# 培训生的酒店管理培训心得体会（热门14篇）

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2025-05-16

*在写心得体会时，可以从自身的亲身经历出发，分享自己的心路历程和获得的启示。写心得体会时，要注意避免空泛和主观臆断的表达。接下来，让我们一起来看看其他人的心得体会，从他们的经验中学习。培训生的酒店管理培训心得体会篇一时间过的真快，我进入xx国...*

在写心得体会时，可以从自身的亲身经历出发，分享自己的心路历程和获得的启示。写心得体会时，要注意避免空泛和主观臆断的表达。接下来，让我们一起来看看其他人的心得体会，从他们的经验中学习。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇一**

时间过的真快，我进入xx国宾馆培训已经一个月多了，在这五周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢!

虽然培训才经历了短短的一个月多，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天汤总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，汤总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗?”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情?在这里我要说：“你错了!”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

军训很辛苦、也很累。说实在话，刚开始对军训，我很不适应。不就是培训培训我们的服务技能嘛，军训与服务有什么关系呢?可经过几天的军训后，我终于明白它的重要性。来自四面八方的学员纪律观念都不强，都有一点散慢。经过几天军训后，在我们身上发生了变化，从一开始的散慢变得遵章守纪，使学员们的团队精神，整体意识都得到加强。我们不是做得，但是都在不断的努力。

军训结束后，开始了我们的公共课培训。我们的培训经理也是尽心尽力教我们，严格要求我们，就是希望我们的服务一流，创酒店品牌文化。经过培训经理的辛苦教导，我们掌握了酒店的应知应会全部操作技能等。

转载自 fanWEN.ChazIdIAN.coM

进入房务部这个大集体，也通过这几天舒主管、阮主管、刘主管，对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次房务部培训的心得体会服务的重要性，一个能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，客房特色、服务、环境三大支柱缺一不可。随着客人观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择酒店的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

我做为房务领班应当以身做责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。特别是博鳌国宾馆介绍，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。即使是因为客房特色，也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。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。这里应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为服务人员，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，提供的服务。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇二**

在白酒店工作是我一直以来的梦想，经过多年的努力，我终于有机会加入了一家著名的白酒店集团，成为了一名普通的服务员。但是随着时间的推移，我意识到要想在这个行业上获得更大的成功和认可，就必须要接受专业的培训和学习。

在这家白酒店，我们每月都会接受一次管理培训。这些培训内容非常丰富，包括从餐饮卫生到服务流程，从人际沟通到团队协作等等。每个培训都范围广、深度大，更重要的是，这些培训内容都非常实用，对我们的日常工作有很大的帮助。

首先，我学到了关于餐饮卫生的知识。作为一名服务员，我们的一个重要职责就是保证餐桌、厨房、餐具等的卫生，以确保食品安全。在培训中，我们学习了如何正确清洗和消毒餐具、如何合理使用清洁剂以及如何做好罩菜等工作。通过这些培训，我更加了解了餐饮卫生的相关知识，也提高了服务质量，让客人对我们更加信赖。

其次，服务流程也是很重要的一部分。在培训中，我们学习了标准的服务流程、礼仪等等。比如，我们被要求要按照一定的程序接待客人，包括引导客人入座、为客人递上餐巾、介绍菜单和特色菜等等。通过学习这些表面上看起来不起眼的细节，我们可以提高每道菜、每杯酒的上菜服务效率，提升客人的用餐体验和满意度。

另外，在服务过程中，人际沟通也非常重要。尤其是在应对一些客人投诉和纠纷时，学会与客人善意沟通、了解客人需求、耐心解决问题是非常关键的。在培训中，我们学习了如何正确处理客人投诉，尤其是针对客人质疑菜品质量、调料浓淡度时，我们必须要掌握专业知识并耐心说明。通过日常的练习，我已经成为了一名出色的沟通者，并且能够愉快的与客人打交道。

最后，团队协作对于整个酒店的发展也非常关键。在服务行业中，无论是服务员、厨师还是后勤人员，我们都必须依靠团队协作才能完成工作。在培训中，我们学习了如何组织团队工作、如何分配任务以及如何协调各部门合作。通过这些团队活动，我们增进了彼此的信任和理解，更好地完成了自己的工作。

总的来说，白酒店管理培训对我的职业生涯带来了非常大的帮助。通过这些培训，我不仅在职业上更加专业和有信心，而且在生活中也更加自信。我相信，通过不断学习和实践，我一定能够在这个行业中获得更大的成就和更多的进步。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇三**

