

# 最新暑假社会实践报告10篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/215019.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

### 暑假社会实践报告篇一

在机关单位学习处理日常的行政事务，熟悉整个机关单位工作的过程，通过实践学习，使所学理论知识得到验证，将自己在学校所学的理论知识向实践方面转化，尽量做到理论与实践相结合，培养灵活运用书。

本知识的能力，并且学到许多书本上学不到的东西，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为在毕业后能快速地融入社会打下基础。

#### 河南省固始县国营农场

进入农场场部后，我被安排在事务最多的党政办公室，这里短时间可以相对学到最多东西的地方。第一天便恰逢一个学习的好机会，领导们组织去下乡进行产业视察调研活动。接过主任给的工作记录本和笔便出发了。在视察、发言、会议、

#### 总结

等方面，我切身感受到，和老百姓打交道最重要的便是实在和效率。而且整个过程中也在各方面给了我锻炼机会。这些都让我意识到，很快适应新环境、做实事是很有必要学会的能力。在这个环节中，得胆识和才能兼备。细心、抓重点、有条理、有卓识远见等都是干工作的核心素质。会如鱼得水、效益倍增，给工作极大的促进作用。当然，那得积累，循序渐进。

我做的工作主要可以归纳为以下几个方面：

1、文字工作。刚开始社会实践，我只能做一些诸如复印、打印、装订文件、收发处室信件、编排档案、填报表的工作，因为我对农场的工作还不熟悉，一切对于我来说都过于陌生，我认真的做着这些琐碎的事，同时也加强自己公文方面的学习，包括公文的写作格式、要求，语言特点、公文的传送渠道、方式的认识和公文的整理归档工作。但随着社会实践的进行，我也渐渐的开始负责一些重要的文字工作。

2、值班。作为一个身高超过一米八的大块头，值班自然是躲都躲不掉的。在这次社会实践中，

我总共值了三天的班，都是替我的同事值的，其中一次更是值到了晚上八点多才下班。值班的主要工作是接听值班台上的值班电话，记录有关的会议通知，传达通知，同时，也要接待到访客。

3、电话联系。与市经委党建归口及直属党组织的联系，除了信件的往来，还有就是电话联系了。有时领导会让我负责打电话通知一些部门协作处理某事，打电话跟对方联系时，必须要注意自己的语气，因为我代表的是我们农场场部，要学习如何与别人沟通，用简要的语句让对方清楚的明白我的意图。

4、外出取件、送件。公务处理中，经常有要呈报上级机关或者要拿去审批的公文，这就要求我到上级机关部门去取文件或者送文件，有时一天要跑两三趟，说实话有点累。

在实践中，我也得到了一些启迪：

在工作中特别要虚心谨慎，决不可心高气傲。虚心请教也是一门很深的学问。就像产业宣传文一样，本来是一天之内要写好交给主任指导的，由于各种原因，他没及时看，我也没有检查就交了。和主任讨论时，他指出了一些不足，但我觉得自己在文中已体现了他说的，便谈了许多观点和看法，确切说是争论。后来，自己在完善时发现，虽然自己是这样想的，但未全面体现，使得我羞愧。还好，主任就是有领导的范儿和气度，在他身上也学到很多气质。使我明白，随时随地向资深的领导、同事学习尤为重要。好的工作环境，特别是和同事的关系，会决定你的生活态度，甚至影响你的生活性质。要多聆听、多思考。说话讲究方式、场合，注意分寸。待人接物要有方式方法，要大方得体、随机应变。行事要低调，不要讨人厌恶，要保持良好的人际关系。

## 暑假社会实践报告篇二

作为一个英语专业的学生，我却选择在一个电子商务公司实践，这似乎有些隔行如隔山的意味。但正因为如此，我才有机会了解了这个既陌生而又新鲜的行业--电子商务。首先，我来简单介绍一下这家公司。xx是一个综合性商业销售和服务平台。它依托于大型卖场优秀的商品资源，强劲的物流配送能力和完善的网络订购体系，为消费者提供最为便捷的傻瓜式网上购物体验，并能在最短时间内完成商品从订购到交到消费者手中的全部过程。家庭在线的目标是成为每个单位及家庭的专业采购员、专业管家和保姆。家庭在线是由香港家庭在线国际有限公司投资建立，xx是其第一站。xx年底，随着家庭在线xx分部的顺利开拓，一个从华东地区拓展至全国的辐射计划正在稳步实施。

