# 最新酒店工作心得体会字(十四篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-06-15

*酒店工作心得体会字一第一部分：自我介绍我是公司储运部松江仓库的仓库保管员：××\*———是土生土长的松江人。我是今年六月九号进入公司工作的，作为一名新员工进入了一家高速发展的物流公司工作，深感欣喜。我想这是我职业的新开始，因为在经贸山九有信赖...*

**酒店工作心得体会字一**

第一部分：自我介绍

我是公司储运部松江仓库的仓库保管员：××\*———是土生土长的松江人。我是今年六月九号进入公司工作的，作为一名新员工进入了一家高速发展的物流公司工作，深感欣喜。我想这是我职业的新开始，因为在经贸山九有信赖，勤勉，发展。

第二部分：人力的合理安排和运用

1：人力的安排

作为物流公司的传统业务———仓储，虽然技术性并不高，但需要勤劳，心细，作业强度大，体力要求比较高。象我们松江仓库，随着客户的不断进入，业务不断增多，原本在人力方面就比较紧凑，这就要我们合理安排装卸工人，做到在有限的人力上作合理的安排，做到有条不紊，作业顺利。特别在同一时间里出现多个作业任务时，如有时出口装箱，toto国内成品发货，toto工厂部品纳入等作业会碰到一起，这时就要合理安排人员，使每一作业尽量不受影响。

2：合理的休息在出口装箱时，现高温季节，仓储作业量大，出汗多。像卫洗丽的箱子，每一箱成品都套有一个塑料袋，很滑，装箱时不能碰伤箱子，作业要求高，难度大。在4度的箱内，一会儿就汗流浃背了，所以要合理安排作业和休息，做到轮流休息，不间断作业，这样在保证作业安全的情况下，作业效率就不受影响了。

3：人员的培训和提高

虽然装卸工人的工作比较简单，但为了作业的不断提高，我们也要不断提醒他们现场作业的规定，及客户对我们的要求，这样有利于我们对仓库的管理，理货，配货等作业。他们的作业效率也会有所提高的。

第三部分：货物的管理

现松江仓库开业三个多月来，味之素，toto上海工厂，toto卫洗丽的业务已相继进入松江仓库。客户的部品，成品，出口品部分或全部进入松江仓库进行保管。所以要做好仓库的管理，货物的入出库作业，日常保管，仓库清理工作，把好库存数量的管理，防止不必要的损耗的发生，有效的利用库存区面积。

a：易拿，易放，易看，易点的堆积方式，

b：货物堆放不要超过托盘，不要超高堆放，要注意“五距”，

c：货物入出时做好桩脚卡记录(计好箱数和枚数)

d：坚持货物先进先出，对于频繁进出库的货物和小件的货物应多盘点这样减少库存差异

e：保持仓库的整洁，地面的清洁，通道的顺畅

主要有：

一：部品的管理

1：部品的入库作业

现toto上海工厂的大部分部品已进入松江仓库保管，部品作为成品的一个部件，其种类繁多，大致分f部品和d部品，从加工手册上有分手册品(保税品———存放在保税区域)和非手册品，保管也有不同的要求。部品在转库进入仓库时，往往比较乱：部品外箱比较破因为它是周转箱，要用到不能用为止的。而且进来的端数有时乱，要整理清点每一个型号，箱数，端数;特别注意的是d部品中的便坐器系列的部品，它是toto工厂中直接生产线出来由仓库开转库单过开的，不像他们协力厂过来的部品那样整齐，所以一定要多留神，多注意清点。

2：部品的出库作业

toto上海工厂会按照生产计划在每天10点之前开部品纳入单传真至我们仓库，我们就按纳入单配货。如单上有“优先出库“的部品，我们应在第一时间配并第一车发货给工厂，这样就不会耽误工厂生产线的运转。配的部品应整齐放于托盘，标签朝外，出端数的放于周转箱内，做好标记和数量，便于对方清点。

二：成品/出口品的管理

1：成品/出口品的入库作业

相对于部品，成品/出口品的入库比较方便，但还要注意点数，特别是“水栓”产品，要翻板逐件堆高，以前入库时多次发现多箱为空箱(入库时在工厂被盗)所以一定要小心仔细。入库堆放整齐，卫洗丽的出口品应在每一托盘上标明生产日期，便于“先进先出原则”