首先感谢宏扬玲路酒店给了我一个良好的培训学习机会。20xx年4月我怀着梦想踏上了人生的新“旅程”’，紧张而又短暂的学习时间，给了我很大的启发，受益匪浅，让我更加的坚信自己，让我对自己的未来更有信心，让我对宏扬玲路这份事业有了全新的认识。经过二个月的学习我总结了以下几点：

**培训生的酒店管理培训心得体会篇四**

第一段：引言（大约200字）。

作为酒店行业的一名从业者，我有幸参加了酒店内部的管理培训课程，通过这个过程，我收获颇多，并对酒店内部管理有了深刻的理解。下面将分享一些我在培训中所学到的知识和体会。

第二段：了解市场需求（大约200字）。

通过培训，我了解到了市场需求是酒店管理的首要考虑因素。只有深入了解目标市场的需求，我们才能提供更好的服务。培训中，我们学习了市场调研方法和分析技巧，通过调研数据的收集和分析，我们获得了关于客户偏好和竞争对手的有用信息。这让我明白了市场需求是不断变化的，我们必须紧跟市场趋势，及时调整我们的经营策略和服务理念。

第三段：团队合作的重要性（大约300字）。

在酒店管理培训中，我深刻体会到了团队合作的重要性。酒店是一个服务型行业，一个好的团队能够更好地满足客户的需求。在培训中，我们进行了许多团队合作的活动，通过这些活动我懂得了合作的力量。只有团队成员相互支持，互相合作，才能做到高效的工作。同时，团队合作还能提高员工的凝聚力和工作满意度，最终带动持续的酒店运营和发展。

第四段：有效沟通的必要性（大约300字）。

在酒店管理培训中，我意识到了有效沟通的重要性。作为酒店从业者，我们经常需要和客户、同事、上级进行沟通，只有通过良好的沟通，我们才能更好地理解客户需求、与同事合作、正确表达自己的想法。培训中，我们学习了一些沟通技巧，例如倾听，提问和反馈。这些技巧帮助我更好地与他人交流，并解决了我在过去工作中遇到的沟通障碍和问题。

第五段：持续学习的重要性（大约200字）。

通过酒店内部管理培训，我深刻认识到持续学习的必要性。酒店行业发展迅速，知识更新换代快，因此我们必须不断学习，保持与市场和业内的同步。培训中，我们学习了很多实用的管理知识和技能，这为我今后的职业发展提供了坚实的基础。同时，我们还了解到了各种继续教育和培训的方式，例如行业研讨会、在线学习和专业认证。通过持续学习，我们能够更好地适应行业的变化，提升自己的竞争力。

总结：（大约100字）。

通过参加酒店内部管理培训，我学到了市场需求的重要性、团队合作的力量、有效沟通的技巧以及持续学习的价值。这些知识和体会将成为我未来工作中的宝贵财富，帮助我更好地应对酒店行业的挑战，取得更大的成功。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇五**

在我国的传统文化中，饮酒文化一直占有重要的地位。而白酒作为中国特有的烈酒，更是备受人们的喜爱。因此，白酒行业在我国拥有着广阔的市场和悠久的历史。但是，作为一个行业，白酒也需要专业化的管理来保证其健康的发展和品质的提升。而酒店管理培训则是提高白酒行业管理水平的重要手段。

在白酒店管理培训中，我深刻地认识到了一个行业的专业管理是多么重要。一定的管理水平不仅可以提升企业的竞争力，还可以提高企业和品牌的知名度以及消费者对产品的信任度。而在培训中，我学习到了许多的管理理论和实践技巧，比如人力资源管理、市场营销等方面的知识。这些知识不仅为我以后从事相关行业提供了必要的理论基础，也为我增强了综合管理和营销思维的能力，并且激励我要用所学知识去为企业做出贡献。

同时，在培训中，我也深刻地认识到团队合作的重要性。在一个完整的团队中，每个人都有着不同的能力和专业，但是只有合作才能尽可能地发挥团队的能力。因此，我们在培训中进行多次团队合作任务，通过有效的合作和沟通，我们的团队成员都有了比较显著的进步，并且最终也取得了比较满意的成果。通过这些团队合作任务的课程设计，培训不仅更加生动有趣，而且也使我们对团队合作的重要性有了更深刻地认识。

无论是对于我个人，还是对于整个白酒行业而言，白酒店管理培训都是极其重要的。通过这样的培训，我们可以了解到现代管理的知识和理念，优化相关行业的管理模式和方式，提高企业的现代化管理水平，从而实现白酒行业的可持续发展。我深信，随着培训的不断推进和提高，未来的中国白酒行业必将迎来更加美好的发展前景。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇六**

酒店管理，全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的。下面是带来的酒店管理培训心得体会，希望对大家有帮助。

转眼间，我进入\_\_酒店培训已经一个星期了，在这一周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢!

