# 酒店员工的培训后心得体会（优秀20篇）

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2025-05-03

*通过总结心得体会，我们能够更好地认识自己，发现自己的优点和不足。写心得体会时，可以采用故事化的叙述方式，引入具体事例，使文章更生动有趣。以下是小编为大家收集的心得体会范文，供大家参考和借鉴。酒店员工的培训后心得体会篇一20xx年x月x日对酒...*

通过总结心得体会，我们能够更好地认识自己，发现自己的优点和不足。写心得体会时，可以采用故事化的叙述方式，引入具体事例，使文章更生动有趣。以下是小编为大家收集的心得体会范文，供大家参考和借鉴。

**酒店员工的培训后心得体会篇一**

20xx年x月x日对酒店所有员工来说都是个不平凡的日子，这天酒店组织半数员工到xxx拓展训练场进行了拓展训练，其目的是加强团结合作，培养团队凝聚力。

通过参加这次拓展训练，使我感悟很多。拓展训练以简单的游戏，揭示了深刻的道理，让我找回了工作中被时间磨蚀掉却非常珍贵的东西：意志、激情与活力。这使我更深刻地意识到，其实我们每个人都是很坚强的，每个人在平时工作和生活中都有潜在的能力未曾发挥出来，只要自己有信心、有勇气去面对，就没有解决不了的难题。虽然拓展训练只有短短一天时间，却收获很大，感受颇深，使我开阔了视野，增长了知识，对团队有了更深的认识。感谢公司给我们这个拓训练的机会，让我体会到人生十分有益的感悟。同时也要感谢我们的队友在这次训练中给我的帮助和关爱，让我走过拓展的这段路程。

回顾拓展训练的全过程，还是历历在目，从团队呼啦圈的相互扶持，到拯救大兵的自我突破，再到空中断桥的相互勉励，以及最后毕业墙的上下一致的通力合作。我们一次一次的完成了自我的突破和飞跃。全体队员上至队长下至成员，人人都无所畏惧，大家都能凝心聚力，发挥个人聪明才智，各个表现坚强勇敢，充分体现了挑战自我的团队精神。

我们首先做的游戏是团队呼啦圈，虽然是个不起眼的小游戏，但在游戏结束后，教练解说这个游戏的含义，大家才意识到酒店和战鹰拓展的教官们，在背后付出得太多。一个简单的游戏旁敲着我们的工作态度。在我们每次遇到问题的时候，我们能弯弯腰，能低低头，能顾及他人的感受，能及时为他人解决面临的问题，帮别人一把，我们的这个团队将更稳固。其实问题很简单，只有自己勇于面对，在团队的努力下一定能够赢取最后的胜利。这个游戏在全体队员中留下了深刻的印象，这个项目安排在第一个是有它的意义的。因为有了这个起点，有了这次的经历让大家知道在以后的游戏或在工作生活中，尊重大人，比尊重自己更重要。

在拯救大兵游戏科目中更能体现出我们的团队沟通能力和变通技巧，大家要众志成城，处处充满合作，关心、支持、包容、建议和谅解。在三局中我们赢了二局我们很高兴，但在失败后领导接受惩罚我们又觉自己差得很远。如果我们在任何一环中出现失误，我们在团队协作中不紧密配合，只顾自己眼前的事情，不顾及大局，出问题后我们的领导将承受更大的责任，那不只是领导的责任，那更是我们的责任！

下午首先迎接我们的项目是空中断桥和毕业墙。在空中断桥中我们的队友都表现得非常的勇敢，我们的后勤队伍也非常强大，我感到非常欣慰，在一个一个队友上去征服自己的同时，在那一大步跨过断桥的同时，大家都明白只要跨过那道坎，迎接最后的就是胜利，就是欢呼，就是从内心征服了自己，面对困难无所畏惧。

临终了大家又聚到一起，最后一个项目摆在了我们面前，毕业墙我们来了，我们要毕业了，我们要为今天的拓展画上一个圆满的句号。在一天的拓展和教练的讲解中大家明白规矩是多么的重要，4.5米的高墙，我们要搭着人墙才能翻越过去，更不能触犯教官所定的规矩。我们一共xx位队友，共同定下了120分钟把它拿下的任务目标。在墙的第一轮中我们的队友还是有人犯规了，我们的队长受到了严厉的惩罚，看着队长一个又一个的俯卧撑，我感触了为什么我们在一个小小的问题面前，我及我的队友到现在还是在触及它。大家都在自责，我见到有的队友和我一样，流泪了，那是自责的泪。我发誓我一定会坚持到最后。第二轮开始，大家表现得无比坚强，男同胞们个个都是儿子娃娃，在困难和挑战面前，男同胞们用他们宽大的肩膀和夯实的脊梁，让一个又一个队友朝胜利的旗帜冲去。上至顾问，下至普通员工都无所畏惧，大家能凝心聚力，发挥个人聪明才智，前面的队友支撑不了了，后面的立马补上，那一刻是在见证着团队的力量。

**酒店员工的培训后心得体会篇二**

这几天我们领导对我们进行了培训，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战略起来。

提升服务水平的在于提升服务人员的素质，服务字词则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来喉毛、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务知道时只要清楚、亲切、准确地表达出有自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中会不能只有鞠躬、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，现代服务则讲究哆哆嗦嗦服务，为顾客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)。一些服务腼腆人员往往由于害羞，或者普通话说得不好，在服务过程中不能向过程客人提供清楚明了的服务，造成了宾客的不满。特别是报菜名，经常以使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客二者之间的沟通，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方可个性，也不能妨碍正常的学术交流。因此这类餐厅的服务员也应该会闽南话说普通话，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，又能并使交流做到晓畅明白。餐厅自助餐厅人员直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人几乎有。虽然他们在服务时极为小心，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符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅提供服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的产品服务人员，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，平时必须要警惕修养，不要随便发脾气。

一定要做到服饰凌乱、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，让客人感觉进入出类拔萃所接受的服务无可挑剔。现将各项理应遵守的规定两项分述如下。

1、服务员的\'仪态。

组织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，才会赢得宾客的好感。养成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。如发生意外事件前会，应记住一定要忍耐，以直率的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

今次的培训真是感悟良多，领导培训的每一字每一句都深深的映在我的脑海里，今后我期望一定不会辜负领导们对我的希望，好好的提高自己的素质，大大提高自己的服务质量，让酒店越来越好，越来越红火。