2：成品/出口品的出库作业

成品/出口品在出库时根据定单或出口装箱单出库，一定要坚持“先?瘸觥痹?颍?乇鹪诔隹诜矫妗;褂谐隹谑保?跋涞ド系南浜藕头夂乓?钚凑?罚?⒋?嬷粱醮?咳啡虾笤俜庀浞畔洌?詈萌眉?ㄋ净词卑严浜藕头夂庞搿吧璞附唤拥ァ鄙系亩砸幌拢?欠褚恢隆?/gt;

为了做到先进先出，可否在填制一张记录单用于记录每一货品每次入库的数量和同一生产日的数量，出库时进行“先进先出”销帐，并记录余数。

第四部分：设备的管理和卫生工作

一：设备管理

仓库现有设备：液压车，堆高车和铲车。

仓储设备是省力省时的有利工具，要做好日常的清洁保养，清理轮子中的杂物，保持其顺利使用。发

现隐患要及时报修，还要安全用电。

二：卫生工作

仓库作业量大，容易积累灰尘，所以每天要清理仓库，清洁地面，保持卫生。创造一个整洁的仓库，在良好卫生的工作环境下工作。

第五部分：自我学习和总结

每天的工作中都有很多问题发生，我们要善于发现问题，把握问题，并在第一时间去解决，来提升自身的业务能力。

这也要求我们不断的学习，提升，学习老师傅的业务知识和掌握专业技能;交流，了解，吸取他们的经验;学习仓储保管，装箱作业，货物记帐等业务知识，这是我还有所欠缺的。还有要学习物流相关知识，很欣慰的是：在取的了国际货代资格证后，这次通过了报检员资格考试。所以今年又报了报关员考试。我想通过工作学习能有更大的进步，愿我和经贸山九共同发展，共同进步!

**酒店工作心得体会字二**

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矗

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，后两种服务则是主动性的，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。

六、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。

七、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，处处感受一种市场意识，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。

**酒店工作心得体会字三**

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四**

20xx年12月，我来到xx酒店工作，经过紧张的培训之后，我成了一名西餐厅员工，开始了如家的温暖，我的新生活开始了。

因为我是新员工，所以在西餐厅经理，主管和一些同事都对我要求比较严格，也很关心我，酒吧的及厨房的同事们都很喜欢我，我们在一起接触的时间都很快乐，跟他们在一起我学到了很多东西，尤其学到很多西厨房的知识是非常的开心，因为我的爸爸年轻时就是一个小有名气的厨师，以后我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很爱也很珍惜我的工作，每天也都很细心地去做自己的每一件事情，在之前的酒店实习结束我的酒店旅游管理毕业论文主题就是《论顾客至上》，我也把所学的“顾客至上”的理念融入了我的工作与生活，在这个大家庭里每天我都过得很开心，就像快乐的小天使，每天把自己的快乐开心分享给客人。立达人酒店每天早餐都在西餐厅用餐，由于酒店刚刚开业，根据营业情况并不是每天都设立自助餐，很多情况都是零点早餐。工作总结在我的待客思维里，我觉得早餐虽然都是免费的，但是自助早餐和零点早餐客人的感受是不一样的，自助早餐客人有很多选择，口味不适合可以再选择其他食物，可以跟好的根据自己的喜好搭配，更容易达到满足感，但零点早餐点好之后如食品口味与自己的饮食习惯有偏差之后，往往没有太多的选择，很多有良好素质的客人即使不合胃口也会默默的把食品吃完。所以，在西餐厅提供零点早餐的时候，我往往对客人倾注了更多的关注及关心，把我的微笑和快乐更多的分享给客人。

在立达人工作不知不觉已经两个多月了，快乐美好的生活与工作总是让时间过得很快，在这两个多月让我感受到从未有过的快乐工作中让我过得很充实美满，想家一样的温暖。

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家---那就是我们立达人酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，我想家，想起父母经常在我声旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，论文写作出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精城协作。立达人酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动等等，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“立达人是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，成为酒店的主人。一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。生命告诉我们要坚持执着，坚持对美好事物的追求，坚持对未来生活的憧憬。前途是光明的、道路是曲折的，深信我们的未来不是梦。

让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为立达人酒店美好明天而不懈努力，使立达人酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗，同时也希望这个大家庭能越来越强大，越来越美好。

**酒店工作心得体会字五**

转眼间，20xx年已成为历史，在过去的一年里，我店在经历了，乌市\*、西藏\*、祖国大庆等多个严重影响客源的事件重挫下，有领导带头及时调整经营思路，依然完成了上级赋予的目标，这和我们在坐的每一位的辛勤努力是分不开的;作为团队的一员我深感荣幸。