虽然培训才经历了短短的一个星期，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天熊总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，同事熊总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗?”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情?在这里我要说：“你错了!”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

让我们为\_\_酒店的发展壮大而不懈努力吧!

首先感谢集团领导及本店领导组织给我一个良好的学习机会，于5月7日参加了在万狮京华(维景国际)大酒店的培训。

在此期间，学习时间虽然很短，但我感觉确实是受了很大的启发，受益匪浅，既开阔了眼界又增强了信心，以下是本人的体会和心得。

一、企业环境的营造。

学习期间万狮京华人事部经理带领我们参观了酒店的总统豪华套房、商务标间、女式房等，酒店规划别具匠心，尽显尊贵高雅。201间装修豪华、宽敞舒适的客房，品味出众的室内布置，一应俱全的客房设备设施加上人性关怀的服务必为宾客的居停创造完美效果。

装饰考究、雅致谧静的行政楼层，提供了宾客所需求的个性化服务。17间华贵绮丽的中餐贵宾包厢及格调清幽的散座大厅，典雅清新的西餐厅，朝气蓬勃的动感酒吧，气派豪迈的宴会厅及功能齐全的会议室再配以巧手烹制的创新美食，加上专业体贴的服务，定能为宾客提供时尚餐饮新享受。酒店专设健身房、全天候室内游泳池、丽花皇宫夜总会、芬兰湾桑拿洗浴中心等缤纷多彩的休闲娱乐设施，辅以细致入微的专业服务，定能为宾客的下榻带来全新体验。

二、企业的精神文化。

企业精神是企业文化的核心和灵魂。来到万狮，穿梭于电梯里、餐厅道、员工活动室……满意、服务与微笑、速度、诚意是他们的理念，特别是他们的员工餐厅有这样两句话：“注重细节，提升服务。加强巩固，提升服务”。万狮的员工热爱酒店，关爱客人，体现了酒店宗旨，管理注重细节，体现了一种独特的经营方式。万狮将“人无我有、人有我优、人优我特、人特我变”，的精神文化体现的淋漓尽致。

三、企业的管理。

企业管理要满足顾客，实现营销目标，不能孤立只是考虑某一因素和手段，必须从目标市场需求和营销环境特点出发。通过与各位同仁的交流学习，我有所领悟：

1、环境营造对消费环境不断创新，要有严谨、细致、敬业、专业的理念。

就像万狮的员工餐厅管理，天天处理、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进，每个岗位都有责任人，相互监督、督促，这种严谨的工作作风，足以营造出良好的消费环境。

2、市场营造“心有多大、市场就有多大”把蛋糕观念变成面团观念，主动征求来自各方面的意见和需求，通过座谈、听取意见、沟通信息来和客户联络感情，借用顾客的言语为酒店做免费的宣传广告，为企业开拓更广阔的客户市场。

四、企业信誉的提升。

“金奖银奖不如顾客的夸奖，金杯银杯不如顾客的口碑”一个企业成功的标志不仅在于它的知名度有多高，更在于顾客对酒店的美誉度有多高，和对客户企业忠诚度的培育。在万狮，我体验到了万狮员工为此付出相当大的努力，始终保持将自己最优秀的产品和服务展现在顾客而前，给顾客意外的惊喜和物超所值的感受。

通过这次学习，让我对酒店管理培训有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，也学到了万狮的一种严谨、细致、敬业、专业的服务理念，在今后的工作当中，我将通过此次学习所得进一步提升自己，不断创新将其运用到实际工作中，真正做到让我们酒店的经济效益、品牌效益能再创新高。

俗话说：“不吃饭则饥，不学习则愚”;“流水不腐，户枢不蠹”。作为酒店基层管理者，要不断的更新知识，增长学问，提高自身的管理水平，以适应企业发展的需要。

20\_\_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。

一、王成慧老师——《酒店营销思想、战略与策略》。

“我们卖的是服务，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，大力弘扬服务营销，所谓服务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。服务营销与传统的营销的比较同传统的营销方式相比较，服务营销是一种营销理念，企业营销的是服务，而传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是具体的产品。在传统的营销方式下，消费者购买了产品意味着在一庄买卖的完成，虽然它也有产品的售后服务，但那只是一种解决产品售后维修的职能。