**酒店员工的培训后心得体会篇三**

这几天我们领导对我们进行了培训，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。

这次的培训真是感悟良多，领导培训的每一字每一句都深深的映在我的脑海里，今后我一定不会辜负领导们对我的希望，好好的提高自己的素质，提高自己的服务质量，让酒店越来越好，越来越红火。

**酒店员工的培训后心得体会篇四**

这次的培训是非常珍贵的，为期十天我对自己工作看法更加不一样的了，我非常的清楚自己工作的一些弊端，这次酒店开展的一系列培训让我豁然开朗，自己工作的一些问题也得到了解答，短短的培训让今后的工作更加清晰，我对自己的要求也高了，这次的培训让我知道了自己在一些地方还需要加强。

作为我们酒店的门面，前台一职我自己觉得自己做的还不错，但是通过这次的培训我又是看到了更加先进的一面，一些工作的技巧也让我自叹不如没尽管在我们酒店担任前台不短了，我非常看好自己的能力，在这里也工作了那么长的一段时间，我知道是我自己高看自己了。

培训的内容就是正对我们每个人的一些问题，主要是针对我们的一系列业务水平，我觉得自己作为前台懂的东西不少了，不管是自己的工作流程，还是礼仪礼节上都自认为懂的不少，但是这次的培训让我看到了新天地，自己掌握的东西实在是不多，自己义务水平也只能够说一般般。

酒店前台的工作是一门学问如果说自己仅仅是想要应付日常的工作那不需要深入，但是我觉得在这个职位上面就应该全面的发展自己，不断的吸取一些新的知识，我自己掌握的一些前台业务知识，对于日常的工作确实够用了，但是我自己事前也没有意识到原来酒店前台工作不是那么简单的，我需要知道的东西很多，对自己的正确的评判，能力上也不能够夸大自己。

这次的培训也讲到了礼仪礼节，不管是中式的礼仪，还是西式的我自己本身都有一定的了解，但是礼仪理解是博大精深的，这是很难得的\'一个机会。

这次的培训我看到的不仅仅是博大精深的礼仪礼节，还有一些我们平时工作需要用到的礼仪，这是我不知道的，我不知道原来还可以这样跟顾客打招呼，我们酒店提倡一个以服务为中心的高质量体验，这次的培训正对我们前厅人员的礼仪培训非常的重视，次的培训我感受到了很多，我感受到恶劣不一样的酒店制度，这让我在接下来的前台工作中抱有更多的信心。

**酒店员工的培训后心得体会篇五**

二十多天的培训就要结束了,回首过去,有光阴似箭的感觉,在这里我学到我一生中受益非浅的东西，做人的道理，社交知识及工作经验,让我这个无知的孩子开始已经慢慢长大。

通过这次培训，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础。

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被-迫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。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索酒店员工培训心得体会。

**酒店员工的培训后心得体会篇六**

十分感谢公司为我们提供的这次培训机会。能够拥有这样的经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的专业知识和业务能力，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态!这也让我明白了许多事情，了解到生存的艰辛，工作的辛苦，端正了自己以前那种不珍惜别人劳动的不良心态，也明白了社会的复杂和多样性。为了能更加了解社会，适应社会，融入社会，我们要不断地学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。此时此刻，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度才是成功的基础。

对于这几天的培训课程，我想我只能用受益匪浅这四个字来形容了。老师们的博文广识、生动讲解、精彩案例无不在我的脑海里留下了深刻的印象，我只恨自己才疏学浅、文笔糟糕，不能够将所有的感触都通过文字显然于纸上公司培训心得体会范文3篇公司培训心得体会范文3篇。但是我还是尽力绞尽脑汁，以祈求能将培训完后心中所想所获能表达出来。此次精彩的培训学习主要心得有以下几个方面：

企业经营战略是企业及其所有企业员工的行动纲领。

一个企业的负责人按照什么准则来安排企业的日常经营活动?只能是依据企业经营战略，企业的日常经营活动必须要服从于自身的经营战略，任何人都不能随意更改企业已经决定的经营战略。由此可见，如果企业没有一个作为行动纲领的经营战略，那么就会出现企业领导人拍脑袋瓜，随意改变企业的经营活动战略的情况，从而使得企业的经营活动没有一个有效的良好约束。因此，企业只有有了一个很好的经营战略，使得所有的人都能按照经营战略安排自己的日常经营活动，才能保证企业既充满活力，又能够有序发展。正是从这个意义上讲，我们强调企业经营战略实际上是企业的行动纲领。

企业生产发展的每一步都需要文化的附佐、为文化所决定。

企业文化就是一个企业的灵魂，一个人若没有灵魂，那么他就是一个行尸走肉，一个企业也是一样;也正如伟人毛主席所说，没有文化的军队是愚蠢的军队;而愚蠢的军队是不能战胜敌人的。企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展的不竭动力。企业文化是指企业全体员工在长期的创业和发展过程中培育形成，并共同遵守的最高目标，价值标准，基本信念及行为规范。

企业文化的核心是价值观。

这种价值观一旦得到组织成员的广泛认可，员工就会对企业形象产生强烈的认同感;对企业的工作产生责任感;对企业的发展产生使命感;对企业的利益产生维护感公司培训心得体会范文3篇心得体会。员工便会形成一股合力，共同为企业效力。所以说，企业文化是企业发展内在动力的基础，是提升企业核心竞争力的核心。

有一点要清楚企业文化不是喊出来的，而是实打实的做出来的，喊出来的只是一个口号，喊出来没有做到反而让人觉得虚伪。企业文化是一个企业做事的方式和态度。

**酒店员工的培训后心得体会篇七**

(一)培训单位概况。

位于惠东巽寮滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四标准规划兴建，20xx年5月全新投入使用，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、套房共260间，同时拥有大型的海景餐厅，私人海滨浴场和五沐浴阁，以及巽寮标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室(可容300人)，是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2、培训部门。

惠东xxx度假酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、沙滩综合娱乐部培训。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的培训时间里，酒店还安排了一些同学分期的轮岗制度和见习，给有意往酒店方面发展的同学更多的机会了解实践酒店各部门的工作。

(二)培训工作过程。

我培训所在的部门一开始就是客房部，由于我们此次是顶岗培训，也就是说我们的工作和正式员工的工作是一样的。为了在第一个旺季“五一”黄金周里我们都能正式上岗，白天，我们客房部培训成员分成两个小组，跟着不同的领班到客房进行实际操作上的培训和熟练;晚上，跟着我们部门的经理学习客房部的理论知识和作为一名客房部服务员应该知道的对客知识。

