多了。后来，找了个适当的机会，我又和孩子妈妈说：“你看你婆婆多好啊，七十多了，还忙里忙外的，你婆婆也不容易，相互理解才能家和万事兴啊！”这样大家都没有气了，我的工作也好干多了。当我的付出能给一个个家庭带来温馨和平安时，我心里总是感到很满足。

从事月嫂工作以来，客户对我的反馈意见都是优秀，这不但肯定了我的工作能力更给了我追求更高水平、更好发展的动力。前不久，家政公司安排我到澳大利亚去照看两个小孩，一个两岁，一个四岁半。当时我心里有些发怵，去国外？人生地不熟，我又不不懂英语，遇到事咋办啊？可是一想到客户对我的评价，想到自己可以在更高层次上追求更好的发展，我义无反顾的接了这一单。现在，护照已经办下来了，签证正在办理之中。如果签证办下来之后，我就可以到国外去当育儿嫂了。当时谈好的是先签三个月的合同，一年可以拿到 10 万元的报酬，这是我在国内好几年都挣不到的钱。现在我的收入比我在纺织厂时的工资高多了。老公也很支持我干这份工作，女儿还鼓励我早日当上金牌月嫂呢。我服务过的家庭也经常保持电话联系，我和产妇成了很好的朋友，她们有什么问题喜欢打电话咨询我，还说想念我的厨艺，很想吃我做的饭。通过干这份工作，我越来越自信，穿衣打扮越来越有品味，精神面貌也越来越好。现在我在学习简单的英语对话，为以后出国做准备。如果不是干家政服务员这份工作，我想出国对我来说就是一个遥不可及的梦想，感谢县妇联能给我们下岗失业女工提供这么好的机会。在这里，我也呼吁更多的下岗失业姐妹们，迈出家门，来参加妇联的家政服务培训吧。我相信，“三百六十行，行行出状元”。让我们用勤劳的双手和爱心默默的为客户打造美好

的生活空间，在家政这个朝阳产业中，我们一定能够闯出一片属于自己的天空。

谢谢大家！

关于服务员演讲稿范文 篇 6

今天，我们怀着无比喜悦的心情，聚集一堂，在这里召开“弘扬五四精神、展现时代风采的演讲赛”。此时此刻，我们更加怀念那些为祖国、为人民谋幸福而长眠于地下的仁人志士。他们的爱国主义精神，将永远激励我们后来人为社会主义建设事业贡献一切。我在服务员的这个岗位上已经工作有足足 2 年的时间，在这个平凡的岗位上使我得到了很多锻炼，学会了很多知识。我热爱这平凡的岗位，能够有机会把我在工作中的心得和大家交流，我感到非常荣幸所有幸。

曾记得我还是一名学生的时候，每次在路边高耸矗立的楼阁里，看到那些热情微笑，举止端庄大方的服务员，心中便不时涌起一个愿望，希望有一天，我也能够穿上某家宾馆的制服，那该多好。我很羡慕她们能够工作在优雅的环境里，服务于来自各国的宾客中间，多么像一座桥梁，一座架起中国人民和世界各国人民的友谊之桥。在我心中它是一项高尚，神圣而又意义深远的职业！

风会错过季节，雨会错过沙漠，可幸运的是，我没有错过命运中的机遇，终于如愿以偿的到_宾馆做了一名服务员，我的心情像比赛赢得了冠军一样高兴。然而过了一段时间后，我对这份工作的新鲜感便在每天重复的铺床、吸尘、抹灰等工作中一点点所有的磨灭着，厌烦的情绪也随之渐渐的产生，我怎么也没想到心中一直向往的工作竟会是这样，想象和现实相差的太远了，使我真的有些招架不住了。

记得有一次，我在清扫房间卫生时，发现客人的房间弄的非常脏、非常乱，于是我一边捂着嘴，一边硬着头皮做打扫，嘴中还不时的低声抱怨，碰巧就在这时客人回来了，看到我有些不高兴的说：“房间是我包住的，快点给我打扫。”听到客人的这番话，我像被针扎了一样，委屈的丢下手中的清洁用具，哭着跑到休息室。领班看到后，就问我是怎么一回事，我哭着向她讲述了这件事的经过，她听后摇了摇头，而后语重心长的对我说：“我们的工作就是为客人提供一个优雅、整洁的环境，客人入住后，不只是购买了一个可供休息的地方，他们更要求在这里享受到最好的服务。换个角度，站在客人的位置上考虑问题，你就不会这样委屈不平衡了。刚才你的行为是不对的，和我一起去和客人道歉解释一下吧！”我有些不高兴地望着她，心想：就算我错了，知道就可以了，还要去道歉，多没面子。我坐在椅子上没有动。这时领班似乎看出了我的想法，微笑着鼓励我说：“敢于正视自己的缺点和错误，向前跨出一步，你会有完全不一样的心境和感受，同时也会得到一种崭新的工作动力。”说完后她转身出去了，剩我一个人呆坐在休息室里，想着班长对我说的这番话，又想起开始参加工作的誓言和信心，最后我还是鼓足了勇气来到房间门口，打算主动向客人解释道歉。可映入我眼帘的一幕却是：领班正面带微笑，而大方得体的对客人说：“您好先生，非常抱歉刚

