# 最新酒店工作心得体会字(十一篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-02-17

*酒店工作心得体会字一这一年中，我们认真严谨的在工作中完成自己的任务，为酒店招聘合适的员工，为酒店做好相应的管理。在这一年中，我努力的做好了自己的工作，尽管有些时候会出现失误，但是一切都还算的上圆满，自己在工作中获得的提升也算不上少。现在，我...*

**酒店工作心得体会字一**

这一年中，我们认真严谨的在工作中完成自己的任务，为酒店招聘合适的员工，为酒店做好相应的管理。在这一年中，我努力的做好了自己的工作，尽管有些时候会出现失误，但是一切都还算的上圆满，自己在工作中获得的提升也算不上少。现在，我将自己这一年的工作过总结如下：

一、个人的基本工作情况

在工作中，我做作为一名人事，主要负责的是对员工的招聘和管理。酒店的工作人员，其实也算的上是不够稳定的情况，随着时节的变化，酒店的员工需求量是大大不同的，为了解决这样的情况，我作为人事就得提前去准备好，如何去招聘，招聘那些人，招聘多少人，都需要提前的计划并且随着酒店的计划与情况变更。更好的为酒店控制好所需的员工，就是我的工作。

就像在今年的夏季，为了迎接大量旅游的顾客，我们招聘了部分服务人员，而在这些人员中，有不少是来暑期工作的学生，在进行判断和计划后，最终留下x人，在暑期结束后，留下的员工刚好符合酒店的预期。

在个人的工作能力方面，我也在不断的改进。在招聘好足够员工的前提下，也在改善自己招聘的工作能力，让自己能更准确的找到适合的人选。

二、员工的管理工作上

作为人事，我们也负责对员工进行基本的管理工作，除了对员工的基本信息收集和整理，我在这一年中也多次推出对员工的激励方案。推荐过对员工的基础能力培训，以及在一年中各个节日的员工福利等。在做出这些计划的时候，我都积极的听取各部门领导人的意见，也对员工的意见进行了整合，在计划实施后，都对酒店产生了不错的影响，员工们在工作中的积极性也在不断的提高，对酒店的归属性也更深了。

三、下一年的计划

在下一年中，我的基本工作还是不变的，但是为了给酒店带来更多的收益，我必须进一步改进自己，不能只顾着去管理却不知道去提升自己。要让自己在工作中更加符合酒店前进的道路，了解到酒店今后发展的所需，才能更好的完成自己的工作!

**酒店工作心得体会字二**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到x企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

(一)前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理;在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。;在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

**酒店工作心得体会字三**

这一季度以来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总如下：

一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

二、扎实工作

本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的只是，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。

**酒店工作心得体会字四**

时间同样过得特别的快，一年的时间就要是结束了，回顾这一年的酒店管理的工作，酒店能在这一年来取得如此好的成绩也是离不开大家的一起来努力，现在我就这一年的工作做下总结。

一、提升服务水平

这一年来酒店的服务水平是得到了提升，在上半年我对我们酒店的员工进行了一次服务礼仪方面的培训，同时在培训之后也是检查确保培训的效果是得到保障的，让员工养成服务的礼仪习惯，这样一来，以后即使没有监督，员工也是会自觉地去把礼仪做好，而这一年，提升服务的水平也是我主要的一个工作，除了培训还有监督，我也是经常将一些礼仪的知识，礼仪的必要性告诉员工，让他们明白在酒店工作，酒店的服务是非常重要的，而且必须要给客人去留下好的印象，那么我们酒店的入住也是会更好。

二、提升销售技巧

酒店是为客人服务的，同时酒店想要做好，也必须要把客房销售出去，对于每一个到我们酒店咨询的人，我们都希望能留住他们，能让他们入住我们的酒店，只有提升了入住率，我们酒店才能经营的更好，为了提升入住率，我也是对我们销售以及前台的员工进行了销售技巧的培训，让他们懂得更多的销售技巧，了解客人的心理，能更好的留住客人，把客房销售出去。这一年来，我们酒店的业绩相对去去年来说，有了一定的提升，同时销售也做得更加的好了。

三、提升卫生环境

留住客人不但是要有销售的技巧，同时也是需要我们酒店有一个好的卫生环境，让客人住的满意舒服，所以在这一年的管理中，我对我们酒店的卫生环境也是重点抓，无论是客房的卫生环境，还是楼道间的环境，都是必须要搞好，让客人住的满意，住的舒服的，在管理的过程中，我也是会找老员工做一些经验的分享，让新员工了解到如何更好的去把卫生搞好，了解搞好卫生是为了什么。