我们所在的培训酒店是个滨海旅游度假区，旅游业本身就具有明显的淡旺季之分。所以，我们为期两周的培训都是在四月份的淡季进行的。正是因为我们的岗前培训是在淡季进行的，所以我们实际操作内容也就只是熟悉铺床而已。真正由一间客人刚退的脏房，由里到外的打扫成一间等待客人入住的干净客房，是在“五一”黄金周里。在这第一个旺季的到来之前的几天，我们由开始的分组培训改为每栋楼由几个同学负责(栋主)，一栋楼的客房大约有18、20间。加上领班和老员工作为机动人员到每一栋去“支援”，在“五一”这短期的旺季里，我们都能很快的完成客房清洁，而且保证质量，并且还面对面的与客人接触，微笑耐心的对客服务。这些都是在学校学不到的东西。

“五一”时期过后，紧接着的小周末都是忙碌的，我们在那忙碌的日子里，渐渐的`熟悉了作房的程序。暑期旺季又即将来临，为了达到人力资源的合理利用，我们部门开始分班次(早班、中班、晚班)上班，正式进入“员工”工作状态。

后来的两次轮岗，客房部先后调进来和调走部分培训的同学，由于时间紧加上都是旺季，所以调进来的同学没有怎么培训就直接上岗了，但是直接上岗也不是乱分配的，我们部门的领班采取留在本部门的“老培训生”带“新培训生”，虽然轮岗会给酒店带来一些不便，但这种不便只是暂时的，我们新老培训生分工合作，工作还是有质量有速度效率的。

在六个月的培训里，我从一个在校大学生到一个工作的社会人，这一角色的转换，除了有较强的适应力和积极的乐观心态之外，更重要的是得益于半年时间的磨炼和技能的培养。在社会中，真的让我认识到什么是现实。复杂的人际关系教会了我做什么事儿都要三思而后行。也让我不断的在社会中调整个人的心态去学着如何做人。当然，在半年的锻炼中，给我的还仅仅是初步的经验积累，对于迈向社会还是不够的。

(一)对学院的建议。

1、培训动员大会要详细。

由于培训前，我们只是知道要去培训的大概，等到去了培训单位后，觉得与我们预期想象中的培训大相径庭，同学们的心情不免有些失落，建议学院以后的培训动员大会能给同学提供详细一点儿的信息。

2、老师长期驻点陪同。

在我们岗前培训的时候，酒店的综合楼工程没有完成，酒店就将我们岗前培训的时间抽出来被安排去搞综合楼的卫生，这使同学们的情绪很消极，而且又没有老师驻点陪同，导致一些同学的情绪无处可泄，作出一些不利于学校和培训单位的极端行为，建议学院以后派老师驻点陪同。因为老师的陪同，起码可以给学生做正确的思想指导。

(二)对酒店的建议。

1、酒店客房的工程问题。

在客房部，客人的投诉最多的不是对客服务质量，而是酒店的工程问题，建议酒店能及时解决工程问题。

2、酒店的物品配备。

由于物品配备的不齐，导致有时候我们的工作无法及时的完成，建议酒店在采购物品方面做到及时配备。

3、对员工的福利。

在培训期间，许多老员工都在我们离开之前了，他们的意思都是因为与附近的酒店相比，工资太低，待遇较差，福利不够好，建议提高员工福利，更加关心下属。

**酒店员工的培训后心得体会篇八**

从参加2024年xx月xx日\_经理的第一次培训到2024年xx月xx日xx\_的培训，中间已经有20个人培训过了，虽然中间有好几次的培训都由于值班或者其他原因没有参加，但上传的培训资料都看过了，中间许多的内容都让我受益匪浅，每次的培训内容都对我们平时的工作以及生活中的为人处事起到了很大的作用。

通过培训，我总结了以下几点心得：

要时刻保持一颗”我工作我快乐“的心，只有热爱自己的工作，才能更好的吧工作做好，才会把最平凡的工作做得不同凡响，企业最需要热爱工作的人。作为酒店服务行业，员工的礼仪修养起到至关重要的作用，无论是说话还是行为动作都有他一定的规范度，只有把这些做好了，才是一名称责的酒店员工。

在一个团队中，如果没有默契的交流和沟通，就不能达成共识，在一个集体中，每个人都有自己的思想，但遇事必须顾全大局，只有这样子一个团队才会壮大。说到团队最先想到在xx的日子，尽管住了5个月，但他们从未把我们当成“自家人”，我们也在那个时候学会了团结，没有一个人受到委屈在做事时，人往往会忽略细节，但一个细节的忽略往往可以铸成人生大错，如果做事时，总是一副事不关己的样子，那你这辈子也就不用想有多大成就了，这就是所谓的“态度决定一切，细节决定成败”。

很多成功者就是积累一点点小而呈大器的，相反有的人总是想的大做的少，不愿意积少成多，中途放弃，最终一事无成，这也说明了坚持的重要性。其实就是对自己负责，现在我们客房部xx经理一般遇到事情不会直接告诉我们解决方法，总是问我们是怎样想的，这也让我们了解到我们对自己的岗位，对客房部，对宾馆是有责任的。

从小在大人嘴里就听到最多的是要学会感恩，要乐于助人，长大参加工作了，听到最多的就是要有敬业精神，要有职业道德，热爱自己的岗位，也只有真诚做人，认真做事，你才会取得成功。

培训心得体会，无论是在酒店的那个部门，那个部门的什么岗位想要做到更强最好，那么我们就要学以致用，不辜负这么长时间以来培训者的良苦用心。经过这么多次的培训，我学会了如何去生活工作，学会了如何待人接物，今后我将珍惜每一次机会，勇敢的挑战自我，完成自我，让自己变得优秀。

**酒店员工的培训后心得体会篇九**

20xx年z月z至z日，在培训中心举办了基层管理人员培训活动。相关领导对此次活动十分重视，亲临培训课堂，与我们一起听课学习，这也是对我们的极大鼓励和鞭策。下面就对于三天的培训课程浅谈一下我的学习体会。

“我们卖的是效劳，其中包含了文化、品味、享受、超值”。这对此观点我感受、理解颇深，公司从上到下，大力弘扬效劳营销，所谓效劳营销是企业在充分认识满足消费者需求的前提下，为充分满足消费者需要在营销过程中所采取的一系列活动。效劳营销与传统的营销的比拟同传统的营销方式相比拟，效劳营销是一种营销理念，企业营销的是效劳，而传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是详细的产品。

在传统的营销方式下，消费者购置了产品意味着在一庄买卖的完成，虽然它也有产品的售后效劳，但那只是一种解决产品售后维修的职能。而从效劳营销观念理解，消费者购置了产品仅仅意味着销售工作的开始而不是完毕，企业关心的不仅是产品的成功售出，更注重的是消费者在享受企业通过产品所提供的效劳的全过程的感受。

