# 酒店总结及心得体会6篇

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-02-23

*我们写心得体会的时候不可以太过于简单和敷衍，在备受启迪之后，最重要的就是及时记录在心得体会中，以下是小编精心为您推荐的酒店总结及心得体会6篇，供大家参考。酒店总结及心得体会篇1一份耕耘，一分收获;一份付出，一份回报。xx年七月份我来到了xx...*

我们写心得体会的时候不可以太过于简单和敷衍，在备受启迪之后，最重要的就是及时记录在心得体会中，以下是小编精心为您推荐的酒店总结及心得体会6篇，供大家参考。

酒店总结及心得体会篇1

一份耕耘，一分收获;一份付出，一份回报。

xx年七月份我来到了xxxxxx酒店参加实训，它位于xxxx市，是刚开业的一家四星级酒店。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。

服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。

在这次实习中，培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟悉的向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高成，提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的.服务。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己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己的心态。这段日子将是我们最美好的回忆!

酒店总结及心得体会篇2

如果不是加入了我们酒店，我都不知道酒店前台还有这么多东西需要学习，在这之前，我一直以为前台只要形象好气质佳，坐在那里就可以了，通过这几个月的培训，我发现我当初的想法是多么的肤浅啊!

这几个月的新员工培训是我工作以来受过的最最专业的培训，正因为酒店在培训上面的专业化，我们酒店的员工走出来都是受客人们喜欢的工作人员，一个个都深谙交际的法则，一个个都从不让客人们的希望落空。

经过这段时间的培训，我发现前台的工作，除了最基本的形象好气质佳外，还需要拥有许多别的能力，比如说沟通能力。如果一个长得好看，但是不会说话，一开口就让客人感到不舒服的前台，那一定不是一个好的前台。这时候就是考验前台沟通能力的时候，只有沟通能力好了，前台的形象气质才会为她的服务加分，反之则会被认为是一个花瓶，过不了多久就会从前台的岗位上离职走人。

除了沟通能力，作为前台还需要有非常了得的观察能力。如果你会说话，但是你看不到客人的需要，看不到对方现在以及下一秒急切需要解决的问题，那这个前台也不能算是合格。一个合格的前台一定是一眼就能看穿客人的需要，在客人还没张嘴请求的时候，前台就能够掌控当前的场面，做到让客人放心、省心、开心。

还有一项能力，也就是记忆的能力，如果一个前台能够记性很好，在客人提出一些关于酒店用餐或者旅游线路之类的问题时，前台能够像一本活字典一样把脑中所有的经验都倾囊相授，那客人一定会对这个服务非常满意，因为这些及时提供的信息帮助到了这些客人，这些客人都会愿意为你的前台服务打一个满分。

这几个，沟通能力，观察能力以及记忆能力，这些都是做一个优秀的前台所应该具备的能力，还有很多其他的能力就更需要在往后的实践中慢慢习得了。经过这次培训，我发现原来前台也是一个非常有学问的岗位，如果在这个岗位上学好了用好了，在做人的时候，也会比别的人要厉害很多。当然，这就是后话了，现阶段的学习工作，我都是为了做好这个酒店前台而努力的，这次的培训让我懂得了很多，学到了很多，我希望这样的培训每年都能给我们做一次，这样我们就能够更快更好的成长了。

酒店总结及心得体会篇3

5月15日，我们秦朝酒店管理公司组织我们的部分员工到广州笑翻天拓展乐园进行了拓展训练，第一天晚上9：00钟左右我们度假村的胡总和参加这次训练的同事、教练一起迎接了从化和番禺的同事们，因为晚上同事们到的比较晚所以晚上教练只让我们集合领了训练服和房间就休息了。第二天早上7：00集合，7：10吃早餐，吃完早餐后我们就到会议室进行了交流和认识了什么是拓展，接着就开始了我们为期三天的训练了。

我们酒店这是第三次组织拓展培训了，在这拓展之前我们和其它几个酒店的这些同事都不熟悉，有的也只不过见过几次面，大多都是初次见面，我们进行了一系列的培训，在每次训练结束后都感悟很多。在此我也谈谈这次训练，做一个归纳总结。当今全球企事业单位的教育培训机构力图寻找一种效果更为持久的培训方式，阅读和听到的资讯，我们只能学到10%——15%，但体验过的事，我们却能收获80%，体验式培训是一种将传统式场地拓展训练融入大自然并与体验相结合的，通过体验培训，加强同事之间的沟通与信任，营造良好的团队氛围，在本次活动中我们在做中学，在玩中学，体验生活项目所带来的感受，感悟生活与工作中的人生哲理和管理原则。参加本次拓展的29名队员被分成两个队：一队15人、一队14人。