而从服务营销观念理解，消费者购买了产品仅仅意味着销售工作的开始而不是结束，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服务的全过程的感受。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，服务营销正是为消费者(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安全方面的需求。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服务，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。服务营销不仅仅是某个行业发展的一种新趋势，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”服务理念就是贯彻服务营销的鲜明写照。把它落实运用到实际服务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。

二、赵莉敏老师——《饭店优质服务案例解读》。

赵老师以故事贯穿整个培训课程，带我们进行了一次难忘的“芳香之旅”。

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

生活就是服务，只有给予人们更多一点，更好一点服务的人，才能不断前进。酒店员工的职业道德是真诚公道、信誉第一，诚实守信是中国人的传统美德，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”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设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。作为一个服务行业的工作人员，应该怎样去面对现在的实际工作呢?在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即：态度好=服务好，其实不然，服务有其更深刻的内涵，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，可我喜欢服务工作，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;满足于由于坚持原则而使酒店和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。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。

我是为客人服务的人服务的，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、我为大家的服务意识，做一个让大家信赖、依托、知心的基层管理者。

三、付刚业老师——《酒店管理沟通务实与艺术》。

付老师从自我沟通、提升成熟度、运用沟通技术三个方面进行了讲解，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行良性的互动。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。否则你只是在发表意见，根本不是在进行沟通。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，则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氛围。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。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇七**

酒店财务管理是酒店运营中不可或缺的一环。为了提高酒店财务管理人员的专业能力，我们参加了一次精彩的酒店财务管理培训。通过这次培训，不仅深入了解了酒店财务管理的基本知识和技巧，更重要的是明白了酒店财务管理对于酒店经营的重要性。在这篇文章中，我将分享我在培训中获得的心得体会。

在培训中，我们系统全面地学习了酒店财务管理的基本知识和技巧。首先，我们了解了酒店财务报表的编制和分析方法，包括利润表、资产负债表和现金流量表等。通过学习这些报表，我们可以从多个角度全面了解酒店的财务状况和经营情况。其次，我们学习了酒店成本控制和成本分析的方法，帮助酒店管理层合理控制成本、提高利润。最后，我们也学习了酒店预算编制和财务指标分析的方法，为酒店的经营决策提供准确、科学的依据。通过这些基本知识和技巧的学习，我们可以更好地理解和掌握酒店财务管理的核心要点。

在培训中，我们还深入了解了酒店财务管理对酒店经营的重要性。首先，酒店财务管理是酒店持续经营的基石。只有通过科学的财务管理，酒店才能保证资金的充裕、成本的控制、收入的增加，以及利润的最大化。其次，酒店财务管理可以帮助酒店管理层做出准确的经营决策。通过财务指标的分析，管理层可以识别问题、制定对策，及时调整经营方向，提高酒店的竞争力和盈利能力。最后，酒店财务管理对于酒店的可持续发展至关重要。只有通过合理的资金运营和良好的财务状况，酒店才能长久地经营下去。

在培训中，我们通过实际案例分析和实操练习，将所学的酒店财务管理知识运用到实际工作中。通过分析实际财务报表，我们能够更好地识别酒店经营中存在的问题和风险，并提出相应的改进措施。通过进行实际运算练习，我们能够更准确地理解和掌握财务指标的计算方法，并对酒店的财务状况做出科学的评估。通过与其他同事的交流和讨论，我们可以互相学习、共同进步，提高整个团队的工作能力。这些实践操作不仅深化了对酒店财务管理知识的理解，更重要的是提升了我们的工作能力和应对复杂情况的能力。

第五段：未来展望。

通过这次酒店财务管理培训，我深入了解了酒店财务管理的基本知识和技巧，明白了酒店财务管理对酒店经营的重要性，并且能够将所学知识应用到实际工作中，不断提高自己的工作能力。未来，我将进一步加强对酒店财务管理知识的学习和研究，不断完善自己的财务管理能力，为酒店的发展贡献自己的力量。同时，我也希望能够将所学的酒店财务管理知识传授给其他同事，共同推动酒店财务管理水平的提升，为酒店行业的可持续发展做出自己的贡献。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇八**

作为一名新入职的酒店管理人员，我有幸参加了一家五星酒店的管理培训课程。在培训开始之前，我对这个课程充满了期待，希望能够通过学习和实践，提升自己的专业素养和管理能力，为将来的职业发展奠定坚实的基础。

