# 酒店员工的培训后心得体会大全（19篇）

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2025-06-02

*心得体会是我们在实践中的收获与反思，是对所经历的过程的总结和概括。在撰写心得体会时，要注意提炼关键的观点和理念，做到言简意赅。感悟人生的美好，体验生活的酸甜苦辣，以下是一些心得体会的精选。酒店员工的培训后心得体会篇一这几天我们领导对我们进行...*

心得体会是我们在实践中的收获与反思，是对所经历的过程的总结和概括。在撰写心得体会时，要注意提炼关键的观点和理念，做到言简意赅。感悟人生的美好，体验生活的酸甜苦辣，以下是一些心得体会的精选。

**酒店员工的培训后心得体会篇一**

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二**

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.

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。

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。

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。

**酒店员工的培训后心得体会篇三**

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四**

以前我以为酒店的员工都会比较的疏散，没有太多的时间可以沟通交流，工作肯定也会比较无聊无趣。直到我来到公司之后，我发现同事们平时都会有很多的机会进行交流。我是一名前台，作为酒店的前台，就必须要注重自己的形象。和我一同为前台的小姐姐也是一个很开朗的女孩，她的外形很好，很温和，和人沟通起来轻言细语，很有耐心，让人第一感觉就是十分的温柔。她让我学习到了很多，酒店前台代表着客户对酒店的第一印象，而我们在为客户做好工作的同时，也要注意自己的习惯和修养，只有这样，才能为公司为酒店树立形象和品牌。因此，这次公司能够给我这个机会，让我自己也对自己的外形更加自信了一些。

开始培训的时候，我是一个什么都不清楚的小白。培训是一件能够迅速提升人们综合素质的事情，我很荣幸公司能给我这个机会让我有了自己的突破。在培训当中，我了解到了公司酒店的企业文化以及它的\'发展历程，我们酒店已经在全国开了几百家连锁，而作为一个连锁酒店，就必然有它的优势和前景。当我对酒店了解的更深了一些时，我对自己的未来有了更大的期盼，尽管我只是一名小小的前台，但是能够在自己的岗位上发光发亮未尝是一种奉献，因此，我会秉持良好的心态，在平凡的岗位上再创新高！

培训之后的我，已经不再是那个什么都不懂的小白了，我对自己的工作有了一定的把握，对自己的未来也有了一定的期盼，对这份职业也有了一定的向往，我想当我有了这些之后，我肯定能够将这个岗位做好，不负公司对我寄予的期望，不负大家对我的重托！

时间很快，培训结束之后我又迎来了新的挑战，而这个新的挑战就是如何用自己的方式更好地做好这份工作，将它上升一个高度，为公司创造自己的价值。我相信自己在不久的将来，肯定可以在这个岗位上实现自己的期望！

**酒店员工的培训后心得体会篇五**

要时刻记住自己的责任，了解责任承担责任，时刻在反省自己，提高自己的个人素质和品质。

我们要学会管理自己的时间，老师在上课的时候发给我们一个时间纸条，假设人可以活到100岁的话，我们撕掉已经过去的时光，再撕掉我们准备退休的年龄，你会发现时间真的很紧张，你还有多少时间工作学习和奋斗，所以我们要合理的分配我们的时间，所谓时间一去不复返，我们要对待工作和家人认真负责。

**酒店员工的培训后心得体会篇六**

这次的培训确实还是然有着很多进步，我来到xx酒店这里有过很多培训，每一次都能够让我接触到一些新的东西，开拓了自己的知识面，做一行爱一行，更多的时候还是需要对自己有一个深入的了解，培训是增强自己一种不错的方式，在这一点上面我也一定会让自己努力一点搞好学习的，端正好心态，这是非常关键的，在和方面我对自己有着非常深刻的认识，有些事情还是需要一点点的积累，这对我而言非常的关键，在未来的工作当中这些都是非常有意义的事情，我会坚持去做好分内的工作，对自己要求高一点，培训结束了，但是我也有一些心得。