从8月16日开始，我的实践工作正式开始了。因为相关专业知识的缺乏，我只能干一些相对机械式的工作：负责接收订单和订单整理。也就是每天早上9点到下午5点坐在电脑面前，关注商品的订购状况，按照类别整理（这当然要倚仗其功能强大的后台工作系统），随后及时准确地转发给商品配送部门。这项工作听起来轻松简单，但仍花了我不少时间去适应。毕竟是个门外汉，从来没有这方面的工作经历，因此总是费了番功夫才熟悉了整个的操作流程。虽然我只是一个短期实践的学生，但公司方面考虑的还是周到，专门替我找了位“指导老师”——小刘姐。她坐在我的邻桌，因此只要有不清楚的地方我就可以问她。刚开始工作时觉得特别新鲜，但还是处在适应期的状态。因为公司提供配送的货物品种实在太多，虽然我只负责食品这一块，可这品种还是不少。小到一杯奶茶，大到全家桶之类的，林林总总，不禁让我有些看花眼。为了保证货品配送的准确度，我必须将订购单核对了又核对，才将其转交给配送部门。刚开始靠着那股新鲜劲儿，我干得兴致勃勃，誓将严格仔细进行到底。但半天下来，我的那点新鲜感就开始不顶用，坐的有些耐不住了，只想赶快站起来活动活动。也难怪，平时我们上课时虽然总坐着，但课间总会休息走动，这下可倒好，一坐就是好几个小时，还得不时的盯着电脑，生怕错过订单，要知道配送这

事儿可是分秒必争啊。也许是个“新人”，我也只能老老实实的做好自己的工作。要知道如果连这点简单的工作我都坚持不住也有些太说不过去了。虽然这工作枯燥了些，但毕竟也是一份责任，我不能忘了自己暑假社会实践的初衷——磨练自己。既然无法在专业上有所提高，就必须利用这个机会端正自己的工作态度：始终如一，充满责任心。

5天的实践很快就结束了，从最初的充满新鲜，到后来的习以为常，我也算圆满完成了工作任务。虽然未能在电子技术的层面上有些什么长进，但我却体会到了，其实无论一份工作看似多么的普通，都需要我们全心的付出。没有一件事情可以轻松的完成，我想这也是学校要求我们参加社会实践的用意吧。

经过这不到一周的社会实践，我真正体会到了，无论做些什么工作，都需要热情，责任心与坚持。订单接收和整理的工作虽然很机械，但仍然十分重要，这直接影响到是否能够将商品准确快捷的送达到顾客手里，这可是对公司工作效率评价的重要参考之一。推而言之，小到一个作坊，大到一个跨国公司，都有这样的工作，但其重要性却是不可小觑的。所以，我认为，做好工作的第一步就是要从思想上要求自己，对自己所担任的工作怀有一份神圣感和责任感，具体到实践时，则必须灵活，细致，善于总结和进步。通过这次社会实践，我培养了自己的责任感和耐心。虽然谈不上人生价值的实现，但却让我在平实中真正体会到了工作的不易与辛苦。我会将这次经历视为我人生中生动的一课，时刻提醒自己做一个认真负责，对工作充满热情的人。

### 暑假社会实践报告篇三

掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力。结合理论知识加酒店经营过程中的实操锻炼，以达到巩固理论知识和提高自己，加强毕业就业实力的目的。

前台接待前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

1、早班（早7：00—中午15：00）工作流程：换工服，化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班（中午15：00—晚上22：00）工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班（晚上22：00—次日早7：00）工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房

态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。 —

## 1、服务行业之潜规则

(1) “客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界！所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。

(2) 服从上级安排与决策：从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

举个例子来说明：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转；如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。

## 2、人际关系处理

沟通是一个双向的行为。从你进入一个集体开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

(1) 与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到最大的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出者，他会为自己的命令负责任，所以最好不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样

真的很需要我们适应。

(2) 与同事的沟通。在我实习的前厅部门，大家就象一家人，关系很和谐。记得很清楚第一天上班，前厅部经理亲自指导培训我。对我很有耐心，脸上始终洋溢着甜美的微笑，使我开始有些胆怯的心很快得到了缓解。值班的同事也都很有耐心地解答我的疑惑问题。于是我懂得了服务行业的员工的外在表情以及亲和的气质是至关重要的，不仅仅是对客人，还有同事之间！在工作和生活中充分表达自己的幽默感，这样会让同伴们很自然的接受你。

(3) 与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的旨的飞跃。有天早班时见到几个外国人，使得英语专业的我有了一次展示自己的机会，我上前和他们交谈并为他们顺利地订到一间他们满意的客房，这受到了领班表扬。