一年来的管理工作我做的还好，但也有一些没做好的地方，像对员工的管理，有时候过于严厉，与员工的交流还需要加强，对他们的想法需要有更多的了解，而不是只为了最后的目标而做事情，而是要更加人性化一点。同时自己管理方面的知识还有所欠缺，做的不是那么的好，在今后的工作当中也是要加强自己的学习，让自己的管理做的更加的好，去更好的提升我们酒店的业绩，管理好酒店。

**酒店工作心得体会字五**

20xx年就要过去了，总结一年的工作，有成功的喜悦，也有失误的愧疚。过去的一年，是我们部门全体员工奋力开拓的一年，更是每个仓储成员接受挑战，逐步成长的一年。为从教训中得出经验，为以后的工作做好更充分的计划准备。现将20xx年仓库管理工作总结汇报如下：

一、工作回顾及感想：

自今年3月份进入本公司以来，在办公室担任文员工作。9月份时，因仓库没人管理，便调到仓库负责仓库管理工作。刚进仓库的时候对业务不太熟，在此期间，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务。

二、自觉加强学习，努力适应工作。我是初次接触仓库管理工作和对账工作，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，在领导和同事的帮助指导下，我逐渐摸清了工作中的基本情况，把握住了工作重点和难点。经过一段时间的努力，现已基本胜任本职工作。

三、建立完善的仓库账目，保证库存数目和进货、配货数目清晰准确。从十月份以来，逐步针对各种车型的配件建立起手工保管账册和电子账册。基于这项工作的完成，在冲压车间和采购部同事的协助下，基本上杜绝了断货与积压货品的现象。同时由于仓库的账目日益完善清晰，更好的支持财务部门的工作。

四、坚持定期整理仓库。认真细致的做好各种车型配件的入库出库工作，根据各种车型进行归类摆放，消除了仓库凌乱不堪的状况。在改善仓库环境的同时也为后续库存统计工作奠定了基础。保持干净整齐的库容库貌成为仓库管理的一个长期基础工作。

五、认真做好每月的对账工作。经过四个月的接触，对这项工作的流程已经较为熟悉，能够严格按照公司的制度规定完成每月的对账工作，保证各项数据准确无误，与财务部门做好对接手续。

六、存在的不足

1、由于刚接手工作不到一年，很多地方了解不够深入细致，需要继续努力。

2、车型种类繁多，对各种车型宏观上把握比较容易，微观掌握还需下大力气。

3、在进货量和配货量都较大的情况下，仓库容易暂时性出现空间不足、货物比较拥挤现象。

七、20xx年工作计划

1、继续加强学习，增强对本职工作的了解，创新工作方法，提高工作效益，更好的完成各项工作任务。

2、管好账目，在电子帐的配合下，准确把握库存和进货配货情况。更加全面的了解商品明细。

3、坚持定期整理仓库，及时处理废旧杂物，提高仓库的利用率，避免在进货配货高峰期仓库紧张现象。

4、认真完成领导安排的其他工作。

新的一年，也是一个新的开始，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做的更好，为公司的发展作出自己应有的努力。

**酒店工作心得体会字六**

20xx已悄然谢幕，在年末我搭上了华昕的末班车加入了这个大家庭，在这里我感谢华昕给我们提供这个平台，来到华昕已经两个多月了,这个家庭其乐融融使我感受家的温暖。亲人的感觉。

过去的一年我们都在为华昕商务大酒店的筹备而忙碌，现在马上酒店就要开门纳客了，在此我代表酒店向各位员工以及为酒店开业所付出努力辛勤工作的人员说一声“您辛苦了”。勤劳的员工最美丽。相信你们没有最好只有更好，在华昕我们的事业海阔天空。酒店各部门经理、行政总厨、厨师长及领班会团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出业绩。我们会以效益为目标，抓好销售工作。以质量为前提，抓好餐饮工作。以“六防”为内容，抓好安保工作。以降耗为核心，抓好维保工作。以精干为原则，抓好人事工作。以“准则”为参照，抓好培训工作。请各位领导监督。我们的行动指南：顾客的要求就是我们的工作。