如来不可惧;猢狲尚难缠，温泉镇酒店行业从最初的我们一家发展的如今的7家，从市场来看这无异于僧多粥少，面对这样的市场我们要想立足，这其中的竞争可想而知，坐以只能待毙，总结是为了扬长避短对自己有个全面的认识。至此辞旧迎新之际有必要回顾总结过去一年的工作，成绩，经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新的一年里再创佳绩。

一、20xx年度任务完成情况。(根据酒店经营情况自己做)

二、客人反映较多的问题：

对于我们服务行业来说，酒店硬件和服务就是我们的生命如果这两方面做不好酒店想要发展壮大想要立足就是纸上谈兵。

1、积极主动的服务意识有待加强，服务缺乏耐心，缺少人情味，尤其是在面对大批量客人时。

2、细节注意不够，凡事没能从自我做起，比如举手之劳，随手清理客人随手丢的垃圾，帮客人拎行李等要时刻注意客人。

3、营业时间无规律性和应变性。

4、技术支持问题：维修范围大，项目多，进度慢，没有应急预案。

5、各部门均各自为政，部门之间的衔接和沟通须加强。

6、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

三、销售中的问题

经过一段时间的磨合，销售部已经融合成一支精干，团结，上进的队伍，团队有分工、有合作，人员之间沟通顺利，各相关部门的配合也正日趋加强，能相互理解和支持，好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、和其他部门的沟通配合还须加强;这一点销售部迫切渴望获得其他部门的理解和支持，我们都应本着宾客至上，服务第一的原则真诚待客回报酒店。

2、销售工作得不到大家的认同;没有客人抱怨没生意，客人来啦又抱怨太忙、太辛苦。

3、员工服务中惰性强，缺乏主动性和责任感给销售部员工主动争取客户带来了很大的阻力。

4、部门责任不清，本末倒置，出现过失事件相互指责、推脱责任，导致销售人员不能及时处理客人投诉，降低客人回头率。

5、市场调研不够深入，策划方案缺少创新。

6、重外轻内。即重视外部营销，忽视内部管理。把大量的人才、物力都投入到酒店销售上，而酒店内部的基础工作差，设备老化、职工缺乏系统培训，职工素质提高缓慢;酒店基础管理混乱，工作效率低、物耗大、效益低。这种“三落后”的内部管理到头来又影响外部营销，使外部营销失去了保证。这种“重外轻内”的结果，酒店所获得的只是暂时的、局部的利益，缺乏持续发展的基础，酒店竞争乏力，酒店内外受困。

7、道德欠佳。主要表现在酒店在进行营销活动时，重视一时承诺和宣传，而忽视长期的兑现和服务，主要造成以上愿意的如：管道时好时坏，暖气时热时冷等。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，虽不致于影响酒店的根本，但不加以重视，最终可能给酒店的未来发展带来重大的损失。

四、20xx年销售目标(根据酒店经营情况自己做)

五、销售策略

1、稳固部分固定消费客户和周边政府机关、乡镇企业建立良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，建议召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源，营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

3、投诉处理。销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉争取较多的酒店回头客。

4、全员营销竞争上岗。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。推动酒店各项工作的开展，为力争完成营收指标提供管理机制等方面的保证。

5、网络营销

酒店网站建设不够专业，主页不吸引顾客，网站的互动性差，更新次数少，利用率低，互联网的发展能够使我们酒店的公关销售部设立到全球，关键是如何利用好这一资源，做好酒店互联网的营销。

6、目标。

销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，为了保障来年营销工作顺利高效地实施，我店还需要通过苦练“内功”来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力，以更好的发展客户、保留客户!

**酒店工作心得体会字六**

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七**

工作心得:本人从开始工作到现在已有一年半的时间，在这期间，我学到了许多，也悟到了许多。主要有以下几点:

1.扎实的专业知识是你提高工作水平的坚实基础.在学校学习专业知识时,可能感觉枯燥无味,但当你工作以后,你才会发现专业知识是多么的重要.如我学的机电一体化.机械原理,机械制图,电气知识这些是必须知道的,因为在日常工作中要处处用到.但我要想提高我的工作效率,工作质量,这些知识只是知道是远远不行的,而是要精通.做为生产技术,在我们公司来说就是设备方面的权威,若没有扎实的机械知识,在这方面你怎能服人那?遇到设备问题怎能快速有效的解决呢?