### 3、酒店文化

“名牌的一半是文化”酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。才能更好的完成酒店的目标。惠宾的企业文化从其名称就能找出些许：“惠顾大众，宾至如归”。正如前面提到的例子，强调服务大众消费者。酒店要提高竞争力，各个要素（环境、服务、硬件设施等）之间是相互联系、相互依存的，很难单独形成一种竞争优势，它必须在酒店内部与酒店文化管理系统进行有机的整合，并与酒店文化融为一体，只有这样，才能形成酒店独特的核心竞争力。一个酒店要有自己的特色，必须要有自己独具特色的酒店文化和精神底蕴，因为，健康、优秀的酒店文化才是形成酒店竞争力不可或缺的关键因素。每个饭店注重的企业文化都不样，而这些我们在学校是学不到的！

为期一月的实习终于告一段落了，离开让我有些须的不舍，也许从那一刻开始，已经标志着我真正的成熟了，准备成为一名社会人。我确实应该认真思考自己的未来了！

### 暑假社会实践报告篇四

通过在酒店客房部的实习，能够加深对酒店行业其中一部分业务的工作内容和工作性质的熟悉程度，学以致用同时在实践中掌握理论知识在实际中应用的状况，进一步熟悉理论和实践不可分割的关系，并认知当前酒店业客房部的发展现状何发展趋势。

20xx.x.x-20xx.x.x

北京xxxx酒店

北京xxxxxxxxx服务员

海景湾国际大酒店秉承“顾客至上、员工第一”的宗旨，力求达到顾客、酒店、员工三者的和谐及各自需求的最大满足。酒店行业的竞争归根结底是酒店人才的竞争，酒店将力争为每位员工提供和谐、向上的工作氛围和相关的培训，从而使每个员工实现自己的发展愿望。

“让所有客人满意”是酒店一直都在追求的理想目标，通过有效的管理使每位员工都能在自己的

岗位上尽心尽力地为客人提供优质服务是酒店一贯的希望和努力的方向。通过酒店全体员工的努力，实现“为顾客创造更大的价值、为酒店争创更大的效益”的建店目标。

在酒店客房部实习，上岗之前是要经过培训的。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门主管刘小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分钟内完成。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。

接下来就是给床单包角，即把床单划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用力向里甩几下，使被子在被套里均匀分布。

整个过程完成后被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床进程中所谓的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且要注意的是枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。在酒店行业中，这是很有讲究的。

通过培训后，我正式加入了客房部。经过几天的工作后，我发现客房部服务员的工作不仅是铺床的复杂而已。客房服务员的首要职责是清洁客房。清洁客房也是有概定的标准可寻的。实习时我了解到，服务员进客房进行服务要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉，接下来就要更换床上用品，首先要撤下已经被客人使用过的被子、床单和枕套等，按照铺床次序一一换上。

这一切结束之后开始打扫客房的卫生，要注意的是，手上的湿布一般用于擦木制家具，干布则用于拭擦金属和玻璃制的家具，客房内每一个角落的卫生都不能马虎，整体上擦拭次第呈环形。

整个进程中还要把各种家具、器皿归放原位，另外还要检查房间里耗费了的日常用品，并且补足到客房物品要求提供的数量。至于细节的地方，如电话该当摆放在床头柜两头、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应留意反复检查镜子是否干净等等，在整个清洁进程中都需要细心对待。

打扫过之后要用吸尘器清算地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理挪动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间耗费掉的物品补上，假如有丧失的物品，则要记载并上报主管。

实习时期就发生过了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，当时客人在离店之际返回客房，服务员向客人阐明情况，最终客人的方巾失而复得，并对服务员大加赞许。客房部服务员的职责还包括，每个员工都要熟悉一定的安全知识，服务员至少要了解普通的消防常识。另外，服务员还应对酒店和酒店所处的地方比较熟悉，这样才能为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。

另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治

治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。

所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰富的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通服务员的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。

我在工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

## 暑假社会实践报告篇五

20xx年8月15日

xx市xx铁矿厂

xx

众所周知xx是一个铁矿资源非常丰富的城市，xx也是全国闻名的重工业基地，曾经被称为“钢城”。因此，暑假社会实践我就选择了一个能代表xx特色产业的地方——xxxx铁矿厂。