华昕商务大酒店会成为顾客的家外之家，每个人在这个环境中能感到惬意、安全和关爱。服务是要让客人没有陌生感和距离。来自不同背景的客人应在华昕体会到华昕服务带来的惊喜。为顾客创造价值应体现在我们每位员工的思想和行动中，并通过为客人创造价值实现我们的共同价值。我们的工作是围绕客人的需求展开的。我们从不向客人说“不”。每位员工都是酒店的形象大使。对华昕的自豪感要体现在每位员工的仪容仪表和言谈举止中。崇高的人品是事业成功的前提。团队精神是事业成功的保障，每位员工都要自觉的融入到华昕团队中去。

创新的思想在华昕受到鼓励和激励。事业心和责任感推动我们去完成好本岗位和岗位以外的每项工作。

管理力求和谐：员工与客人的和谐;员工之间和上下级之间的和谐;完美是我们永远追求的梦想。真诚的关心每位员工的进步，每位员工都有接受培训和提高的权利;都有责任保证酒店的安全与卫生。每位员工都有权力和责任帮助客人解决问题。爱护酒店财产、节约能源是我们倡导的美德。

华昕人相信华昕的未来会惠及社会和自己。树华昕光辉形象，创栖霞服务品牌!谢谢

**酒店工作心得体会字七**

来到酒店工作已经不知不觉有一段日子了，自己现在已经从刚刚成为一名前台新人的兴奋感中脱离了出来，逐渐的成为了一名稳健的前台员工。虽然是这么说，但是自己作为一名工作不过几个月的员工，在工作中的不足是非常明显的。

现在经过三个月的工作和学习，我即将转正为一名正式的员工。尽管现在的自己经验非常少，缺点也非常多，但是相信在今后自己的努力下，这些问题都会迎刃而解，自己也能一步步成为一名出色的前台!现在，我将自己三个月的工作情况总结如下：

一、个人情况

三个月的试用期在一开始看起来很长，但是在边培训边工作的充实中，时间却过得飞快。现在看来，短短的三个月不过只是够我熟悉基本的工作和环境而已，想要更多的提升，我还要更深入的去了解。以下是我对目前状况的分析：

思想上：作为一名工作者，尽管自己还不够成熟，但是我在上岗后的几天里，已经成功的将自己的思想从一名学生，转化成了一名工作者该有的想法。在工作中，我认真负责。努力的学习好自己的工作，在工作中严谨的执行自己的责任和义务。同时，作为x酒店的一员，我也将自己的想法和酒店的理念站在一起，坚持从根本上改进自己!

工作上：虽然度过了试用期，但是自己对这份工作的了解还远远不足。尤其是在接待方面，这是酒店前台最重要的工作。尽管现在自己接待方面的礼仪都没有问题，但是状态和精神始终没有达到前辈们的水准，暂时无法为顾客提供最好的服务。但是我还在努力的学习和练习，让自己不断的提升，总有一天能达到前辈们的水准，而且我会更加努力你的超越过去。

人际上：作为前台，在工作中的人际关系是非常重要的!不过我们的岗位是非常方便发展自己的人际关系的，在这三个月来，我努力的和周围的同事们搞好关系，前台的便利让我认识了很多前辈和朋友，他们也都在工作中给我带来了不少的便利。

二、学习和工作

三个月来，我有大半的时间都是在学习和培训。自己经验的不足导致得从很多基础的方面学起。但因为是在酒店，这里更重视在工作中累积的经验。在学习了一部分的基础工作内容后，我就在前台，边帮着同事工作，变学习她是怎么工作的，当自己经验累积足够了之后，自己也要开始试着独自去面对客人。

在三个月来，自己接待过的客人还是有不少，在一开始的时候还显得有些紧张，但是在后面习惯后，这些都不过是日常而已。而在空闲的时候自己经过锻炼，自己的接待能力也在不断的提升，更是学会了如何去向顾客推荐房间。

三、不足

目前最大的不足，就是自己在推荐方面。虽然对酒店的房型和情况都有了学习和了解，但是想要做好推荐，还是要根据顾客的情况分析过后才能下判断。自己在这方面的能力还是非常弱，但是相信在今后努力之后自己也一定能变得熟练。

四、总结

试用期已经过去了，说实话我对试用期的表现是感到惭愧和不满的，但是自己已经努力过了，之后也会继续努力!将自己的工作努力的做到最好就是我的前进方式。

**酒店工作心得体会字八**

20xx年已经过去，回首过去，思量总结工作当中的利弊、得失，从教训中得出经验，为以后的工作做好更充分的计划准备。我坚持不断的学习理论知识，总结工作经验。加强自身思想修养，努力提高自己的综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责。