第二段：丰富的培训内容。

在整个培训过程中，我们参加了各种各样的课程和活动。其中包括酒店管理理论的讲座、组织能力的培养、人际关系的处理等等。这些内容既有理论知识的传授，也有实际操作的演练。通过学习，我了解了酒店管理的各个方面，学会了如何高效地组织团队，处理人际关系，提高工作效率。

第三段：师资力量的优势。

这家五星酒店的管理培训课程之所以能够如此出色，离不开师资力量的优势。我们的导师都是酒店管理领域的专家，拥有丰富的实践经验和扎实的理论基础。他们不仅懂得如何传授知识，还能够引导我们思考和实践，让我们在培训中收获更多的启发和成长。

第四段：团队合作的重要性。

在培训的过程中，我们进行了大量的团队活动和项目实践。这些活动不仅让我认识到团队合作的重要性，更让我体会到了协作的乐趣。通过与同事们的合作，我学会了如何倾听和理解他人的观点，如何与他人有效地沟通，如何分工合作，以及如何有效地解决问题。这些都是在日后工作中必不可少的能力。

第五段：培训后的反思与展望。

通过参加这次五星酒店的管理培训课程，我的能力和思维方式得到了全面的提升。不仅增加了对酒店管理的了解和掌握，还提高了团队合作和解决问题的能力。在以后的工作中，我将继续努力，通过不断地学习和实践，进一步提升自己的专业素养和管理水平。同时，我也希望能够将所学所得与他人分享，为酒店管理行业的发展贡献自己的力量。

这次五星酒店的管理培训课程对我来说是一次宝贵的学习和成长机会。通过这次培训，我不仅获得了专业知识和管理技能，更重要的是培养了团队合作和解决问题的能力。我相信，在今后的工作中，我可以将所学所得发挥到最大的作用，为酒店管理行业的发展做出更大的贡献。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇九**

近期我有幸参加了一次酒店内部管理培训，这让我对酒店管理有了更深入的了解。这次培训对我的职业发展起到了积极的推动作用，让我收获颇丰。以下是我对这次培训的心得体会。

首先，在这次培训中，我学到了酒店行业的基本知识。酒店是一个高度服务型的行业，培训课程详细介绍了酒店的各个部门以及它们的职责和工作流程。通过了解酒店的运作模式，我可以更好地管理自己的工作和团队，提高效率和服务质量。

第二，这次培训还注重培养我们的管理能力。作为管理者，我们需要具备良好的沟通能力、决策能力和组织协调能力。在课程中，我们通过实例分析和角色扮演，锻炼了我们的管理能力。我学会了如何与团队成员进行有效的沟通，如何做出正确的决策，并如何有效地组织和协调团队工作。

第三，这次培训还强调了团队合作的重要性。在酒店行业中，一个良好的团队合作是成功的关键。在培训中，我们通过小组活动和团队项目，锻炼了团队合作能力。在团队中，每个成员都有自己的职责和角色，只有相互合作，才能完成工作任务。这次培训强化了我对团队合作的认识，并提高了我的团队协作能力。

第四，这次培训还教会了我们如何有效地应对紧急情况和客户投诉。在酒店行业中，紧急情况和客户投诉不可避免。这次培训中，我们学习了应对紧急情况的方法和技巧，以及如何妥善处理客户投诉。通过模拟演练和案例分析，我们学会了保持冷静和应对问题的方法，这对我提高了处理突发事件和客户关系的能力。

最后，这次培训还激发了我对酒店行业职业发展的热情。通过培训，我更加深入地了解了酒店行业的发展前景和机遇。酒店行业是一个朝阳产业，对人才的需求也很高。培训让我意识到，只有不断学习和提升自己，才能在酒店行业中获得更好的职业发展机会。

综上所述，这次酒店内部管理培训让我受益匪浅。培训课程的内容丰富多样，让我对酒店行业有了更深入的了解。培养了我的管理能力和团队合作能力，提高了应对紧急情况和客户投诉的能力。最重要的是，培训激发了我对酒店行业职业发展的热情，让我对将来的工作充满了信心。我会将这次培训所学的知识和技巧应用于实际工作中，不断提升自己，为酒店的发展做出更大的贡献。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇十**

随着酒店业竞争的日趋激烈,培养高素质的人才,促进员工素质和服务质量的提升势在必行。下面是本站小编为大家整理的最新酒店管理。

供你参考!

时间过的真快，我进入博鳌国宾馆培训已经一个月多了，在这五周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢!