8月15号一大早，我就和高中时期的一个好友一起乘车来到了铁矿厂。现在虽然对我们来说是假期，可是对于铁矿工人们来说，他们一年几乎是没有什么假期的，工作都很辛苦。只见运矿的工人们身穿深蓝色工作服，头上戴着安全帽，脖子上挂着一条有些发黑的毛巾，他们正在用采矿机在地下开采矿石。在烈日的强晒下，汗水从他们黑黝黝的脸颊上流了下来。但是，由于工作的繁忙，他们却又很少休息，似乎连喝一点水的时间都变得很奢侈。厂院内堆着许多已经开采出来的小山似的铁矿石，我觉得这些铁矿石在形状大小上和一般的石头没什么太大的区别，就是在颜色上，比一般的石头要黑得多。我想应该是这些铁矿石里面含有四氧化三铁这种化学成分吧，所以才会显现出比较黑的颜色。当然，这些矿石只能被定义为粗矿，它们还需要被进一步加工成精矿。

我们听厂里的工作人员介绍了xx铁矿石的组成成分。xx铁矿石主要有用铁矿物为磁铁矿、次要为假象赤铁矿；脉石主要为石英、次要为阳起石、铁闪石、镁铁闪石、角闪石、蠕绿泥石、叶绿泥石、黑硬绿泥石、方解石、含铁方解石、菱铁矿。铁矿石铁主要以氧化物的形式存在于假象赤铁矿、赤铁矿、镜铁矿、磁铁矿、褐铁矿及针铁矿中，以其它化合物的形式存在于菱铁矿、磷绿泥

石、铁闪石、铁方解石、铁白云石、黄铁矿等矿物中；脉石矿物主要为石英和磷绿泥石，次要为阳起石、透闪石、方解石、含锰方解石，少量为磷灰石。看来矿石中的化学成分还真是挺复杂的。

但是工作人员还介绍说由于铁矿石的嵌布特征比较复杂，铁矿物结构比较复杂等因素，xx铁矿石的品味较低，必须通过完整精密的筛选等工作才可以将粗矿变为精矿，后续的精化工作是很复杂的。

看着一堆堆小山似的铁矿石被大卡车运走，我觉得xx市将来应该多引进一些先进的科学技术，可以通过依靠数字化矿山技术实现精确采矿，应用先进的技术提高矿石回收率。也可以充分发挥间断—连续开拓工艺的优势、优化选矿工艺流程及降低尾矿品位等工作，让我市的矿业发展更上一层楼！

通过这次实习，也使我明白了在大学学好专业知识是非常有必要的，这是我们将来走向工作岗位的基础。我也会努力学习，争取将来可以为化工行业做出贡献！

## 暑假社会实践报告篇六

xx

20xx年xx月xx日—xx月xx日

xx

这个销售员实践工作。时间也不算长，就一个星期，每天的xx点到下午7点。主要是向顾客介绍一下几样基本的生活电器的基本功能，比如电压力锅，豆浆机，电水壶和电磁炉什么的。说实话，这么短的时间里，要说对这些东西真正了解确实有难度，只是做了点基本的了解，就赶鸭子上架了，有很多不懂得还得向老店员请教，当然不只是这些功能什么的，更多的是销售技巧，还好一切还算比较顺利。更重要的是对这个牌子有了更深的了解，我就把所了解到的东西简单说一下吧。

xx电器成立于1992年，经过8年的发展，公司已经发展成为一个年销售收入超过700亿的综合白电王国。xx的快速成长得益于其与时俱进的战略目标与管理模式、明晰的股权结构和职业经理人制度以及其对资本市场的充分利用。

一、xx管理模式经历了三个变化阶段：

- (1) 1993—1996年：以空调和电风扇为核心的直线式管理模式。
- (2) 1997—20xx年：以空调和小家电为核心业务的事业部制管理模式。
- (3) 20xx年以来：完善内控机制、全力打造综合白电王国。

二、从1997年引进职业经理人制度到20xx年完成mbo，再到创始人退出董事局主席的职位，作为白电巨头中唯一的民营企业，股权结构的明晰和职业经理人制度成为

三、xx电器战略收购主要有三个方向：第一，相同产业链的延伸；第二，相关白色家电领域的延伸；第三，其他国家和地区的延伸。未来几年，xx电器的战略发展核心将放在冰洗行业、商用空调领域以及出口市场的积极拓展上。