开训仪式后，教练先让我们都做了自我介绍，接着做了一个游戏就是把自己的名字写在了纸条上，在交到教练那里，教练在让每个人抽一个纸条，他说那就是自己的王子或者公主，这几天训练都要默默的帮助对方，支持对方，一定不让别人知道自己抽的是谁，我开始觉得这没什么呀，到后来才知道这也是一种关心他人的方式，而且自己也会被别人时刻关心着，这可以增加人与人之间的友谊，接下来是团队文化竞赛，每队用20分钟时间，根据自己团队的具体情况，选出队长、队秘、起队名、设计队微、队训、创意队歌，每个队集体向大家介绍。两个队在接到教练布置的任务后，每个队的队员分别集中在一块，迅速选出了队长和队秘，由队长组织大家一起互相讨论起出了队名、设计出了队微、创意出了队训和队歌，两个队都在教练规定的时间内很好的完成了任务，这就体现出了很好的团队协作精神。

我们这个队只有14人，我们的队名是“火箭队”，我们的队训是火箭、火箭、一箭冲天!队歌是《我要飞得更高》，接下来就是紧张而又刺激的训练了，这几天我们一项一项的完成了每项任务，其中给我最深刻的是结业墙，那是一面高3米多的木板做成的墙面，我们就像是在一个孤岛上一样，现在出现在我们眼前的只有这一面光滑的墙面，我们必须在30分钟内这29人全部爬上去，而且出了自己的四肢外，不能用其它任何身体以外的东西，我们一开始就是有4个男孩子做人梯，先送上去了一位男同事和一位女同事，我是第三个上去的，我开始就踩在一个男孩子的腿子上，在踩在另一位男孩子的肩膀上面，他们把我顶到了墙的中间。

上面的两位同事刚好拉住了我的手腕使劲的把我往上拉，因为我比较重，我就借助他们拉我的力量我使劲的往上爬，终于很快就上去了，就这样我们一位、两位、三位在很快28位队友在不知不觉中都被送上去了，还剩下那一位一直在下面默默无闻的送上去那么多同事的男孩，这时候他一个人在下面好无助，太高了真的，又抓不到上面人的手，时间一分一秒的过去了，还没有很好的办法来救那位男孩，男孩在下面无助的喊到救救我吧，本来这是一个游戏，是一次训练，但是我当时就觉得这就是一个真实的，当一个人默默无闻的把别人都救了，自己却没办法出去是一个多么残酷的事实啊!我就想到了5.12那一些悲惨的场面,当时也不是有好多的英雄吗?不也是这样子把别人救了自己却牺牲了的吗?就在这时我们大家都在想着该怎么样救出这位英雄、这位同事，都在商量着，最后终于有人说让上面的一位男士倒立下来,其余的人抓住那位男士的腿和腰,让下面的那位同事能够抓住那一个的手往上爬。

就这样在大家和那两位勇敢的同事的共同努力下，最后一位也这样被救出去了,而且我们只用了23分44秒的时间，我相信这就是一个团队的力量。你们说这最后被救出去的像不像那些被困了一百多个小时的灾难同胞呢?就是说遇到不管多坚难的问题，都不要放弃，只要认真去想办法总会能成功的。虽然这个项目不是这次训练中最害怕的、最高的项目，但是我觉得是最让我难忘的一个项目，这个项目需要每个人有一颗无私的心，需要有一颗时刻愿意帮助他人的心，到任何危险的时候都要想着他人，帮助他人，我想在日常生活中能做到这样一个人的话那就没有做不好的事，也肯定会有很多知心的朋友，我想现在有很多单位都需要这样的人，这样的员工，那么员工也需要的是有这样的领导，我想要是人人都有多一点爱心、那么这个世界就会变和更和协，公司或者企业也会更好的发展。

这次拓展训练活动确实是一次令人激动、有益成长而难以忘怀的经历!三天的拓展训练结束了，但我依然为参训队员自始至终所展现的激情和活力而感动，感动的并不是大家的专业水准，而是从朴实创新的拓展训练中，我看到并感受到了大家为达成共同目标而团结合作、群策群力和互助互励的团队精神，这种精神必将激励我们为酒店事业发展而勇往直前，在今后的工作中，我一定会努力学习、开拓进取、把本活动中成功的理念用到工作中去做事和做人。

酒店总结及心得体会篇4

有幸参加了一周的酒店销售培训，虽然很辛苦，但是却真的有几点收获，总结起来就是相信自己、赞美别人这八个字，具体有以下几点体会。

一、赞美的需要、力量和成效

每个人都希望自己受到别人的尊重、认可和重视，所以赞美是打动别人最好的武器，通过不断的练习，我深切的体会到赞美的威力，赞美客户，赞美客户身边的人，能让销售人员得到客户的认可，赢得客户的信任。延伸到生活中也需要通过不断的赞美，达到很好的效果，赞美为家庭辛苦忙碌的家人，赞美时刻关心你的父母，赞美充满希望的孩子，赞美为你工作的员工，赞美给你工作的领导，让赞美之词围绕心中，也许生活和工作会是另外一片天地。所以从现在开始每个人都要学会赞美，真心的赞美别人，不会让自己付出一点成本，就能收获一生的温暖。