这一点也可以从马斯洛的需求层次理论上理解：人最高的需求是尊重需求和自我实现需求，效劳营销正是为消费者(或者人)提供了这种需求，而传统的营销方式只是提供了简单的满足消费者在生理或平安方面的需求。随着社会的进步，人民收入的提高，消费者需要的不仅仅是一个产品，更需要的是这种产品带来的特定或个性化的效劳，从而有一种被尊重和自我价值实现的感觉，而这种感觉所带来的就是顾客的忠诚度。效劳营销不仅仅是某个行业开展的一种新趋势，更是社会进步的一种必然产物。

当前我们正在宣贯的“三三四四五”效劳理念就是贯彻效劳营销的鲜明写照。把它落实运用到实际效劳工作中是一件长期持久、任重道远的事情。作为基层管理人员，要带头践行，起到模范带头作用。

赵老师以故事贯穿整个培训课程，带我们进展了一次难忘的“芳香之旅”。

优质效劳案例解读—快步礼宾、殷勤带房、贴身管家、“金钥匙”效劳、节日祝福、细微效劳、真情回访、真诚送行、信函问候等。

生活就是效劳，只有给予人们更多一点，更好一点效劳的人，才能不断前进。酒店员工的职业道德是真诚公正、信誉第一，老实守信是的`传统美德，自古以来恪守诚信就是衡量一个人行为、品质和人格的标准。做企业同样需要诚信，古人云：“经营之道在于诚，赢利之道在于信”，老实守信既是做人的根本道德准那么，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建立社会主义市场经济的今天，我们关注“诚信”是因为在现实生活中，存在着缺乏诚信的阴影，从假烟、假酒、假的证件、假钞票等等，都给人们的心理上留下了很多不诚信的阴影，以致让人与人之间缺乏信任和理解。作为一个效劳行业的工作人员，应该怎样去面对现在的实际工作呢?在实际工作中，人们往往把效劳理解为态度，即：态度好=效劳好，其实不然，效劳有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。

谁都知道，与客人直接打交道即累又繁琐，可我喜欢效劳工作，喜欢看到客户、人希冀而来、满意而去的表情;喜欢看客户在我们这里疲惫而来，面带满意的笑容离去;满足于由于坚持原那么而使酒店和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件缺乏而不得不通过人为的效劳手段去弥补而产生遗憾，也不得不承受客户没有到达目的时不满的宣泄。我的工作中心是：一切为了顾客，为了一切顾客，为了顾客的一切。

我是为客人效劳的人效劳的，一定要最大限度的满足员工的需求，牢固树立二线为一线、全员为顾客、我为大家的效劳意识，做一个让大家信赖、依托、知心的基层管理者。

付老师从自我沟通、提升成熟度、运用沟通技术三个方面进展了讲解，并呈上了经典案例。我们只是研究别人，很少研究自己;沟通要以别人为中心，不是一自己为中心。人际沟通注重和每一个人进展良性的互动。既不能够偏重某些人，使其他人受到冷落;也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否那么你只是在发表意见，根本不是在进展沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的人际关系。在我们日常生活当中，人际沟通是不可或缺的活动，必须养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的沟通能力不断提高，一方面促使自己的人际关系获得改善。在愉快中把正当的事情办理妥当，那么是我们共同努力的目标。

作为一个管理者，要善于沟通，学会沟通，与自己的上级、同事、下级建立良好的合作关系，共同营造良好的工作环境和组织气氛。三天的课程，收获较多，运用到实际工作中取得成效才是真正的目的，我尽力做到。

**酒店员工的培训后心得体会篇十**

今年假期，在学校多名老师的努力联系下，我们旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入xx酒店餐饮部，进行我们为期一个月的专业培训。

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透过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不一样的岗位，我被分配到xx酒店的中餐厅工作，带着一份兴奋而紧张的情绪我们走进了桂林宾馆，开始了我们的培训。培训的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

xx酒店是一所老牌四涉外酒店，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：中餐部和西餐部，我和同行3名同学的工作岗位就是餐饮部的中餐厅。中餐厅是xx酒店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数名，工作比较繁忙。

1、准备工作

虽然我们只在酒店进行为期一个月的培训，但酒店还是按正规的培训生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

转载自 FANWEn.chAZiDiAN.cOm

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们培训的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的培训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十分有用的。

2、培训过程

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个性的友好，主管还专门为我们每人安排了两傅，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。我们培训生的上班时光是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光。但往往下班的具体时光是不确定的，经常根据实际状况加班加点，但是加班时光都有记录，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。但是令我欣慰的是：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培训生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，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xx酒店是一所老牌的涉外酒店，拥有极为丰富的海外客源，因此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。

1、各项规章制度落实不是个性到位

所有高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样样，效果怎样。xx酒店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必须要用普通话交流，但是实际状况是当地方言还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的状况下，使用方言的员工大有人在，毕竟xx酒店是一个涉外的高酒店，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。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督

以前在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅培训的一个月的时光里，透过自我的切身体会，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。

3、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光已经很长了，个人服务意识和技能也到达了十分高的水平，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。

4、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化

一个民族有它自我的民族文化，一个企业同样也需要有它自我的企业文化。在一个月的培训过程中，我发现xx酒店似乎并没有一个深入人心的文化核心，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我的生活而工作，工作的用心性不够，而且工作缺少创造性。

酒店培训的日子结束了，这次酒店培训也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自我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我的心态，如何处理好自我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就应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，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

**酒店员工的培训后心得体会篇十一**

在xx酒店经过天的培训，我有很多收获，也学到了很多东西，现就这天来的培训做一个总结：

一、语言能力。

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。

二、交际能力。

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。

三、观察能力。

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。

四、记忆能力。

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。

六、应变能力。

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处置此类事件时。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。

七、营销能力。

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外。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。

**酒店员工的培训后心得体会篇十二**

通过这期培训班的学习，使我体会到：提高素养，转变观念，增加责任，奉献舞钢。这十六个字的重要意义。这随着世界经济面临着竞争和挑战，竞争与机遇并存，生存与进展同在。在这新的形势下转变观念，以人为本，建立我们企业的激励机制，营造我们的企业文化，发挥团队精神，实现企业和个人价值的最大化，达到双赢共赢。通过培训我有了以下思考：