主营业务更上一层楼。

(1) 随着20xx年节能惠民政策的退出，预计变频空调行业将面临新的发展机遇、行业市场集中度进一步提升且xx的龙头地位有望继续保持。

(2) 中央空调行业正处于洗牌阶段，与其他国产品牌相比，xx在产能积累、服务类型和技术储备上均具有一定的优势，未来几年将会呈现快速增长的势头。

(3) xx冰洗行业依然处于规模扩张期，冰洗空渠道整合效力仍处于持续释放阶段。

呵呵，这些都是我从那本简介上看到的，其实现在在电视上也有很多xx的广告，确实很不错，在我这短短几天的时间里，有很多人都是特意来买这个牌子的，在我们这家旁边，还有几家其他牌子的，但生意都不如这家。

这几天的时间里，充分了解到了做销售的不容易，见到什么样的顾客得说什么话，而且态度极为重要，我是个没有耐心的人，我想着对于我来说着实是一个很好的锻炼。而且我还深刻的了解到了赚钱的不易啊。

希望以后也有这样的机会，对于我来说，每一次锻炼的机会都不能错过。

## 暑假社会实践报告篇七

20xx.x.x-20xx.x.x

xx酒店集团

客房部服务员

通过实习进一步的掌握学校中所学知识，进一步将理论与实际相结合，从实习中接触社会、认识社会、了解社会，为今后走向社会打好基础。

### 一、酒店简介

xx酒店集团是xx市土生土长的酒店集团。

xxxx。

### 二、实习经历

我们上岗之前的技能培训主要内容就是要学会怎样铺好一张床，而我们所学的中式做床方法也是与我在学校里所学西式做床法所不同。给我们培训的是培训中心主任xx先生，刘主任是严肃却又可亲的，工作态度特别的认真！还记得分完岗后正式开始岗位培训前，他对我们说了这样一句

话：欢迎大家到客房来，客房部是一个工作特别辛苦的部门，看到大家的热情，我很高兴！现在想想这句话还是浑身是劲。铺床时每一步都有要求，而正个铺床过程包括撤床单被套、甩单、套被子铺平、三线合一和套枕套等都必须要在3分钟内完成。

首先，拉床体：

将床大约拉出距离床头板50cm，然后检查床垫以及床上保护垫是否有污迹或者毛发，毛发是做床的禁忌；

第二，铺床单：

铺床单大致又可以分为甩单、开单、包角三个小步骤；铺床时应将折叠的床单正面向上（骨缝朝上），使床单的中线不偏离床垫的中心线，床两侧面垂下的部分相等，并将床单四个角分别以90度角，塞入床体与床垫中。注意包角方向一致、角度相同、紧密适度、不漏巾角；

第三，套被罩：

- 1) 将被芯平铺在床上；
- 2) 将被罩外翻，把里层翻出；
- 3) 使被罩里层的床头部分与被芯的床头部分固定；
- 4) 两手伸进被罩里，紧握住被芯床头的两角，向外翻转，用力抖动，使被芯完全展开，被罩四角饱满；
- 5) 将被罩开口处封好；
- 6) 调整棉被位置，使棉被床头部分与床垫床头部分齐平，棉被的中心线位于床垫中心线；
- 7) 将棉被床头部分翻折25。（注意：是整个床面平整、挺括、美观）

第四，套枕套：

将枕芯装入枕套，使枕套四角饱满，外型平整、拍松。两只枕头并列斜靠在床板的中间，与床形成45度斜角。

第五，推床：

将铺好的床向前推进，与床头板吻合，注意铺床的整体效果和美观。

想着一开始我们的做床速度都大约是六七分钟，后来经过反反复复一次次的练习，我们的速度终于一天天的逼近三分钟，在这里，感受着自己的进步，很是兴奋！很快，我们结束了岗前培训时间，又因为我们人数很多，所以被分到了各个不同的点，我也开始了我的xx之旅……

三、实习体会

说实话，很荣幸我能在酒店实习阶段来到了酒店客房部，虽然这里很少能够有面客的机会，虽然在这里的大部分时间我们都是从事着重复的动作，干着反复的工作，虽然这里的气氛有时候很压抑人。但是，我依然觉得在这里呆了这些日子很值！正因为是在客房里工作，让我们接触了一群同样在客房工作的朴实的大姐们，也许单纯靠说我不能完全描述客房大姐身上的优点，但是，是他们帮我度过了实习阶段中最容易让人躁动不安的日子！

在这里，我很现实的认识了赤裸裸的社会，社会并不是我们想象中的那么美好，并不是到处充满和谐的阳光，我们要在现实的社会中学会生存、学会成长、学会如何真正的做人！有这样一句话我一直铭记在心做人讲人品，做事讲职业道德！这是xx人教育我的，而我，也是尽全力的去这么做。