我在材料岗位上工作，我始终以饱满的热情对待自己的工作，勤勤恳恳、尽职尽责、踏踏实实的完成自己的工作。材料的工作比较繁，特别是收料，看是简单，要对材料质量、方数情况了解与掌握。一年下来的工作实践，我十分注意对工作情况的积累与总结。现在我对材料岗位的现状整体情况已经比较熟悉。也有一定的了解与掌握，我想自己的工作经验一方面是自己的工作积累，更重要的是自己有这样的工作岗位、有这样的工作机会，是领导和同志的信任和支持的结果!正因为如此，我将更加珍视自己的岗位，以无比的热情和努力争取更大的进步。

一、重学习，努力提高自已的业务水平和工作效率

在仓管任职，向老同志学习，不懂就问，不会就学，经常请教有关材料方面的知识，材质的强硬度、大小、配比等对工程质量的影响，以此来提高自已的业务水平。因为我深知质量就是企业的生命、是企业的信誉保证，没有这一保证地产企业就无生存的希望更无发展可言。

二、严把材料关，努力维护公司的形象

作为一名材料收发员我要求自已认真履行本岗位所规定的职责，通过实际工作经验，我认为做好收料员工作要做到“三勤“;勤汇报、勤检查、勤核对账目。在进材料时认真执行物资管理的各项规章制度，认真对各种材料进行货检验，验收材料与发料单上的名称、规格型号、数量是否相符，强度是否达到标准，发现不符合标准要求的材料及时向主管负责人汇报，有遇到不合格时就直接向送货人当面指出让其拉走。根据实际要求收料人员填写材料接收验证明细表，将材料合理、安全、整齐、分类放在公司总仓和临时仓库。

三、严格要求构建和谐科室

我们材料科积极响应公司的各项号召，遵守公司的各项规章制度，在此基础上，为了更好、更圆满的完成公司领导交给我们的任务，严格要求科室人员遵守公司的劳动纪律，认真负责签到签退，教良本科室人员在事面前不糊涂、讲原则，小事面前让一让、讲风格。每天我们都在融洽和谐的氛围中工作。

**酒店工作心得体会字九**

回顾过去的20xx年，对我来说是极其重要的一年。踏上一个陌生美丽的城市，进入一个全新的岗位，来到一个充满朝气、激情的团队，我很感谢各位的陪伴，使我成熟、自信了很多，我很珍惜这来之不易的缘分，并深深地感恩着。

展望充满挑战的20xx年，还有很多目标、计划正待我们一步步实现，所以在这起始之际，有必要对工作进行一个全面的规划，以期大家给我以宝贵的意见并修正，并在执行过程中得到各位的指导与帮助。

一、总体工作计划概括

立足基础工作，深化工作细节，提高综合素质，加强安全意识，追求工作质量

二、具体工作细节计划

1、加强专业知识学习，细化工作内容

①、严格按照出纳岗位职责和公司规定报销，严格审查每笔单据，在资金紧张的情况下，有权分轻重缓急支付各项支出;

②、管好库存现金，不得擅自挪用库存现金，做到日清月结、账实相符;

③、根据记账凭证，逐笔登记现金日记账、银行存款日记账，做到零差错;

④、妥善保管好有关票据、资料、档案，并归类整理，按序存放，以备查阅时一目了然;

⑤、严格按照公司规定，按时催缴水电及租金，做好资金周转工作，并对每笔收支及时汇报。

2、加强安全管理，杜绝安全隐患

安全是企业正常经营的前提和重要保障，安全工作应常抓不懈，作为资金的管理部门，更加应加强安全意识自我培训，建立风险危机观，做到在日常工作中细致、谨慎，并对相关规定、制度严格保密。

①增强安全防范意识;宣贯公司各项安全管理制度，无论是财务工作上，还是酒店的日常管理上，都应发挥当家作主的精神，进行安全隐患排查，杜绝隐患发生，做到凡事想在前，有备无患;

②保证资金、系统、有价票据等安全;

③每日对电源、门锁、系统开关等进行检查，消除各类安全隐患;