才那位服务员是新参加工作的，对您有冒犯之处请您多原谅，我代她向您道歉对不起。”她边说，边恭敬的为客人送上了热茶，而后又以娴熟的服务技巧的态度。”这时站在门口的我脸一下子红了起来，望着眼前刚刚发生的一切，感触很多，不同的服务态度和处理方式得到了二种截然不同的效果，这使我深深懂得用“心”去为客人服务，不但客人满意，我们自身也能够从实践工作中体味到这平凡岗位中的不平凡。

转眼间，时光飞快流逝，虽然这件事已经过去很长一段时间了，但它却始终深深的影印在我脑海里，不断地鞭策我、鼓励我克服在工作中碰到的种种困难，使我经受住了一次次的考验。我们用规范得体的语言、甜美的笑容、端庄的仪表，为客人提供最好的服务，当风尘仆仆的客人入住宾馆时，立时送上香巾，递上热茶和亲切的问候，当在客人眼中看到一丝询问的神情时，我们会马上应声答复：“您好先生，我能为您做些什么？”碰到多变的天气，外地客人很容易气候不适应，这时我们会细心的提醒客人多加些衣服，或别忘记带上雨具。这些细微的小事在工作中很多很多，但正是这些细微的小事，汇聚出我们独具特色，细心体贴的服务。

一年多后，由于工作的需要，我受房务部的指派，担当领班的职务，从那天起，我更加觉得肩上的责任重大，时刻严格要求自己、以身作则、吃苦在前、办事公平、用自己的实际行动去影响和带动班组成员。在楼层人员短缺，赶上清扫工作量又很大时，我主动放弃自己的休息时间，把集体的荣誉放在第一位。处处以大局为重，渐渐地，班组中奉献爱岗的事迹越来越多，记得有一次，迎接一个很大型的卫生检查，碰巧赶上旅游旺季，工作任务量本来就很大，同时又需要我们对房间和公共区进行仔细彻底的清扫。当时我很担心不能在规定的时间内完成工作任务，此时班组成员主动找到我说：“我们宁可不休息，也一定在规定的时间内完成工作任务，不会因为我们给集体带来任何影响。”很朴实的话，体现了班组成员的主人翁意识和责任感在不断的加强。最后我们不仅用汗水为宾馆赢得了荣誉，维护了集体利益，也用行动证实了自己的价值。

几许往事，历历在目，使我得到锻炼的同时也磨练了意志，经过在工作中的不断摸索，我对自己的工作有了更深一步了解和认识。

为了确保房间的出租质量，我把每天查房存在的问题记录下来，利用晨会的时间布置工作重点及注意事项，查房时除重点检查昨日存在的问题外，还要继续查找新问题。利用循环的检查方

式，为客人提供一个整洁、舒适、安全的环境。

在日常的服务过程中，每位服务员利用工作中的细心观察，准确的掌握每位客人的不同生活习惯和满足客人的不同要求。一位长住客人，入住在我楼，当服务员发现客人每天下班回来后总要到冰箱内找水喝，当班的每一位服务员都会在白天时提前为客人准备好，为他提供生活上的方便。还有一天晚间，客人拿出一件衣服，焦急的询问我们能否帮助熨烫一下，当我们得知客人是因为白天公事很忙，未能将衣服送洗，晚上又要穿着它参加宴会，我们就主动想办法借来熨斗，为客人将衣服烫好，并及时返还给客人，客人非常高兴。在临行前对我们说：“很感谢你们周到及时的服务，帮助我解决了困难，如果再来，一定住在你们这里”。

试想如果用力挤压一颗橙子，会流出什么？自然是橙汁。如果我用脚大力踩这颗橙子呢？当然还是流出橙汁。如果我使劲地将这颗橙子往墙上摔呢？结果还是流出橙汁。因为橙子的内在就是橙汁。

同样道理，我们内在是什么，无论生活对我们怎样挤、压、踩，我们就仍将流出什么。你的内在是软弱，你就将流出软弱；你的内在是信心，是坚强，是越挫越勇的气概，你就将流出你的英雄本色。你的内在是真才实学，你就将流出与众不同的气质；那个男孩的内在是真的爱你，不用什么海誓山盟他也将陪你慢慢变老。

我们要战胜困难，不能靠别人，而要实实在在地使自己变得强大，因为没有人可以代替你去登上珠峰。在大学里你们要实现你们的梦想，哪怕是最小的渴望，都必须依靠自己的努力，专注负责地去做好每一件事。

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/657012030003006063>