实习后，毕业后，不论我走入怎样的工作岗位，走入了怎样的生活环境，我都不会忘记这一年对我的影响，我会带着这一年我的成长成果，勇往直前的开辟我的未来人生之路！

## 暑假社会实践报告篇八

xx连锁旅店

xx市

20xx年xx月十四至十八日

学习如何做一名旅店招待员

正文：这个暑假又是一个有意义的暑假，又到了每一次的实践阶段，我总是很兴奋，因为又到了亲身体会在外工作的感觉了，虽然不如父母的辛苦，但多少也能让我更进一步接触社会了，所以我必须好好把握住。这次我找的是一个全国连锁旅店——福兰特，好在里面有认识的朋友，所以我很容易就找了做里面接待员的工作，但不要小巧这份工作，要学的知识还真不少，我必须了解各个方面的问题，下面就逐一说说我的工作历程吧。

首先我必须清楚明白，旅店是个地区的基本举措措施和重要构成部门，是来往旅客休息的重要场合，旅店在每个地方都起着至关重要的作用，出门在外，哪有不住店的。再者说，对旅店自身而言，搞好客房服务办理工作，将会间接影响xx个地区发展的前途，同时也会影响旅店本身形象、氛围及经济效益。作为一名大学生，作为一名热血沸腾的年轻人，我们必须通过日常校内校外开展丰富多彩的社会形态实践活动，使我们本身慢慢了解社会形态，开阔我们的视野，增长才干，并在社会形态实践中认清了本身的位置，所适应的发展方向，努力找出自身的不足并弥补他，对自身价值也能够进行客观评价。与此同时，这也在无形中使我们对本身有xx个正确的定位，加强了自身起劲学习的信心和毅力。使我们本身提早走进社会形态、认识社会形态、顺应社会形态，从而为我们的以后打下坚实的基础，做个又成就的年轻人。而且在积累了众多的这样的社会经验后，提升了我们的社会责任感，我们要不惮艰辛，勇往直前，扛着服务社会的责任，切近社会，深切社会的心态入世实践中去，发明自身的不足，拓宽视野，增长才干，进一步明确我们青年学生的成材之路与肩负的汗青任务。我想在这不断的磨练之下，我们必能早就梦想的未来。

其实不要小看接待员工作，也许别人会说，这孩子自小到大读了这么多的书，家里花了那么多的钱把你造就长大成人，可现在只能来到这样的工作场合，做这样的工作，给别人打扫卫生，低声下气听从别人，心里想着怎么着在本身也是个在校大学生，多少也有点社会形态职位地方，却干

这种工作，真没出息。但他们说的并不完全对，曾经的我心理也是有点失落，客房部领班是个小学文化的，还对我指手画脚，心理上可能就会很不舒畅，但后来我想明白了，我没有能力，光文凭是不够的，所以我必须忍，锻炼自己，这段经历对我也是一种磨练。人总是要顺应本身自下而上的环境，我不想一起头就干不下去了，不行，我一定要对峙下去。要在本身的工作的环境中让本身的工作做得很轻松，这点事都做不好，我还有慎用呢，我首先要做的就是吧我和我的那些同时的关系搞好。谈谈我所工作的环境吧，我所工作的处所是个规模还算大，举措措施配套齐全的旅馆，不愧是连锁旅店，周全的服务工作步伐和治理流程既能保障信息的快速传递，提供一流、高效的服务，又能尽最大的可能节省从战略和本钱费用。“宾客至上，服务熬头”是旅馆的服务宗旨，每一个服务于旅馆的工作人员都必须牢记于心。在内里工作的每个服务职员，在进来之前，不但都要具备刻苦禁得起劳累的精力，还要有责任心，踊跃向上，虽则这样个工作很普通，可是，用客人满意的立场去对待来住店的每个客人，才是旅馆宗旨地点，真是客人就是上帝啊。

第二天我就上班了。那时真的有些佩服本身的能力，单身个人，啥子也不担心，啥也不担心就那么直接上班去了。可能就是由于这样，客房东管对我的印象不错。之后给我分配到旅馆三楼层干客房服务。由于我是新来的，而且知道我是实践工作，还没起头工作，楼层的主管就给我们几个新来的开会，进行了简单的定见常识培训。首先，要对旅馆有xx个基本的了解，当客人问起你时你能回覆出来；其次，是对宾馆的规章轨制要有个清晰的了解，并记住遵守……。不管怎么样我都不不断的告诫本身一定要忍住，一定要坚强，没有谁能拯救本身，也只有本身在不断的挣扎中不断的潜行和乐成。在东管给我们发的单子上，清清楚楚的写着下面的条例：旅店工作人员须知：