虽然培训才经历了短短的一个月多，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天汤总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，汤总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗?”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情?在这里我要说：“你错了!”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

军训。

很辛苦、也很累。说实在话，刚开始对军训，我很不适应。不就是培训培训我们的服务技能嘛，军训与服务有什么关系呢?可经过几天的军训后，我终于明白它的重要性。来自四面八方的学员纪律观念都不强，都有一点散慢。经过几天军训后，在我们身上发生了变化，从一开始的散慢变得遵章守纪，使学员们的团队精神，整体意识都得到加强。我们不是做得最好，但是都在不断的努力。

军训结束后，开始了我们的公共课培训。我们的培训经理也是尽心尽力教我们，严格要求我们，就是希望我们的服务一流，创酒店品牌文化。经过培训经理的辛苦教导，我们掌握了酒店的应知应会全部操作技能等。

转载自 fanWEN.ChazIdIAN.coM

进入房务部这个大集体，也通过这几天舒主管、阮主管、刘主管，对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次房务部培训的心得体会服务的重要性，一个能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，客房特色、服务、环境三大支柱缺一不可。随着客人观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择酒店的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

我做为房务领班应当以身做责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。特别是博鳌国宾馆介绍，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。即使是因为客房特色，也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。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。这里应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为服务人员，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。

转眼间，我进入xx酒店培训已经一个星期了，在这一周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢!

虽然培训才经历了短短的一个星期，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天熊总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，同事熊总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗?”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情?在这里我要说：“你错了!”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

让我们为xx酒店的发展壮大而不懈努力吧!

共

2

页，当前第。

1

页

1

2

**培训生的酒店管理培训心得体会篇十一**

我们将客人分为两种：一是我们的员工，二是消费者。员工是我们企业的财富。员工来自五湖四海，因为有缘我们相聚在宏扬玲路这个大家庭。我们要为员工营造温馨的家，和谐的家，安全的家，让我们来自五湖四海的员工有家的归属感。我们不仅要关注员工的工作状态，也时刻要关注员工生活，让员工的生活更好，员工才有更好的精神状态去工作，才会有更多的微笑去服务于客人。我们要给员工晋升的机会，让员工与企业的发展同呼吸共命运，鼓励员工岗位成才，不断实现自我价值，这样才能留住员工为企业创造出更多的价值。

顾客是我们的衣食父母，我们的使命是提升服务价值，让顾客的旅居生活更美好。我们只有真心来对待顾客，令顾客满意，我们始终站在顾客的角度想问题，解决客人需求，我们抓住关键时刻，为客人提供优质服务，让客户成为我们的忠诚客人，用我们的服务打动客人。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇十二**

酒店管理，全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的。下面是本站带来的酒店管理。

希望对大家有帮助。

转眼间，我进入xx酒店培训已经一个星期了，在这一周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢!

虽然培训才经历了短短的一个星期，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天熊总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，同事熊总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗?”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情?在这里我要说：“你错了!”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

让我们为xx酒店的发展壮大而不懈努力吧!

首先感谢集团领导及本店领导组织给我一个良好的学习机会，于5月7日参加了在万狮京华(维景国际)大酒店的培训。

在此期间，学习时间虽然很短，但我感觉确实是受了很大的启发，受益匪浅，既开阔了眼界又增强了信心，以下是本人的体会和心得。

一、企业环境的营造。

学习期间万狮京华人事部经理带领我们参观了酒店的总统豪华套房、商务标间、女式房等，酒店规划别具匠心，尽显尊贵高雅。201间装修豪华、宽敞舒适的客房，品味出众的室内布置，一应俱全的客房设备设施加上人性关怀的服务必为宾客的居停创造完美效果。

装饰考究、雅致谧静的行政楼层，提供了宾客所需求的个性化服务。17间华贵绮丽的中餐贵宾包厢及格调清幽的散座大厅，典雅清新的西餐厅，朝气蓬勃的动感酒吧，气派豪迈的宴会厅及功能齐全的会议室再配以巧手烹制的创新美食，加上专业体贴的服务，定能为宾客提供时尚餐饮新享受。酒店专设健身房、全天候室内游泳池、丽花皇宫夜总会、芬兰湾桑拿洗浴中心等缤纷多彩的休闲娱乐设施，辅以细致入微的专业服务，定能为宾客的下榻带来全新体验。

二、企业的精神文化。

企业精神是企业文化的核心和灵魂。来到万狮，穿梭于电梯里、餐厅道、员工活动室……满意、服务与微笑、速度、诚意是他们的理念，特别是他们的员工餐厅有这样两句话：“注重细节，提升服务。加强巩固，提升服务”。万狮的员工热爱酒店，关爱客人，体现了酒店宗旨，管理注重细节，体现了一种独特的经营方式。万狮将“人无我有、人有我优、人优我特、人特我变”，的精神文化体现的淋漓尽致。