转变观念，提高生疏，创新自我。面临着多变的形势，在我们现代化的企业管理中必需在生疏上转变方案经济的旧观念、旧思想，充分生疏市场经济优胜劣汰的竞争格局，生疏到我们企业改制的紧迫性、重要性和准时性，这就要求和告诫我们要有居安思危，居安思进的忧患意识，去适应变化，创新自我。创新观念，创新技术，不要怨天尤人，多换脑子，下决心努力转变自己，只有转变了观念，提高了生疏，才能找到属于我们的奶酪，莫做慢火加热的水中青蛙。

以人为本，营造一个真正体现敬重学问，敬重人才的机制和氛围。

1、加强激励措施，提高薪酬待遇。薪酬结构要与企业进展的阶段相匹配。敬重人才价值，确立学问就是财产的观念，生疏人本资源对企业价值和进展的重要性，全面规范地建立绩效评估和薪酬体系，使激励机制得到更好的体现。

3、扩大优秀人才的聘请方案，提高人才结构的配置，整合和优化建立企业人才的战略伙伴关系。

4、帮忙好我们的员工进行职业生涯和进展前景设计，优化配置，使员工对企业有一种归宿感，实现员工与企业共同价值的最大化，使企业通过人力资源价值链的管理，实现人力资本价值的增值，达到双赢多赢。

5、加强培训工作，提高员工的综合素养和工作技能，为员工设置一个提高进步的平台，加强与员工的沟通与理解，为企业今后长远进展做好人才方面的储备。

6、实行换脑不换人的`人才战略，给大家制造一个相对稳定的工作氛围，体现领导人人都是人才的用人观。

营造和弘扬企业文化，提高团队协作精神。企业文化的核心是建立共同的价值观，企业文化使企业战略的关键，打算着一个企业是否健康进展，这就要求我们作为现代化的企业，不仅要在形式上突出我们的企业观念，企业精神和宗旨，更重要的是如何始终长久的将企业文化深入员工心中，帮忙员工实现自我价值的最大化真正做到以人为本，树立员工的共识、共和、共创、共享的四个精神和团结立身、创新立志、拼搏立业的三立精神。只有让企业文化真正贯穿我们的企业形象，文化设施，企业标示等的企业管理，与企业的每一个环节中，才能提高我们企业的团队精神和分散力，形成我们企业员工的优秀价值链和文化链。

通过本次培训使自己学到了新观念、新学问和新方法，更加深切地体会和感受到在竞争日益白日化的今日，作为一名企业管理人员必需坚固树立企业为家的思想，必需着力培养和打造自己的领导力量和管理力量，只有不断的提升自己的管理水平和领导力，才能制造一个优秀团队，才能提升组织的执行力，才能制造高绩效的领导艺术。虽然短暂的培训结束了，通过这次培训，有了肯定的收获，但使我更加生疏到自己学问的匮乏，必需把这次培训做为一个新起点，强化学习力才能更好履职，才能不被时代抛弃。

**酒店员工的培训后心得体会篇十三**

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的培训。应聘到xx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼培训也即将宣告结束。

回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的培训使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在培训过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

xx坐落于一望无际的绿野之中，设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xx酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、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，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们培训以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

（一）成绩与收获

这些日子我学到了很多东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

培训是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店培训，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。以前在家的时候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次培训，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次培训，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

（二）问题与不足

整个培训历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，培训也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

培训到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己培训的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的培训经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢xxx酒店给我的这次珍贵的培训机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望xxx能够越来越好。谢谢！

**酒店员工的培训后心得体会篇十四**

从参加20xx年xx月xx日\_经理的第一次培训到20xx年xx月xx日xx\_的培训，中间已经有20个人培训过了，虽然中间有好几次的培训都由于值班或者其他原因没有参加，但上传的培训资料都看过了，中间许多的内容都让我受益匪浅，每次的培训内容都对我们平时的工作以及生活中的为人处事起到了很大的作用。

通过培训，我总结了以下几点心得：

要时刻保持一颗”我工作我快乐“的心，只有热爱自己的工作，才能更好的吧工作做好，才会把最平凡的工作做得不同凡响，企业最需要热爱工作的人。作为酒店服务行业，员工的礼仪修养起到至关重要的作用，无论是说话还是行为动作都有他一定的规范度，只有把这些做好了，才是一名称责的酒店员工。

在一个团队中，如果没有默契的交流和沟通，就不能达成共识，在一个集体中，每个人都有自己的思想，但遇事必须顾全大局，只有这样子一个团队才会壮大。说到团队最先想到在xx的日子，尽管住了5个月，但他们从未把我们当成“自家人”，我们也在那个时候学会了团结，没有一个人受到委屈在做事时，人往往会忽略细节，但一个细节的忽略往往可以铸成人生大错，如果做事时，总是一副事不关己的样子，那你这辈子也就不用想有多大成就了，这就是所谓的“态度决定一切，细节决定成败”。

很多成功者就是积累一点点小而呈大器的，相反有的人总是想的大做的少，不愿意积少成多，中途放弃，最终一事无成，这也说明了坚持的重要性。其实就是对自己负责，现在我们客房部xx经理一般遇到事情不会直接告诉我们解决方法，总是问我们是怎样想的，这也让我们了解到我们对自己的岗位，对客房部，对宾馆是有责任的。

从小在大人嘴里就听到最多的是要学会感恩，要乐于助人，长大参加工作了，听到最多的就是要有敬业精神，要有职业道德，热爱自己的岗位，也只有真诚做人，认真做事，你才会取得成功。

培训心得体会，无论是在酒店的那个部门，那个部门的什么岗位想要做到更强最好，那么我们就要学以致用，不辜负这么长时间以来培训者的良苦用心。经过这么多次的培训，我学会了如何去生活工作，学会了如何待人接物，今后我将珍惜每一次机会，勇敢的挑战自我，完成自我，让自己变得优秀。

**酒店员工的培训后心得体会篇十五**

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会：效劳的重要性。一个酒店能不能在剧烈的市场竞争中，持续稳定地开展，能否成为品牌企业，菜品、效劳、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，如今人们越来越重视酒店的效劳水平，甚至把效劳水平的上下作为选择餐馆的重要依据。因此，提升效劳水平是投入少、见效快的主要手段。

提升效劳水平的核心在于提升效劳人员的素质，效劳语言那么是效劳人员素质的最直接表达。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。效劳不是演讲也不是讲课，效劳人员在效劳时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。效劳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。传统效劳是吆喝效劳，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代效劳那么讲究轻声效劳，为客人保存一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些效劳人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在效劳过程中不能向客人提供清楚明了的效劳，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。由此阻碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。