在学习方面我认为自己是能够做的更好的，在一些事情上面要对自己严格一点，这次培训当中接触了一些过去没有接触过的知识，这让我对自己的工作有了更加深刻的了解，每一次在培训当中国总是能够看到更多的东西，总是能够接触到一些宝贵的经验，在这一点上面对我十分的关键，以后我也会更加用心的去做好本职，这一点对我而言是非常关键的，我是有着深刻的了解，这段时间以来我也受到了很多提高，在xx酒店工作是一件让我感觉非常轻松的事情，让我能够在不知不觉当中搞好自己的.学些，这一点很是有必要，现在包括未来都是应该落实好的，在这个过程当中我一直都感觉自己是可以保持好的心态，在酒店工作到现在我都一直非常乐观，在这一点上面我都是做的很不错，培训是提高自己的不错方式，我也一定会坚持去去做好这些。

当然在工作方面我一定会去学习好，作为一名酒店员工我还是认真的在做好各个方面的细节，培训的过程是我可以做到更加到位，我一直以来都是可以做好这些细节的，我知道自己在各个方面还是需要认真的去思考，培训能够让我接受更多的技能，我非常感激酒店领导对我的照顾，现在我也是看到了自身各个方面的成长还有积累，在这一点上面确实还是需要有足够多的认识，我需要一点点去做好这份工作，在培训的过程当中让我也是有点紧张的，在这方面我有着深刻的感受，我感激周围同事的热情帮助，感谢培训老师的耐心指导，让我更加清楚的前面的路，我也希望在xx酒店这里能够发展的更好，争取做一名优秀的酒店员工。

**酒店员工的培训后心得体会篇七**

岗前培训是员工正式上岗工作前的一个重要环节，是xxx集团企业文化的一个主要内容，包括技能培训、军事训练及相关知识的统一学习。在近期的培训中，我深深地感到xxx酒店为何要进行有计划的培训，现对当前阶段性的培训总结如下：

1、培养个人的形象和气质；

2、提高自我的管理意识；

3、通过培训发现生活、工作、学习中的问题，并加以思考和解决；

4、增加学员之间学习和交流的心得，共同进步。

1、培养吃苦耐劳的精神，发扬革命前辈不怕苦、不怕累的优良传统；

2、加强学员的身体训练，养成良好的生活习惯，利于今后的工作；

3、全面培养学员的综合素质，合理发展、相互提高、共同进步。

通过一定时间的岗前培训，可以合理的规范化、系统化；把各个阶层的学员训练成懂专业、熟悉工作环境、有责任心、有耐心、能吃苦耐劳的优秀员工。在提高新员工素质的前提下，为新员工在新的工作岗位上打下一个坚定的基础。

当前的训练是艰苦而又充实的，我愿和各位学员一道，克服困难、迎难而上、遵章守制、服从安排、不断进步，为未来的工作不断地努力！

**酒店员工的培训后心得体会篇八**

酒店是一家五星级的涉外酒店，于年正式开业，期间先后拓建了“茶皇殿”、“巴蜀人家”、“卡拉ok厅”、“食街”等新的餐饮娱乐设施。由于资金投入转向餐饮，故客房翻新装修未能及时跟上，因此客房及其他附属设施较为陈旧，但是卫生状况依然很清洁。酒店非常注重员工的素质教育和企业的文化气息，这些都将在各个方面有所体现。

一、培训方面。

均需通过三天的培训后，以学习酒店概况、服务人员的道德修养、酒店的奖罚条例、服务意识等方面为内容，努力使来自不同文化背景的新员工，按照酒店服务规范的要求操作，符合对客服务的需要，保持均衡的酒店服务水准。通过培训，使员工了解自已企业发展史，树立宾客至上的服务意识，明确员工的职责，提高消防安全意识。以前，该酒店是入职就培训，由于培训老师只有一人，故而常常应接不暇，造成工作量大且成效甚微的局面，经过多次建议及探讨后，现改成一个月集中培训、成批培训，既降低了人力、物耗，又取得了较好的培训效果。