三、企业的管理。

企业管理要满足顾客，实现营销目标，不能孤立只是考虑某一因素和手段，必须从目标市场需求和营销环境特点出发。通过与各位同仁的交流学习，我有所领悟：

1、环境营造对消费环境不断创新，要有严谨、细致、敬业、专业的理念。

就像万狮的员工餐厅管理，天天处理、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进，每个岗位都有责任人，相互监督、督促，这种严谨的工作作风，足以营造出良好的消费环境。

2、市场营造“心有多大、市场就有多大”把蛋糕观念变成面团观念，主动征求来自各方面的意见和需求，通过座谈、听取意见、沟通信息来和客户联络感情，借用顾客的言语为酒店做免费的宣传广告，为企业开拓更广阔的客户市场。

四、企业信誉的提升。

“金奖银奖不如顾客的夸奖，金杯银杯不如顾客的口碑”一个企业成功的标志不仅在于它的知名度有多高，更在于顾客对酒店的美誉度有多高，和对客户企业忠诚度的培育。在万狮，我体验到了万狮员工为此付出相当大的努力，始终保持将自己最优秀的产品和服务展现在顾客而前，给顾客意外的惊喜和物超所值的感受。

通过这次学习，让我对酒店管理培训有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，也学到了万狮的一种严谨、细致、敬业、专业的服务理念，在今后的工作当中，我将通过此次学习所得进一步提升自己，不断创新将其运用到实际工作中，真正做到让我们酒店的经济效益、品牌效益能再创新高。

俗话说：“不吃饭则饥，不学习则愚”;“流水不腐，户枢不蠹”。作为酒店基层管理者，要不断的更新知识，增长学问，提高自身的管理水平，以适应企业发展的需要。

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。

一、王成慧老师——《酒店营销思想、战略与策略》。

“我们卖的是服务，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，大力弘扬服务营销，所谓服务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。服务营销与传统的营销的比较同传统的营销方式相比较，服务营销是一种营销理念，企业营销的是服务，而传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是具体的产品。在传统的营销方式下，消费者购买了产品意味着在一庄买卖的完成，虽然它也有产品的售后服务，但那只是一种解决产品售后维修的职能。

而从服务营销观念理解，消费者购买了产品仅仅意味着销售工作的开始而不是结束，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服务的全过程的感受。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，服务营销正是为消费者(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安全方面的需求。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服务，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。服务营销不仅仅是某个行业发展的一种新趋势，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”服务理念就是贯彻服务营销的鲜明写照。把它落实运用到实际服务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。

二、赵莉敏老师——《饭店优质服务案例解读》。

赵老师以故事贯穿整个培训课程，带我们进行了一次难忘的“芳香之旅”。

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

生活就是服务，只有给予人们更多一点，更好一点服务的人，才能不断前进。酒店员工的职业道德是真诚公道、信誉第一，诚实守信是中国人的传统美德，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”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设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。作为一个服务行业的工作人员，应该怎样去面对现在的实际工作呢?在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即：态度好=服务好，其实不然，服务有其更深刻的内涵，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，可我喜欢服务工作，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;满足于由于坚持原则而使酒店和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。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。

我是为客人服务的人服务的，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、我为大家的服务意识，做一个让大家信赖、依托、知心的基层管理者。

三、付刚业老师——《酒店管理沟通务实与艺术》。

付老师从自我沟通、提升成熟度、运用沟通技术三个方面进行了讲解，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行良性的互动。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。否则你只是在发表意见，根本不是在进行沟通。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，则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氛围。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。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇十三**

通过于海教师生动、幽默的酒店礼仪培训课，让我回味无穷，他的有些话语时候回想在我的脑海中。以下是我关于对这节培训课的几点心得体会。

语言是一门艺术，嘴不仅仅是用来吃饭和喝水的，它是我们用语言沟通的工具。我们酒店礼仪中最根本的就是语言行为的标准。如：“您好、请进、欢送光临”一些酒店常用语。当你问好的时候你的行为也在起肯定作用，于教师在台上也给我们做示范了，语言行为对酒店礼仪是多么重要呀！