- 1、客房标准信息的修改、查询等。
- 2、订房信息的输入，包括客房编号、客房种类、客房位置、客房单价、顾客姓名、顾客证件号码、入住日期、折扣、备注信息等。
- 3、客房基本信息的输入，包括客房编号、客房类型、客房位置、客房单价、楼层等。
- 4、剩余客房信息的查询等。
- 5、客房基本信息的查询、修改，包括客房类型、客房位置、客房状态等。

旅店的一位老接待员，她耐心的教我怎样能把床展的又快又好，在客人碰到标题疑难题目时怎样与他交流、处理完成等。旅馆的客人来自东南西北四方，她们的要求也各纷歧样，所以我必须学会如何应付，要随机应变，不能出岔子。

在工作中，我虽则只是充当一位普通客房接待员的脚色，但我的工作也尽不仅只是打扫卫生那么简单，此中也有一系列的庞大步伐。在短时间的作品中，我发明要能自若的做好一项工作，就必需正视好本身的工作立场，以一种乐观的心态往面临着每天的工作，无论工作是繁重、繁忙照旧逍遥，要用踊跃的立场往完成我们的每份工作，而不是由于工作量比例的大小而往诉苦，由于诉苦是没有效的。我们更要做的是不要把事情想的太糟，而是要连结好的心态面临每天，因为快乐的心态会使我们不感觉工作的疲惫。当然我的工作也并不是一帆风顺，难免有点坎坷，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。年轻人生成就需要鼓励，正是这一次次的鼓励使我在工作中英勇的闯过难关，不断前进。同事们大都都是那样子的热情友好，她们并没有由于我是短时间工而对我冷漠生硬，在劳累之余，同事们的每个甜美微笑，一句再普通不外的“辛苦了”都会让人打动，看来照旧员工本身最能了解各人的表情，因为她们能站在员工本身角度来看待事情，因为她们彼此抒发的是阶级工人真实体会，这也是上层带领所不克不及了解的感觉。

受！客房部的领班经常跟我说：“我知道你是大学生大常有志向，想做大事，可是你万万不要蔑视做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，不积小流无以成江海；不积跬步无以至千里。”他为我指出了工作中的许多纰缪和纰缪错差，我也一直很虚心肠就教领班，他还对我说，我看某个人怎么样其实不是看他学历、文凭怎么样，关键是看此人干事是不是勤快踏实，年轻人不要怕刻苦，年轻人就要能挑大梁，年轻的时辰不刻苦，难道到老了再刻苦吗？”听了我的带领对我所说的金玉良言。我的确让自己的思维认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指了然很好的xx个起劲方向。

时间过的真的好快，不觉间我的实践时间到头了，在旅馆的这几天里，我真的学到了很多，最后要走的时候我竟有点舍不得，日子就这样一天天结束了，在这些个日子我的确学到了不少的东西：除了能学的xx个旅馆的服务步伐和技巧、客房服务等工作要领等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西“如那边理好本身的好处和单位的好处、如那边理好同事之间的人际瓜葛、怎样调整本身的心态，更让我了解到的是作为个服务员应该具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理谈天时，该经理提到了服务意识，“服务意识不可是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿看，同时应该对本身的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真实的含义，这才是每个服务员真实的本质的表现。从我的打工中可以大要总结出自己的不足，也有了很大的收成，例如：我学会了怎样的做人怎样的和同事相处，尤其是那些有特殊要求的客人，真的我们必需学会忍耐，在遇到无理的客人时，我们的服务立场很是不克不及转变的，勉强做出欢笑也要做好本职工作，把客人满意的送走了，这样的工作才只是告一段落罢了，还有，无论做啥子一定要专心，不然你老是那个各人厌恶的人，不受欢迎的人，你要学会鉴貌辨色，要从客人的每个动作每个眼神儿中看到本身的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精力，总之，收获真的好多好多，又太多的感言。

希望以后自己能又更多的机会更好的锻炼自己，加油。

## 暑假社会实践报告篇九

20xx年7月19日至20xx年8月20日

20xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期的一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利通过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不同的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的心情我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。

我们实习的单位——桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源

市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，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，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是特别到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过

多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时间太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，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，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，学院越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