二、不同性格的人有不同的表现，需要不同的接触方式

把人的性格形象的用四种动物来比喻：老虎、孔雀、猫头鹰、无尾熊，约见直爽、干脆主导型的老虎性格的人，说话要响亮，语调要简洁，充满自信和崇拜，以快、准、短为主要特点;约见注意力不集中的灵感型的孔雀性格的人，时间要先适当，说话要慢，语调要温，要感性，要善于倾听;约见随和型的无尾熊性格的人，说话语速要慢，声音要轻，留下稳健、热情、安全的感觉成功的概率更高;而约见敏感型的万事追求完满的猫头鹰性格的人就要注意细节，不能急，只能慢慢的，通过长时间的努力才能让他认可你，相信你。

三、销售的本质不是商品，销的是自己，售的是观念

在销售的过程中，传递给顾客的\'不仅仅是商品的功能和使用方式，而是观念，是销售者本身的专业和态度，从这点出发就要求销售人员，不但要熟悉商品的特性，而是要用心去销售，特别是对服务行业的人来说，服务是一种有形+无形的组合体，特别需要用心，只有认真、细致的销售人员，才有可能维护客户，不断的扩大客户队伍。销售绝对不是一次简单的卖的过程，而是连续的维护和服务的过程。

心情决定行为，行为决定效果，在销售的过程中，始终相信自己的能力，将自己对产品的认识和态度传递给购买者，变被动的购买为主动的需求，这样才会有长久的客源和长久的利益。

四、专业的异议处理方法——太极沟通法则

不管什么样的销售都会遇到拒绝的人，怎么样消除购买者的疑惑、不信任、推托呢?用太极沟通法则，重复对方的活+认同语(您说的很有道理、那很好、那没关系、是这样子的)+赞美+用正面论点回复+跟进，通过练习，我们体会到这种方法的魅力。

酒店总结及心得体会篇5

通过对企业培训管理的学习，我深受感动，倍受鼓舞。首先老师想我们解释了酒店的含义。酒店不仅仅是外在的给顾客提供物质方面的服务，更是满足客人需要的服务，这种服务贯穿了一个酒店的服务理念，一个酒店的精髓。然而酒店的服务质量又起到了至关重要的作用。

酒店服务质量具有双重含义，一是服务要满足或超越客人的要求，一是尽量弥补服务的缺陷或不足。那么怎样达到双管齐下呢?在满足客人要求方面，提高客人满意度，那就要使产品和服务标准化，从而增加产品的可卖性，从而不断地增加产品在市场上的份额，从而带来销售收益。在弥补服务质量的不足方面，就要减少服务的过失，从而减少客人的不满，也就减少了客人的退款和投诉，也就减少了重复工作，改善了工作周期，也就降低了成本。提高服务质量之一就是要多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，每天阅读质量报告，要对饭店的安全卫生、设备设施、宾客的意见进行分析，对宾客的投诉问题进行处理，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正;其次，巡视检查酒店服务质量，检查员工的仪容仪表、规范员工的纪律、抽查服务设施，要求服务到现场。其三，与客人接触上，通过沟通、反馈，发现问题所在，改进并处理客人重要控诉，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜。最后定期的进行质量管理培训，不断改进和提高服务质量，最终形成酒店独有的服务理念。

服务管理是一门艺术，而这门艺术应体现在一点一滴的小事上，节约时间从一分一秒着眼，及时并善于发现客人的需要，减少工作长短的时间，减少客人等待的时间，这样才能让基础工作更有效率。

服务管理更需要合理的沟通，一线员工要时刻保持与顾客的沟通，并以客人为中心，理顺服务人员与客人的关系，围绕客人并开展各项服务，一旦发现客人的需要和投诉，做好前后台沟通的畅通。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。 服务管理需要合理的技巧，这种技巧体现在肢体语言上，体现在接待顾客方面，体现在处理宾客投诉方面。这种技巧的基石在于对顾客的尊重、忠诚、礼貌。尊重客人，不仅要记住他们的名字、生日，更要记住他们的喜好;对客人要忠诚，与客人沟通时，信息要真实，定期不定期地检查产品是否合格，尽量把产品最好、最真实的一面呈现给客人。在接待顾客、处理顾客投诉方面要注意语态要柔和，这种礼貌、亲切的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

服务管理工作都是由这些琐碎的细节构成的，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，正是这小小的微笑和一句真诚的问候，赢得客人满意加惊喜，赢得客人的口碑，才赢得一个酒店的生存和发展空间。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是老师在培训课程中对我们的教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。

未来的工作也许会千头万绪，甚至会遇到这样或那样的困难，但是我相信有公司各级领导的关怀和正确领导，有我自己的不懈努力，任何困难都会被克服，通过这次学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个酒店员工的应尽的义务和服务意识!在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，让更多的人认识云顶酒店，让更多的人向往云顶酒店，让云顶酒店成为人们心目中理想的去处。

酒店总结及心得体会篇6

20\_年，酒店前台在中心领导的正确领导下，在各部门的大力支持配合下，在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

一、经营情况

年计划任务\_万元，实际完成\_万元，超额\_万元，(其中散客门市收入\_万元，平均房价\_元/间)，占客房收入\_%，完成计划的\_%，收入与同期相比增长\_万元。

二、主要工作：

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员5分钟的磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作。

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完成了接待大、中、小型会议73个;军区5次，vip100次，共接待人数37500人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于5月15日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

三、工作中存在的不足：

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

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！