即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言效劳才能显现出个性，也不能阻碍正常的交流。因此这类餐厅的效劳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，以便于用双语效劳，既能表达其个性，又能使交流做到晓畅明白。餐厅人员直接面对顾客效劳，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在效劳时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害;或者效劳人员效劳时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅效劳人员应以“顾客至上”为原那么，向客人抱歉以求客人的谅解。身为餐厅的效劳人员，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，提供最正确的效劳。

要做到以上的效劳，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、老实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所承受的效劳无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

1、效劳员的仪态。

效劳人员在效劳时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁效劳的。男性效劳生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性效劳生头发要梳理整齐，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。工作时效劳人员不要抽烟、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效劳生的美感。餐厅效劳人员在效劳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”为原那么。

2、效劳员的合作精神。

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。效劳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”为原那么。

3、效劳员的老实与礼貌。

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。这样在效劳时，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，才能到达餐厅营利的目的。

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效劳生的美感。

另外，酒店效劳人员在效劳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”为原那么。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教导，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解效劳的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

**酒店员工的培训后心得体会篇十六**

在酒店管理上，我们常说客人永远是对的，但实事并非如此，当有出入时，我们怎样把对让给客人，让得即不得罪客人，又维护酒店的利益。所以必须认定每个客人的要求、意见和抱怨都是对的，都是真实的，这样我们才能做到不找籍口，真正把顾客的要求、意见和抱怨变成改进服务产品的突破口，把问题解决掉，记得11月份有这样一个案例，有一个质检问题，连续反应多次，筷子摆放不明显，客人找不到，每次服务上都填写整改措施并更换摆放位置，但还是出现客人投诉，有的督导级和员工认为是客人和质检部门有问题，甚至把整改单都扔到地上，但通过引用以客人永远是对的，换位思考，质检部门也是站到客人角度看问题，重新分析筷子问题，我们终于找到问题所在，并解决了筷子问题。

在管理体会100条中多次提到怎样培训教育督导检查婆婆嘴等!无疑告诉我们培训教育不等于实践训练、培训教育只能告诉怎样做是对的、通过实践训练督导检查婆婆嘴告诉我们怎样把事情做对!也就是说培训教育只能改变观念,通过实践训练督导检查婆婆嘴规范才能提高员工的能力!才能改变知到不等于做到的问题!

记得八月为了自助餐提档提价，领导为了发挥各个督导的特长，进行调岗!我有幸调到明档!直接面客的一线，在这个岗位不但要做好产品也要做好服务!更重要是为了自助餐提档提价，需对明档边经营边改造，我做为明档领班使我深深的感到任务的艰巨以及责任的重大!同时也包含了领导对我的认可、对我的信任、促使我具有更强烈的责任感和使命感!上班时间研究菜品，下班时间配合施工人员安装蒸档电源大锅铁板烧天燃气管道等的改造!虽然连续二十多天我憔悴很多消瘦很多但看到提价后客人的满意度，领导笑容，我感到我没有辜负领导对我的期望!同时内心有自豪感和成就感!特别在员工食堂李总一句：贾子你瘦了关爱话语更是让我感动!我感动的同时认定做为一名老员工一名督导级就应该在关键的时候，出现在关键的部位，抓住关键的问题!这是我的职责!也是所应具备：扎实、落实、老实的工作作风。也更是工作以完成为准，而不是以小时计算的工作态度。

我更坚信效率应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，在做好基础工作上才能讲效率。每个人所做的工作都是有一件件小事构成的，因此，对工作中的小事绝不能敷衍应付，很多时候，一件看起来微不足道的小事，或者一个毫不起眼的变化，却能实现工作中的突破，所以在工作中，对每一个变化，每一件小事，我们都要全力以赴做好，工作中无小事，特别是明档人员，即是厨师，也是产品，要时刻保持自己的脸上永远充满微笑，这样才会受到顾客的青睐，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人的口碑，赢得客人满意加惊喜，不要小看小事，不要讨厌小事，只要有益于自己的工作和事业，无论什么样的小事，我们都应该全力以赴，用小事堆积起业事业大厦，才是坚固的的，用小事堆积起来的工作，才是真正有质量的工作。勿以善小而不为，勿以恶小而为这，细微之处见精神，做小事的精神，才能产生做大事的气魄。

以上是我对酒店管理100条的深切体会，希望与领导、同事们共勉。

一、怎样才能使我们企业在当今饮食行业机制竞争中站稳脚步，经营取胜创造效益呢?

通过近期学习管理00条结合当今饮食业发展情况，对酒店经营与管理谈一点看法。二十一世纪是餐饮业发展比较凶猛年代，也是竞争进入你死我活年代。这对我们酒店来说也是严重的考验，所以要通过成功的接待人大会总结经验，在不足中总结教训，找出适宜市场经营的品种，迅速投入拳头产品，形成名牌菜肴，使我们酒店以饮食业龙头出现，领导本地饮食业发展，这样我们比较好做了。首先，要了解当地人们生活习惯,填补当地餐饮业市场空白,划定经营范围。

决策决定了经营菜肴的菜式、品种及菜式口味，所以从决策上应该慎重、再慎重。从经营决策上本人认为要在按酒店报告中指出的，在继续坚持绿色、营养、健康的前提下，以客户的要求出发，开发低油、低糖、低盐、低脂肪的菜品，打造中豪餐饮强势产品，拳头产品，实施餐后看菜，根据台面情况，及时调整菜单、菜品。还应在个性化、标准化、风格化中找出自己经营路子，形成独特的经营方式和经营模式，就济南可以看出：现在为什么许多星际酒店自助餐厅开业以来都是生意兴隆，就是在经营中做到个性化、标准化、风格化、特色化。

我们中豪酒店具体结构上：自助形式还有些欠缺，还应在经营品种以个性化、标准化、风格化、特色化推出自己的经营品种，并以各地地方风味为主，选择有几个有特色的拿手菜，做为主菜龙头等。突出重点，形成套路，以标准化的经营方式来适应千变万化的顾客，这样经营符合当今餐饮业市场需求，定能填补地方这块餐饮空缺。从人和分析。当今餐饮的竞争，其本质是人才的竞争，现代化酒店经营管理的成败主要取决于员工素质的高低。

餐饮行业是一种复杂性经营结构：制作一个菜式有选料、粗加工、细加工、加热成熟、调味、出锅、盛装等繁杂工序。餐饮是依靠传统的手艺为消费者服务，工种多、分工细、要求高、技术性强。每个环节配合十分重要，每个岗位都要合理安排，合理分工，所以选拔厨师队伍，选拔中层管理人员都应特别慎重下面对酒店管理谈谈本人看法：常言说：三分技术，七分管理。就管理来说，又何其为重要，在管理中要强调结果，强调效率，强调质量。生存就在于管理，管理不好效益就不会好，为搞好我们酒店根据管理00条总结以下经营管理经验。