1.敬重的原则；只有敬重自己才能敬重别人，敬重在我们酒店礼仪中是多么重要，当客人感受到被酒店敬重，才会在这里消费的舒心，才会常常关顾你的酒店。

2、自律的原则；员工自觉遵守酒店的规章制度，才能使酒店的进展越来越好，酒店业绩好，员工的福利也好。

3、宽容的原则；能够谅解别人的过失，才能更好的与人沟通。

4、适度的原则；交往对象的距离，与客人之间的沟通关系。

2、布满爱心和责任心。

3、品德高尚。

4、吸取阅历。

5、敏捷运用。

这些要求都是我们在日常工作中必需留意的，通过教师的培训让我对自己在酒店礼仪效劳中有一个更深的认知，在以后的工作中我要时刻根据上述几点要求自己。

思路翻开了。出路就好了，效劳要点要明确，争当金牌效劳员。这些都让我受益匪浅，在酒店行业竞争剧烈的今日，作为收银员的我们是不是更应当多学习、多思索来处理我们面对各种工作问题。总之通过于教师的培训，让我对酒店礼仪有了更多的认知，在以后的工作和生活中，我都更积极的面对一些事情，让这个渺小的我在会馆明天的进展中尽一点微薄之力。感谢会馆领导安排这次培训课。

**培训生的酒店管理培训心得体会篇十四**

首先感谢集团领导及本店领导组织给我一个良好的学习时机，于5月7日参与了在万狮京华（维景国际）大酒店的培训。

在此期间，学习时间虽然很短，但我感觉的确是受了很大的启发，受益匪浅，既开阔了眼界又增加了信念，以下是本人的体会和心得。

学习期间万狮京华人事部经理带着我们参观了酒店的总统豪华套房、商务标间、女式房等，酒店规划别具匠心，尽显尊贵高雅。201间装修豪华、宽阔舒适的客房，品尝出众的室内布置，一应俱全的客房设备设施加上人性关心的效劳必为来宾的居停制造完善效果。

装饰讲究、雅致谧静的行政楼层，供应了来宾所需求的共性化效劳。17间华贵绮丽的中餐贵宾包厢及风格清幽的散座大厅，高雅清爽的西餐厅，朝气蓬勃的动感酒吧，气派豪迈的宴会厅及功能齐全的会议室再配以巧手烹制的创新美食，加上专业爱护的效劳，定能为来宾供应时尚餐饮新享受。酒店专设健身房、全天候室内游泳池、丽花皇宫夜总会、芬兰湾桑拿洗浴中心等缤纷多彩的休闲消遣设施，辅以细致入微的专业效劳，定能为来宾的下榻带来全新体验。

企业精神是企业文化的核心和灵魂。来到万狮，穿梭于电梯里、餐厅道、员工活动室……满足、效劳与微笑、速度、诚意是他们的理念，特殊是他们的员工餐厅有这样两句话：“注意细节，提升效劳。加强稳固，提升效劳”。万狮的员工喜爱酒店，关爱客人，表达了酒店宗旨，治理注意细节，表达了一种独特的经营方式。万狮将“人无我有、人有我优、人优我特、人特我变”，的精神文化表达的淋漓尽致。

企业治理要满意顾客，实现营销目标，不能孤立只是考虑某一因素和手段，必需从目标市场需求和营销环境特点动身。通过与各位同仁的\'沟通学习，我有所领悟：

1、环境营造对消费环境不断创新，要有严谨、细致、敬业、专业的理念。

就像万狮的员工餐厅治理，每天处理、每天清扫、每天标准、每天检查、每天改良，每个岗位都有责任人，相互监视、催促，这种严谨的工作作风，足以营造出良好的消费环境。

2、市场营造“心有多大、市场就有多大”把蛋糕观念变成面团观念，主动征求来自各方面的意见和需求，通过座谈、听取意见、沟通信息来和客户联络感情，借用顾客的言语为酒店做免费的宣传广告，为企业开拓更宽阔的客户市场。

“金奖银奖不如顾客的夸奖，金杯银杯不如顾客的口碑”一个企业胜利的标志不仅在于它的知名度有多高，更在于顾客对酒店的美誉度有多高，和对客户企业忠诚度的培育。在万狮，我体验到了万狮员工为此付出相当大的努力，始终保持将自己最优秀的产品和效劳呈现在顾客而前，给顾客意外的惊喜和物超所值的感受。

通过这次学习，让我对酒店治理培训有了更深刻的熟悉，真正感受到了酒店的活力与魅力，也学到了万狮的一种严谨、细致、敬业、专业的效劳理念，在今后的工作当中，我将通过此次学习所得进一步提升自己，不断创新将其运用到实际工作中，真正做到让我们酒店的经济效益、品牌效益能再创新高。

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！