2、岗位专项培训。

岗位专项培训按三级培训网络来看，主要是以。

沟通”、“正、负面案例分析”、“vip接待程序”等;餐饮部开展了“强化服务意识”、“春节菜单知识与推广培训”、“酒水知识”、“vip接待与服务规范”等内容。专项培训是以整个饭店为主体，开展了“服务12快”、“二线为一线服务”、“嘉柏品牌内容”等内容的培训。这类培训时间由各部门自定、主题突出、人员集中、专业性强，取得的培训效果较为明显。

3、建立网络培训系统。

东方酒店管理公司为保证品牌效应，出台了公司管理培训要点一文，遵循“管理者就是训导者”的原则，酒店建立了三级培训组织机构并制定了相关的职责。具体来说，总经理即总训导师，各大部总监、经理、班组长则是各部门及班组训导师，形成分级管理，各司其责，形成不同层次，覆盖全酒店的培训管理网络。根据培训工作的重点，作了细化的要求。一是要制定培训工作的计划，包括培训计划的目的、内容、参加人员、地点、时间安排、预期效果、费用等;二是要衽动态的控制，即培训工作的落实，包括培训工作的报告、培训工作的执行情况、培训工作的检查等。三是建立培训人员的资料库。

4、完善的质检系统。

酒店为了抓好全面质量，专设一质检主任，结合酒店实际情况，建立质检网络，形成结构严谨的管理模式。质检组定期对酒店内、外进行检查，发现问题，进行归纳，提出下月服务工作重点;同时质检部又与培训部有矶地结合，相辅相成，对培训绩效的评估起到重要作用。具体做法：质检部进行质检，提出新的服务重点，培训部跟进培训内容、落实，质检部再进行检查，形成……质检――培训――再质检――再培训……的良好循环。

二、人事方面。

1、人员编制。

酒店现有306间客房，1483张餐位，编制人员740人，实际在编732人，其中实习生34人。目前客房人员编制217人，实际人员为198人，实习生5人;餐饮部编制352人，实际编制344人，实习生29人，年平均人员流动量在30%左右。

近年来，酒店由经济辉煌时期渐入低谷，为减少人员开支，避免人浮于事，该酒店实施了裁员，由原1200人减到现在730人。目前，“上海菜馆”已实施承包，核算部门的营业指标，也核算用人指标，根据完成情况给予发放相应比例的奖金，即包干奖金。

2、人员招聘。

由于人员流动，导致岗位缺编，酒店根据部门需要，及时招聘，避免影响各营业点的服务质量。一般以二种途径取得人才：一是从内部招聘，通过升职、换岗等方式;二是通过劳务市场向社会招工。招工程序是先由人事主任初选，然后由使用部门进行面试，最后b级以下人员由人力资源总监直接审批，a级以上人员由总经理审批。

三、企业文化建设。

酒店没有党、工、团组织，因此为处理好员工的一些后勤事宜，专门设立了员工事务部，负责管理幼儿园、宿舍、员工生日、员工联欢会等工作。为丰富员工的业余精神生活，专设一间4平方米左右的图书室，一部分为饭店所购，一部分则号召员工捐书。为体现酒店人性化、全面质量管理，近期又提出了“二线为一线服务，即为客人服务”的理念。同时该店质检、培训训、员工事务部共同复刊了《人家》。

四、保安工作。

保安部组织结构严谨，制度健全、岗位明确、纪律严明。虽然人员只有20多人，但却以高质量的服务水准为酒店提供安全保障。酒店要求保安员不仅要业务要精通，而且对客服务知识也要掌握。培训部专门为保安人中开设保安员礼宾知识课，同时要求保安员必须人人通过基本英语汇话考试。每月保安部组织保安人员进行消防培训一次、每年组织全酒店员工消防知识一次、每年组织一次酒店消防模拟学习一次，并且做常讲、常说，为的只有一个目的：更好地为每一个顾客服务。