(1)搞好员工的自身素质。遵守职业道德，严明劳动纪律，明确管理章程，制定各项管理制度和生产标准，抓好每个环节的组织、指挥、监督和调节。服务人员必须培训后上岗，奖勤罚懒，促使员工上进，每天利用班前班后会，总结缺点，发扬优点。

(2)落刀成才，物尽其用。不论经营什么菜式都要把浪费率压低到最低层，把成本的起货率提高到最高层。成本原料是菜式的基础，成本大小决定利润高低，所以选料上压低成本，让利给消费者，以便售价让顾客更好的接收。菜式品种建立标准卡，规定其所用原料品种，规格和数量，精确核算成本，一切出品率按规格标准操作，这样即控制了成本，又保证了出品质量一致性，做到标准化，对保持饭菜质量十分有利。

(3)以龙头菜式带动经营主动权。从中档菜式中不断推出本店的特色菜，并以成本稍高价售出，来刺激客人消费，活跃酒店气氛，而且还要使其适应各档次消费者的需求，以便抓住饮食业经营主动权。

(4)食无定味，适口而择。不论经营什么菜肴，都要入乡随俗，把当地人口味考虑到前边，适应地方口味变化，能让消费者接受，顾客认为好吃那就万岁。再说粤菜、港式粤菜、湘菜、川菜等结合当地生活习惯，在突出保持其特点、物色的基础上，一定要适应当地人的口味和生活习惯。

(5)要安全生产，各部门把握好自己责任区(包括原材料、卫生等等)。采购、仓库、生产必须建立帐面流水帐;服务、生产、收银也必须建立良好财务制度。实行分片包干制，定期检查各部门卫生、生产情况，形成一个良好的工作环境。本人认为，若想搞好我们酒店，应了解了大环境、大趋势，掌握我们顾客群体心理、口味，做到知已知彼，科学决策，找到经营路子。传统的菜式与改良引进的西餐和创新菜三路齐头并进。只有拓宽思路，才能适应当今饮食业市场经济社会的消费需求，才能在激烈竞争中站稳脚，领导餐饮的朝流。

二、厨房厨师技术力量组合和管理在管理上不仅采取军队式的垂直管理模式，以以人为本，的管理理念，使全体员工明确整个目标、自己职责、工作意义、相互关系等，从而能够主动地、积极地、创造性地去完成自己的岗位职责。

三、全国各地的餐饮业早已销烟弥漫，你死我活地竞争着。做为济南的星级酒店中豪，我想，xx年也将是一场激烈的竞争战。怎样才能使我们酒店在环境、服务、菜品、特色等方面成为地方区域的龙头酒店呢?下面我几个方面谈几点看法。

1、树立酒店的知名度、提高信誉。在短时间内，不管从言行宣传、电视媒介上，都要有一定的影响。但要想做到你没我有、你有我优、你优我变的程度，我们还需不断努力、拼搏。所以，我想酒店应定期地举办一些节目;组织一些活动;赞助一些事业，来扩大自己的知名度。看起来是费些人力财力，但只要组织得力，安排恰当，一定能收到效益和影响的。

2、员工的整体形象与素质;员工在纪律、条件、环境的约束下，尽心尽责地工作。经过一段时间适应后，会开始工作懒散、纪律松懈，对工作的开展有一定的阻力。所以，在员工的整体纪律与心理素质上还要加强培训，培养员工的集体荣誉感和自豪感，使员工的精神面貌焕然一新。走出店门后能自豪地说我是中豪大酒店的。这样我们酒店的形象会更好!

3、提高优质的服务质量：一少部分服务员是来上班做一翻事业，一大部分是来挣钱的。怎样才能提高服务员的工作积极性，这是优质服务的首要前提。我想用意见卡这种方法比较好，它打破常规的格式，使服务员的档次拉开，使每个人都有危机感，同时也有收获的喜悦，这样也便于管理。

4、创造良好环境：不要说从整体，就是每一个角落，

都要使客人觉得赏心悦目。在就餐的同时能够感觉到温馨的气氛，使人觉得物有所值。例如，花卉品种定期更换、维修及时。

5、美食节：厨房可根据季节，推出美食节，明档每周推出具有冲击力的大菜，以此吸引或刺激顾客的消费。

6、挖掘地方小吃、特色、类似人大期间我们上的拉面、把子肉、单县羊汤中豪豆腐、济南甜沫、单县羊汤、济宁糊粥、临沂羊糁、潍坊朝天锅等，我们要让这些地方特色亮起来，必须要进行包装、推销。并把特色做精做细，做出文化氛围。

7、活动互动让客人参与进来，象年三十包水饺活动和正月十五包元宵互动活动，即丰富产品内函，又打造了轻松愉悦的用餐氛围，带给客人意想不到的惊喜。

**酒店员工的培训后心得体会篇十七**

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。

二、交际能力。

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。

三、观察能力。

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。

四、记忆能力。

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。

六、应变能力。

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处置此类事件时。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。

七、营销能力。

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外。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。

**酒店员工的培训后心得体会篇十八**

在过去几天里，我们从领导的培训中受益匪浅。以下是我在酒店培训的经验：服务的重要性。酒店能否在激烈的市场竞争中持续稳定地发展，成为品牌企业，菜肴、服务、环境三大支柱不可或缺。改善食物和环境需要人力、财力和长期投资。随着餐饮观念的转变，人们越来越关注酒店的服务水平，甚至将服务水平作为选择餐厅的重要依据。因此，提高服务水平是投资少、见效快的主要手段。

提高服务水平的核心是提高服务人员的素质，服务语言是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想和交流感情的交际工具。服务既不是演讲也不是讲座。服务人员在服务过程中只能清楚、诚恳、准确地表达自己的意思，不能多说话。在服务过程中，你不能只是鞠躬点头，没有问候，只有手势，没有语言合作。传统的服务是叫喊服务，在大厅里叫唤食物，并在收据和付款上签名。现代服务注重安静的服务，为客人保留一个安静的`世界，要求三轻（即轻说话、轻行走、轻操作）。一些服务人员经常害羞或普通话不好，在服务过程中不能为客人提供清晰的服务，导致客人不满。

