

# 五星酒店服务员培训心得体会和感悟(大全5篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 五星酒店服务员培训心得体会和感悟篇一

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。

## 五星酒店服务员培训心得体会和感悟篇二

20xx年1月20日我们带着期待，带着紧张，开始到济南鲁能新天地实习，现在为期半年的实习已经结束了，总结一下，这半年里我学到了很多。

刚开始实习时，我们有很多不适应，但是我们都在坚持，因为我们知道半年时间很短，我们必须抓住这次宝贵的机会充实自己，完善自己，去接触、去学习在课堂上学不到的东西。

通过此次实习，让我学到了很多不属于课堂的知识，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义。从第一次微笑着向客人问候，到熟练掌握岗位服务技能，再到带领新人，一步一步走下来，我有过挫折，有过委屈，但我知道，永远要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要认真的去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。

实习期间，我从未出现无故缺勤，每天按时上下班，自觉服从酒店管理。我努力把书本学到的知识应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态。实习培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的'工作作风，也培养了我的耐心和素质。我在实习期间能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，能保质保量完成工作任务，实现了我实习的价值。

和同级之间的关系。除此之外，我也从酒店领导身上学到好多东西，领略他们的风采及他们对每个人不同的待人接物的方法。这次难得的机会，让我们打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习也让我看到了自己的不足，看到了自己需要提高的能力，所以实习明确了我今后努力的方向，我明白了何谓工作，何谓生活，在以后的日子里，我会更加努力，不断完善自己，提高自己，加倍学期以前没有学到的。

最后，感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益匪浅。感谢酒店给我们提供这个实践的平台，让我们将有机会理论与实际相结合，认识自己不足，提高自己。也感谢酒店领导，同事对我的照顾。

## **五星酒店服务员培训心得体会和感悟篇三**

在自己刚刚进入这一份工作之时，我就感觉到了十分地慌乱，于是在领导的安排下，我参加了这次的前台员工培训，这才使我真正的理解这一份工作，更是知道接下来我需要不断努力的方向。

这次的培训其实形式比较简单，主要就是将身为前台会涉及的工作内容进行了一个罗列，虽然我知道前台的工作是比较琐碎的，但是这般罗列之后才让我更加明白这份工作运作起来还是有一定的难度的，毕竟每一件事物之间没有太大的

联系，所以相互之间更是容易忘记，这就是需要一段较长的时期来慢慢适应每一点的内容。

当然既然是培训就是一定对工作有极大帮助的，很开心的是培训老师将他在前台岗位上的经验也总结了一番，将自己开展的工作进行了一个安排，这样的安排下来，感觉一切的工作就更加有序了，更是可以连接起来，这样就不会容易忘记一些应该要完成的事情。突然我感觉到自己好像是收获到了一件至宝一般，让我可以在自己接下来的工作中做到更好。这一点经验是对我来说相当宝贵的，在我十分认真地的去感受老师的课堂培训之后，更是清楚的明白了这样安排的好处，并且让我对这份工作有了更深的感受，这次的培训真是让我大开眼界。

随后最为重要的便是答疑环节，其实每一个人的工作以及每一个公司面对的`工作都是有极大的差异的，而这次老师所讲授的方式只是完全的适应于他自己，在我们自己运用起来也还是需要自己好好斟酌一番的。当然老师凭借相当丰富的经验，也是可以较好的回答每一位同学的问题，这就是在这份岗位上已经达到了较高的境界吧。我很难想像自己有一天能变成这般模样，而如今我更应该明白的就是现在应该要在自己的岗位上坚持的做下去。

果然生活是需要不断地进行自己总结，也只有这样才能完全的让我们明白自己所处岗位还需要不断进步的东西，只有不断的总结才能够让我走得更远。我想之后的生活更是需要我坚持做好自己，在目前的岗位上持续的努力，尽量将自己的工作都完成好，这样才是可以让自己在这份工作上有进步。

这次培训我所收获的东西，我都会与我的工作进行完美的结合，找出真正适合于自己的工作方式，努力在这份工作上好好做下去，更是不断地提升自己，让我能够在这份工作中感受到自己非常期待的东西。更是要不断地激励自己，使我可以在这般的激励之下越发的成长。

## 五星酒店服务员培训心得体会和感悟篇四

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。

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。

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。

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。

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。

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。

## 五星酒店服务员培训心得体会和感悟篇五

此期培训的第一课xx公司就为我们安排了职业礼仪这一课，作为前台主要是与人打交道，做人的工作，在工作交往中更应当注意礼貌礼节，处处做到仪表端庄，谦逊和蔼，文明礼貌，保持一种有素质，有修养的良好形象。所以，这一课作为培训的第一课凸显出了它的紧迫性、必要性和重要性。让我们所有培训的同事都受益匪浅！

实践证明，仪表整洁，举止端庄，谈吐文明，讲究社交礼仪，也是做好人的工作的一种有效手段。如接待来访者，客人来向你反映问题，而你举止不得体，讲话粗鲁，心不在焉，就会缺乏信任度，引起来访人的反感，甚至可能反目为仇，不欢而散。而要是来访者反映情况，你彬彬有礼，热情接待，耐心倾听，就会给人一种有信任度的感觉，让人家满腹牢骚而来，满意高兴而去。同样是接待来访者，讲不讲社交礼仪，注不注意礼貌礼节，就会有两种截然不同的结果。

为适应这个新形势，前台工作场所十分需要有礼仪礼节的气氛。前台人员作为前台工作的“主体”，要有效地做好日常工作，我觉得亟待注重三个方面的问题：

懂得前台礼仪是社交礼仪的重要方面，明确讲社交礼仪与做好前台的关系，正确认识在前台日常工作中讲礼仪礼节与做好前台日常工作关系的哲理，从而提高讲究礼仪礼节的自觉性。

外表文明是内心文明的反映，培养良好的礼仪行为，必须有内心的文明素质。前台人员所做的每一项工作，都反映一个人素质的水准，代表公司的形象。因此，每个前台人员都应当认真学习社交礼仪的基本知识，加强自身修养，培养高尚的情操和良好的习惯。注意自己的外表形象，说文明话，做文明事，着装端庄整洁，举止文明斯文，保持一种有内在素质，有外表文明的良好形象。



良好的礼仪素质，文明的行为，并非一朝一夕能提高和养成的，而要靠平时做起，从点滴做起。如接一只电话，应当首先说：“您好！请讲……”这种和蔼可亲的话语，会给人一种亲切、温馨的感受。

我们只要持之以恒地注重实效，从平时做起，从点滴做起，就能成为深受来访者欢迎的一名前台人员。