以上是本人在珠海酒店学习的所见所闻。通过此次学习，本人意识到饭店质量管理不应仅仅停留在员工的仪表仪容、礼节礼貌、卫生关况上，而是要注重员工的服务意识的培训和管理，那么怎样才能做好这项工作呢?唯有通过培训和管理，不断强化员工的这种意识，树立宾客至上的服务理念，才能实现经营者、员工的双赢。

**酒店员工的培训后心得体会篇九**

明确认知管理的最终目的：通过他人达到目标，这样就必须认清3h理论的精髓：hand（管事）、head（管人）、heart（管心）。

职业经理人群需要面对如何理解公司的战略，从而获得支持；主动发掘了解顾客的需求，真诚服务宾客；换位思考争取与其他团队间的配合，达成共识；有效的引领团队成员，形成团队积极向上的氛围。管理者基于以上的角色认知才能最终完成企业及个人的目标。

明白自身角色定位的情况下，如何建立对上、对下、平行部门及外部系统的信任是管理者踏上成功之道的基础。理清哪些行为是建立信任的正能量，哪些行为是破坏信任的负能量，管理者只有真正把握好尺度才能处理好这些行为方式。简单举例说明对下级，员工能分好、坏吗？不能，事实上企业不存在有问题的员工，一定是管理者没有读懂员工的需求。

管理者如何取得企业的支持从而营造“家”的感觉给予下属？一定要以身作则、乐于付出，具有一定的奉献精神，员工才会认可自己的上司、信任上司。对于这方面我作为一名管理者有深刻的认识：至诚赢得信任。在实际工作生活中，如何建立良好的人际关系应该从两个方面思考和入手：一方面欠人情是值得的，另一方面如何还应该还的人情，从而打造自己在事业圈、朋友圈的“个人影响力”。

关于沟通对于职业经理人来说并不陌生，可严格意义上来说这一块相当一部分同仁理解不够、实际做的也并不出色。由此我引用印度伟人甘地先生的“如果我们换上对手的鞋子并理解他们的立场，世界上四分之三的痛苦和误会将消失”；美国管理大师柯维博士的“知彼解己”“先去主动理解对方，再寻求对方理解自己”。

沟通是合作共赢的手段和基础，职业经理人需要把握好两条原则：

一、己所不欲勿施于人；

二、己所欲，亦勿施于人（吾之蜜糖、彼之砒霜）。在此基础上我们职业经理人才能更好、更深的领悟到沟通的内在含义及精髓。首先心态上我们要用开放的思维=空杯心态，其次关注听、说，沟通是双向的信息传递，听的环节注意高度概括内容，听明白对方要表达的深层次内容，要听明白对方的情绪，最后听明白对方真正的意图，唯如此才能说双方沟通有了很好的基础，否则会陷入鸡同鸭讲的尴尬局面。听明白了，“说”是沟通的回应方式，说要一用陈述、二用问的方式进行，切记避免自传式回应，注意沟通双方肢体表现是重点。

职业经理人对于沟通技巧需要掌握五个方针：

一、维护尊严；

二、同理心回应；

三、探寻他人；

四、分享自我；

五、给予支持。

职业经理人带团队用好激励是一门学问，也是能否取得成功的重要组成部分。传统观点对于激励的对象评判结果无非就是两种：满意、不满意，缺乏科学理论分析依据。一个成功的需要学习相关的一些理论知识，结合实际与时俱进，理论结合实践，运用激励手段达到管理目标。由此必须学习亚当斯的公平理论：用公平理论解释人“不患寡而患不均”的现象。公平理论认为，公平是激励的动力。人能否受到激励，不但受到他们得到了什么而定，还要受到他们所得与别人所得是否公平而定。