特别是菜的名字经常让顾客感到困惑，不得不再次询问。这阻碍了主客双方的沟通，延误了正常工作。即使是具有突出地方风味和风格的餐厅，也要用方言服务来展现个性，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，或领班以上的经理应该会说普通话，以便提供双语服务，这不仅可以反映他们的个性，而且可以使沟通更加清晰。餐厅员工直接面对客户服务。他们每天都会联系很多客人，而且客人也五花八门。虽然他们在服务上非常小心，但有时他们还是不可避免地疏忽大意，给客人造成伤害；或者服务人员按照规定办事，但仍然不能满足客人的要求。

1.服务员的举止。

2.服务员的合作精神。

3.服务员的诚实和礼貌。

工作中的同事必须相互尊重和帮助；遵守餐厅规则，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。只有这样，我们才能赢得客人的青睐。只要我们平时注重培养员工应有的修养，生意就会更好，餐厅的盈利目的就会实现。

**酒店员工的培训后心得体会篇十九**

想起前几天还是xx老师在给我们酒店员工培训，虽然很辛苦，但是依然很幸福，通过这次的培训让我懂得了很多，也学到了很多知识，在这里最要感谢的是吴总和王总给我们这个学习的机会，还要感谢xx老师精彩激励的演讲，让我感悟太多了，通过这几天的培训让我记忆最深刻的就是实现自我的价值观和服从、换位思考以及怎样去融入在z渔港这个大家庭里。

首先说一下自我的价值观，这样简单的一句话却对我们那么重要，就像xx老师说的那样，每个人都是一粒沙子，是那么的普通那么的不起眼，每个人也都想自己成为一粒珍珠，但是想要变成珍珠，却是需要慢慢磨练出来的，就像xx老师培训的第一天所说的一样，好多的大明星，在没有成名以前都是和我们一样的普通人.

但是他们通过自己的努力成为人人羡慕的大明星，每个人成功的背后都是付出了太多的努力，就像xx老师所说的把简单的事情做好就是不简单，就是这据话让我更加去努力为自己的目标去奋斗，虽然我也是一个不起眼的人，没有突出的外表，没有聪明的大脑，但是我唯一有的就是吃苦耐劳的精神还有不断学习，想要成为一个高级面点师的目标。

我会为了我的目标去努力，当有一天我努力成功的那一天所有的付出都是值得的，也是为自己创造更高的自我价值观。

培训给我们带来的知识太多了，就像我们晚上玩游戏一样，虽然就是一些见到那的小游戏，但是却有那么多的意义。通过做那些游戏我明白了服从、执行、团结、换位思考，对于现在的我来说，最重要的就是努力学习，服从组长的工作，有一句话说的好，不像当领导的士兵不是好士兵，我们通过自己的努力也会做到组长以及更高的位置，如果做错事就要找借口，还要和组长顶嘴以及一些不好的行为，那么将来自己也做到那个位置就会知道做领导真的不容易，人要学会换位思考。

说到团结应该是最重要的一个词，我现在还是对离考试让我们轮着倒水的那个大小游戏记忆特别深刻，虽然是一个小小的游戏，但是意义却是那么大，其实就像我们工作一样，我们身为z渔港的员工，我们就是一个大家庭，应该团结友爱，就像客人来我们这就餐.

如果我们不知道在什么环节出现失误，他就可能会导致客人下次不来我们店，这时就会像我们游戏的结果一样，一个人的失误就会注定结果肯定会输，如果我们每个人都打起百分百的精神去工作，去来对待我们的客人，让客人能够满意，我们能在这些程序不出任何失误，结果肯定会赢，我们既然选择了z渔港这个店就应该爱店如爱家。

**酒店员工的培训后心得体会篇二十**

作为xx酒店的新员工，我非常感激这次进职培训，它使我迅速地融进这个大集体，短短一周的培训，我学到了很多知识、晓得了很多做人的道理，也改变了原来的一些观念，使我找到了新的起跑点。

没有培训之前，我对新的环境处于一种迷茫状态，经过此次培训后，对酒店的现况有了大致的了解。不但如此，xx老师还将之前的工作经验及发生在酒店正、负面案例拿出来与大家讨论和分享，使没有从事酒店行业的人了解到酒店各个岗位的职责及服务标准，碰到突发事件应当如何处理，使从事过酒店行业的人可以总结更多的经验，这让我充分感遭到了富乐人忘我奉献的精神和高尚的品质，在收获的同时，我内心布满了感动。

固然培训已过往很多天，可每天的情形仍然记忆犹新。

培训前三天是军训，由酒店安全部负责，我们这批新员工大部份都是某某毕业的学生，少部份是来自不同文化程度和不同的社会背景。对军训大家早已不再陌生，我们的教官中等身材，微微发福的肚子，平增了几分和蔼，本来畏惧的\'心也放了下来，站在烈日当空的操场，一个个脸都晒得通红，固然我们的军姿不是很标准，但也构成了一处单调的风景。在军训时，偶然一个动作，一个人没有做好，教官就接二连三的强化练习，直到我们动作调和一致，并符合标准。

这就需要我们建立一种团队精神，假如一人做得不好，就是整个团体没有做好。就如在工作中一样，假如某个环节出错，就会影响酒店整个服务质量和良好口碑，所以我们要将这类精神应用到工作中往。三天的军训很快结束，每一个人都坚持下来了，我相信坚持就是一个良好的开始，经过军训我们从一个互不相识的个体渐渐融会成一个调和同一、有组织、有纪律的团体。军训不但教会了我站军姿、走正步、跨立，而且军训磨练了我的意志，教会了我团结协作的精神。

尔后的三天由各部分领导给我们授课，首先进行的是“破冰”练习，它很快消除我们团体成员之间的陌生感，不一会儿，“野狼队”和“石会队”成立了，通过xx老师精心预备的游戏，充分调动了我们每一个人的思惟细胞，发挥了个人的潜能，使每一个人都感遭到了团结协作的重要性。

固然有的项目完成的不尽人意，但通过集体讨论和认真的总结回纳，使我们熟悉到要很好地完成一件事情，不但要制定完善周到的计划方案，而且还要有睿智果敢的领导，充分发挥每一个人的能动性。

在练习中，我发现了本身所存在的诸多不足，总结出一个好的团队才是企业成功的坚强后盾。通过“破冰”练习，使我们团队中的每一个人走到了一起，每颗心凝聚在一起，使我们明白了成功需要我们大家的共同努力。在今后的工作和生活中，有很多事情都需要我们共同努力往完成，这就需要将在练习中建立起来的“团队意识”付诸于行动。“破冰”游戏和拓展练习结束了，然而团队意识深深却地印在了我的心里。

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！