2.学好一门外语是你增加工资的资本.学我们机电这一行的,也就是理科生,不注重外语的学习,只要是考试能通过就可以了,而没有想到在以后的工作中会用到.你在一外资企业工作,不会一门外语是行不通的,不会外语,你就无法和老板交流,沟通.你只能闷着头的干(和一个哑巴没有什么区别).干了什么?干的怎么样?老板根本不知道，那他怎么认可你呢?你在这个公司又怎么发展那?

3.不但有良好的工作态度,而且要有很好的表现力.中国有句俗语:\"踏踏实实做人,老老实实做事.\"在今天,只是老老实实,勤勤恳恳做事是不够的,你还要学会适时地,恰当地表现自己.让老板知道你做了什么,让老板知道你的存在是必要的!这样你才有发展的的可能,别人才会认可你,承认你!

4.团结协作,善于沟通.团结协作指的是部门内部.你这个部门肯定不止你一个人,作为部门担当,你若想把本部门的事做的出色,那你必须把部门成员团结起来,发挥集体的力量,那样才能事半功倍!善于沟通是指部门之间.任何一个公司都是由众多部门组成的.部门之间的沟通是必要的也是必须的.像我们公司,工场包括制造课,生产技术课,质量课和生管课.我们生技课是为制造课提供技术指导和设备维护的服务的;我们做的初品(试生产品)又要经过质量课检验合格后才能量产;生管发行新产品看板时又要委托我们先做初品等等.和任何一个部门沟通不好都会遇到不必要的麻烦.所以,团结、沟通是非常必要的!总之，用知识武装起自己来，学会做人，学会做事。你才能成功!

时间过的真快，转眼间，在海规生物科技有限公司的实习马上要接近尾声了。在这半年多的时间，我学到了很多东西，不仅有学习方面的，更学到了很多做人的道理，对我来说受益非浅。做为一个刚踏入社会的年轻人来说，什么都不懂，没有任何社会经验。不过，在老师和师姐的帮助下，我很快融入了这个新的环境，这对我今后踏入新的工作岗位是非常有益的。除此以外，我还学会了如何更好地与别人沟通，如何更好地去陈述自己的观点，如何说服别人认同自己的观点。相信这些宝贵的经验会成为我今后成功的最重要的基石。实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，增长了见识，为我们以后更好地服务社会打下了坚实的基矗s0100 这次在海规生物技术(上海)有限公司为期7个月的实习生活，对我而言有着十分重要的意义。它不仅使我在理论上对生物技术这个领域有了全新的认识，而且在实践能力上也得到了提高，真正地做到了学以致用。刚接触论文课题时，我对自己能否完成它曾表示怀疑，也为自己长期存在的惧怕动物的心理所左右。可是，现实的脚步声却是那么地清晰、有力。在一次次理论与实践相结合的过程中，在老师们悉心指导下，我不但对elisa有了系统的理解，从无数次的失败中吸取了宝贵的经验教训，而且随着时间的推移，自己的意志也得到了磨练，恐惧心理也逐渐地消失了。我时刻提醒自己，唯有不断努力，才能与时俱进。总之，这次实习的意义，对我来说已不再是完成学分、完成毕业实习的任务，而是在开启“生命之旅”大门的过程中迈出了第一步。

我一定会好好地珍惜这个机会，并为自己所喜爱的生物科技努力贡献自己的聪明才智。 我在海规生物科技(上海)有限公司做生产实习和毕业设计总共半年的时间。在这半年的时间里，我受益非浅。我在那里不仅学到了许多关于专业的知识，最重要的是进一步体会到了做人的原则。海规公司的宗旨是:规规矩矩做人、规规矩矩做事。在去公司的第一天，老师们就教导我们做人一定要正直、要实事求是，诚以待人，人品对一个人来说非常重要的。

我充分的体验到了你如何待人，他人也会如是回报。总之，在海规公司的半年时间里，我们脱离了学校的庇护，开始接触社会、了解我们今后工作的性质。不但增长了专业知识，还学习到了不少为人处是的方法。 十几年的学生生活，即将划上一个句号。在海规公司实习的这段时间，我懂了不少东西。大人们都说刚毕业的学生身上总存在着许多让公司老板头痛的“特点”，现在我终于亲身体会到了。以前作为一名学生，主要的工作是学习;现在即将踏上社会，显然，自己的身份就有所变化，自然重心也随之而改变，现在我的主要任务应从学习逐步转移到工作上。

这6个月，好比是一个过渡期——从学生过渡到上班族，是十分关键的阶段。回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