## 暑假社会实践报告篇十

xx市永昌国际大酒店，位于榆林市经济开发区的阳光广场东侧，具有得天独厚的地理位置。酒店占地面积22261平方米，总建筑面积11798平方米。酒店由主楼、裙楼、公寓楼叁部分组成。其中酒店及公共配套面积为58436平方米，商业面积为5501平方米，公寓面积为22866平方米。酒店于20xx年4月20日动工修建，计划于20xx年12月投入使用。

该酒店项目按照国家五星级标准设计，酒店的内部功能布局和设施均按国家白金五星级酒店标准设置，酒店共有客房346间，公寓144间，大中小会议室及多功能厅12间，并可提供1000多人同时用餐的中餐厅、西餐厅，风味厅。地下二层停车位492个。餐饮、购物、康乐、商务、休闲、健身等综合设施一应俱全。

在室内、室外装修设计上聘请国内外知名设计公司，同时采用先进的施工技术和环保材料。投入使用后的永昌国际大酒店将凭着自身的管理优势、服务优势和团队精神，始终秉承“品质、品牌、品位、服务”的经营理念，以全新的观念、全新的投入努力将永昌国际大酒店打造成西北一流的企业，并一如继往服务榆林经济建设。

在永昌的实践生活中，实践的部门是餐饮部分支的风味餐厅，在其担任服务员一职。风味餐厅主要经营榆林本地特色菜，可容纳250人的同时就餐，其中包括四个包间。醉桃源就是我的包间，它不是最大的却是最豪华的，其实就是比其它的包间多了一套沙发，多了客用卫生间。我每天负责醉桃源的一切，卫生，餐具盘点，当然也包括最重要的客人用餐，当包间无客人的时候也会到大厅为客人服务。

餐饮都是两头班，早上十点到下午两点，下午五点到晚上九点半，如果值班就从中午的十二点一直到晚上九点半。每天早上九点五十提前十分钟按时到岗，到部门后的第一件事就是每天的例会，例会会对昨天的工作进行总结然后对今天的工作进行安排；之后所有到岗员工对部门所有区域

的卫生进行打扫，到十点三十分的时候会有三十分钟的吃饭时间;十一点就到了我们的正式工作时间：

客人来了坐定以后，首先向其问好，确定来客人数，之后向其递上菜单，在本子上记录其点的菜品，如果客人在反复看了菜单后仍不知道吃什么这时就要主动询问其的口味，向其推荐，客人点完菜之后向其倒上茶水，在客人喝茶的空余对客人所点的菜品进行输点。

之后就是等厨房的出品，在传菜生的配合之下将客人所点菜品尽快上桌，如果客人对菜品有任何的变动要及时跟厨房进行沟通进行调整;等客人走后我们的工作是对台面及周围区域进行清洁和整理;收拾整理好一切之后迎接下一位客人的到来。

### (一)微笑

对于服务这个直接对客的一线行业，微笑服务至关重要。微笑既是对客的尊重也是对客到来的欢迎。以前在课本中老师讲到微笑服务的时候觉得不就是笑一笑有什么难的，但在实践中让我深刻的体会到每天保持微笑并没想象中那么简单。通过六个月的实践之后，微笑已成为我生活中必须要做的事。

### (二)灵活变通

三年的专业系统学习使我们对服务有了一定的理论认识，使我们在对客服务中对自身有一定的规范要求，以做到更好。理论来源于实践。不同的顾客有不同的需求，我们在工作中，规范是不能满足所有客人的，有些客人的需求有时比较特殊，一般规范难以包罗万象，所以要求我们在工作中一定要灵活机智地处理每件事情。只有根据不同的需求提供不同的服务，才能使我们的服务达到优质甚至及至。

### (三)推销技巧

在六个月的对客服务中，推销菜品、推销酒水是做得最多的也是我最喜欢的。当客人拿起菜单不停翻阅后仍不知道点什么，这时就需要服务员发挥推销技巧向客人主动推荐。首先，询问客人的口味及对菜品的喜好，然后针对客人的需求投其所好进行推荐。从刚开始的见客不知如何开口到现在娴熟的推销，都是六个月实践生活的累积和沉淀。

其实点菜也是很有讲究的，如颜色搭配、荤素搭配、营养搭配等，在我们的用餐过程中，有很多东西是不能同时食用的，如果客人点了海鲜，那么在最后上水果的时候就要注意了，果盘中含维生素c的水果就要尽可能得少一些;榆林的羊肉特别出名，也几乎成为就餐客人的必点，在食用羊肉的时候需要注意，羊肉不能与醋同时食用的：醋宜与寒性食物相配，而羊肉大热，不宜配醋。

更多 范文大全 请访问 <https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发