④完善内部控制，不断查漏补缺(如水电等)，对发现的问题及时上报，做到以酒店的利益出发，开源节流，不断完善相关制度及流程。

3、加强自我培训，完善工作方式

如果说管理是一个企业的发动机，那么企业文化则是发动机的润滑油，是企业的灵魂所在。所以，在不断的磨练与实践中，要加强企业管理与文化的融合，实行自我培训与公司培训结合的方式，在潜移默化中，让意识主导行为，形成一个具有核心价值理念、人人当家作主，积极主动，热情的团队。并在对外宣传与交流中，逐步把酒店核心文化、品牌理念推向市场，形成一个对内自我监督管理，对外扩大影响，加强外部联系沟通的良好循环。

20xx我们任重道远 ，随着酒店内部装修及评三星的重要规划逐步实施，我将积极主动的配合酒店各个部门的工作， 不断地提高自己，加强与各部门间的沟通与合作，使酒店的各个方面工作都共上一个台阶。

**酒店工作心得体会字篇十**

我来生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

做为一名酒店领班的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。

我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，要想取得好的成绩就要靠自己脚踏实地的去做，就要加倍的努力与付出，我始终坚信靠运气不如靠实力说话。

平时工作的顺利开展与酒店领导的关心和同事们的支持是分不开的，酒店就是个大的家庭，成绩是靠大家共同努力的而得来的。新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行：

一、我们将致力于维护酒店宾客关系

积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

二、树立以客户为中心口的思想

并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

三、在酒店必须以身作则

敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。

**酒店工作心得体会字篇十一**

2年前的一次机会让我与广州大厦结缘，国内首家四星级公务酒店，一家认真演绎着“把尊重送到客人心里”的服务理念的企业，在这里我重新找到了我工作的目标和归宿。

现在，回顾我在大厦度过的这2年多的服务工作生涯，用大厦的理念来概括是最贴切不过了：“生活的每一天，工作的每一天，都是学习和收获的每一天。”

20xx年7月6日，我正式来到广州大厦，成为其中的一份子。

第一个工作岗位：房务部。我身为一个小孩子的妈妈，在家里做家务是必不可少的，本以为房务部的工作我可以很好的胜任。跟着师傅铺床，擦东西，吸尘……一系列工作做下来，腰酸腿痛是难免，但正是这样高强度，高密度，高品质的对待每个房间，每个角落，每个细节。对待每个房间比对待我家里还要仔细，从最根本体现了大厦的承诺：给您一个绿色的家。在房屋部的工作经历让我明白，这正是广州大厦服务精神的最好体现。

第二个工作岗位：娱乐部。这是我所应聘的服务员职位，也是我为之付出2年多汗水的职位。娱乐部的工作，或许别人认为轻松，可却也有不轻松。我身为一名服务员，要做带对待客人讲究礼貌，急客人所急，思客人所虑，帮助客人解决问题，并且很好的维护好所在楼层的干净环境。这些细微之处，我都能做得很好，并在20\_\_\_年底获得大厦给我的肯定：年度优秀员工。

作为一名服务员，服务做好是第一位，怎么做得更好也是我们需要思考和提高的地方。由于广州大厦是国内首家四星级公务酒店的特殊地位。我在日常接待中需要经常碰见大小官员，各种大碗。刚开始时，我会称呼熟客梦的职业，如：周记者，唐医生，杨校长等。可记过一段时间后，我观察到顾客反应一般，且略有难色。回想起我在cctv春晚晚会工作的那段经历。有身份地位的人，在外一般较低调内敛，并不喜欢太多关注。或许来娱乐部游泳，是他们最自在，最放松的时刻，却因为我的一句不恰当的热情问候打破了，面露难色也是可以理解的。自此，我改变的称呼方式，如：周先生，唐先生，李小姐等，虽然简单了，可换来客人的舒心。与此同时，我也更深刻体会到广州大厦“吧尊重送到客人心里”的服务理念。多为客人着想，多了解客人的心里想法，多站在客人的角度，这就是我身为大厦服务员对大厦服务理念的最好诠释。

第三个工作岗位：宴会厅。由于二，三月份健康中心全面装修。我有幸被分派到宴会厅轮岗。这里又是一个崭新的平台。从上班开始，忙碌的工作就开始了。翻台，摆场，备茶水，备家具…...每样工作都是井井有条的进行着。有时候，细致到每一个玻璃杯上是否有手印。只要有瑕疵，都会立即重做，力求为宾客提供最好的服务。我与一群年轻我很多的实习生一起干活，我时刻感受到他们对工作的热情，对生活的热爱，对服务质量的热忱追求。正是广州大厦优秀的企业文化熏陶，让我们能如此热情投入到工作。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！