**酒店工作心得体会字八**

20xx年各部门都取得了可喜的成就作为公司出纳我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责特别是在j甲流期间仍按时到银行保险等公共场合办理业务酒店出纳工作总结:在过去的一年里在不断改善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作:

一、日常工作

1、与银行相关部门联系，井然有序地完成了职工工资发放工作。

2、清理客户欠费名单，并与各个相关部门通力合作，共同完成欠费的催收工作。

3、核对保险名单，与保险公司办理好交接手续，完成对我公司职工的意外伤害险的投保工作。

4、做好××年各种财务报表及统计报表，并及时送交相关主管部门。

二、其他工作

1、迎接公司评估，原创: 准备所需财务相关材料，及时送交办公室。

2、迎接审计部门对我公司帐务情况的检查工作，做好前期自查自纠工作对检查中可能出现的问题做好统计，并提交领导审阅。

按照公司部署做好了社会公益活动及困难职工救济工作

在本年度出纳工作中

1、严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。

2、及时收回公司各项收入，开出收据，及时收回现金存入银行，从无坐支现金。

3、根据会计提供的依据，及时发放教工工资和其它应发放的经费。

4、坚持财务手续，严格审核算(发票上必须有经手人、验收人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的发票不付款。

**酒店工作心得体会字九**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年 时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡 一面，我相信这里面除了我自己的付出与努 力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老 员工和领导对我支持。半年时间里我学到了 好多，“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，只要在不触犯法律和违背道德的前 提下，都会最大化满足客人。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”。 我一直坚信顾客就是上帝的道 理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极 致。 酒店前台的工作主要分成接待、客房销 售、入住登记、退房及费用结算，当然，这 当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务 要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作 半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换 工作，其中一人为专职收银，另外两人按照 实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排 比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配 为一人收银，一人登记推销，另一人负责其 他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的 压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。 最重要的是，这样的工作方式，可以很快让 新人获得经验，在工作量小的时候由带班同 事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收 经验，迅速成长。 在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质 前厅部作为酒店的门面，每个员工都要 直接的面对客人，员工的工作态度和服务质 量反映出一个酒店的服务水准和管理水平， 因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。 我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接 待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语 培训。只有通过培训才能让我在业务知识和 服务技能上有进一步的提高，才能更好的为 客人提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提 高入住率 前厅部根据市场情况，积极地推进散客 房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促 销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据 市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价， 前台的散客有了明显的增加，入住率有所提 高，强调接待员：“只要到前台的客人，我 们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争 取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作 酒店就像一个大家庭，部门与部门之间 在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工 作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店 的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门 都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们 都能主动地和该部门进行协调解决，避免事 情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒 店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负 面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失 误，保证客人及时结帐，令客人满意。 前台收银处是客人离店前接触的最后 一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉 酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人 员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的 部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不 可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人 怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信 任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能， 由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮 助。在问题解决之后，应再次征求客人意见， 这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改 变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互 信任的客我关系。 剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不 足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行， 提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着 矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的 一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹 们，为了我们的明天而努力吧!

**酒店工作心得体会字篇十**

一、本年度销售经理工作总结

xx年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的销售经理工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的销售经理工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把销售经理工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的销售经理工作做的更好。下面我对一年的销售经理工作进行简要的总结。

我是今年三月份到公司销售经理工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对xx市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点：

对于xx市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

二、部门工作总结

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

下面是公司xx年总的销售情况：

从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

客观上的一些因素虽然存在，在销售经理工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作倒现在有记载的客户访问记录有xx个，加上没有记录的概括为xx个，八个月天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量xx个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，洛阳迅及汽车运输有限公司就是一个明显的例子。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写销售工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售经理工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

三、市场分析现在xx市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年销售产品过程中，牵涉问题最多的就是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别重要的问题，但面对采购数量比较多时，客户对产品的价位时非常敏感的。在明年的销售工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进销售人员去销售。在xx区域，我们公司进入市场比较晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在开拓市场压力很大，所以我们把主要的市场放在地区市上，那里的市场竞争相对的来说要比小一点。外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

市场是良好的，形势是严峻的。可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

四、xx年工作计划在明年的销售经理工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的销售经理工作中建立一个，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2、完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对销售经理工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在销售经理工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4、在地区市建立销售，服务网点。(建议试行)根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

5、销售目标今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日;以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的销售经理工作模式与工作环境是工作的关键。

以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解。

**酒店工作心得体会字篇十一**

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篇十二**

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篇十三**

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篇十四**

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。

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！