这种理论的心理学依据，就是人的知觉对于人的动机的影响。他们指出，一个人不仅关心自己所得所失本身，而且还关心与别人所得所失的关系。他们是以相对付出和相对报酬全面衡量自己的得失。如果得失比例和他人相比大致相当时，就会心理平静，认为公平合理心情舒畅。比别人高则令其兴奋，是最有效的激励，但有时过高会带来心虚，不安全感激增。低于别人时产生不安全感，心理不平静，甚至满腹怨气，工作不努力、消极怠工。孔子所谓“不患寡而患不均”便是因为“不均”即“不安”，朱熹对此句的解释是：“均，谓各得其分；安，谓上下相安。”如果贫富差距过于悬殊，社会便有可能分崩离析。当人们感到不公平待遇时，在心里会产生苦恼，呈现紧张不安，导致行为动机下降，工作效率下降，甚至出现逆反行为。

个体为了消除不安，一般会出现以下一些行为：通过自我解释达到自我安慰，更换对比对象，以获得主观的公平；采取一定行为，改变自己或他人的得失状况；发泄怨气，制造矛盾；暂时忍耐或逃避。因此可以说，公平理论所诠释的正是“不患寡而患不均”所体现的公平与正义的思想。

第二种观点：赫茨伯格理论；首先我们看一看激励因素具体包括哪些方面a、奖金、b、培训、c、休假福利、d、晋升；保健因素又包括哪些方面：a、工资、b、福利等、c、人文关怀（这方面早期归结到激励因素，新时期的员工基本来自独生子女家庭，从一出生就受到家庭成员方方面面的照顾，很自然将人文关怀当作一种保健因素，职业经理人必须转换思想适应新新人类的\'，管理实践中调整思路才能满足当下员工对激励的理解）。

他的理论主要体现出激励因素：有=满意，没有激励在其他基本需求得到满足的情况下=满意，对于保健因素，企业没有提供=一定不满意，有=正常，不会产生激励所带来的额外满意度。鉴于此，他人激励运用收入加薪、升值、赞美表扬、认同表扬等手段，职业经理人结合自身的管理实践自然明白切入点。对不同的工作、不同的人、不同情况下要有不同的领导方式及激励方式，具体可分为：

1、高能力低意愿的员工，激励要点归结：帮而不卸，加强双向沟通，以听为主；寻找对方的关键心理需求点；交流中不能放弃对任务的要求，交流不能成为“谈判”的状态，目的在于心的沟通。

交流过程不刻意关注对方的心态和情绪，而是通过问答启发特色强化对方的独立思考能力，交出工作重点，在保护热情的基础上把关。

最后作为职业经理人应该学会情绪管理，管理实践中产生负面情绪并不可怕，也是被允许的。表达情绪没有正确和错误之分，关键在于如何选择表达方式。作为管理者可以选取几种调节情绪的方式：控制冲动、保持豁达、自信、乐观、包容的心态，如此才能化解管理中产生的情绪。

**酒店员工的培训后心得体会篇十**

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十一**

俗话说：“不学礼，无以立”礼仪不是单穿衣戴帽，而包含涉及为人处事的大学问。如今各行各业的竞争越来越激烈，同类产品可供选择越来越多元化，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，“工作人员的态度、随之相关的服务”是现在顾客选择的新标准，在这样的背景下，提升公司形象、规范服务要求、提高顾客满意度是公司文化和制度建设的重要内容。

通过本次培训感触颇深，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念，使我从真正意义上理解了礼仪的含义，就是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术，是人的一种内在涵养的充分体现。

每位员工都是公司形象代言人，公司形象影响决定公司的发展和生存，提升每位员工的个人素养，才能提升公司的美名誉度。作为一家高档次的星级酒店，不仅具有高端的品牌，舒雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必须要给客人留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见客人的礼仪开始的。

**酒店员工的培训后心得体会篇十二**

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**

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十五**

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。

**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**

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十八**

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十九**

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。

出自 fAnwen.CHaziDIAN.COm

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。

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！