# 酒店员工分享培训后的心得体会范文（17篇）

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-03-09

*心得体会的写作，是锻炼我们思考和表达能力的重要方式之一。撰写心得体会时要注意语言简练、准确，避免冗长赘述和词藻浮华。最后，分享一些有关心得体会的经典范文，希望能够给大家带来一些学习和启发。酒店员工分享培训后的心得体会篇一首先感谢集团领导及本...*

心得体会的写作，是锻炼我们思考和表达能力的重要方式之一。撰写心得体会时要注意语言简练、准确，避免冗长赘述和词藻浮华。最后，分享一些有关心得体会的经典范文，希望能够给大家带来一些学习和启发。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇一**

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。

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。

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。

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。

“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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇二**

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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇三**

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！

**酒店员工分享培训后的心得体会篇四**

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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇五**

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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇六**

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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇七**

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：

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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇八**

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，参加培训应该是快速学习的最好方法。下面是本站小编为大家整理的酒店员工。

欢迎参考!

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!

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：服务的重要性。一个酒店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，菜品、服务、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服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

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。

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。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。

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，想那个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，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。

工作之余，我常想些快乐的事，想起生活给我的种种考验。人的一生经历些考验是好事，“不经历风雨，怎么见彩虹”。我觉得工作生活教会了我很多，回想到酒店的这一年多来，回忆，就如同是一个感应式的抽屉，轻轻一触，一下子就跳出来。瞢然回首，众志成城的清洁卫生的情形，虽然辛苦但却快乐着，让人难以忘怀的晚会及每月的员工生日party、让我们在工作之余得以尽情放松、以及正在如火如涂进行中运动会，充满了竞争又将各部门的凝聚力、向心力以及团队意识发挥的淋漓尽至，向上、充满激情，而又饱含温情，是我在酒店工作中最大的感受，这些俨然在我们的脑海中将会形成永不褪色的回忆。

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。酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动，进行技能大赛以及现在正在举行的主题演讲等等，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“酒店是我家，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，坚持于对美好事物的追求，坚持于对未来憧憬的执着，坚持于对未知生活的执着挑战。前途是光明的、道路是曲折的。革命尚未成功，同志仍需努力。让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为酒店美好明天而不懈奋斗，使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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇九**

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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇十**

20xx年10月9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水西沟战鹰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135位队友，共同定下了120分钟把它拿下的任务目标。在毕业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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇十一**

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！

**酒店员工分享培训后的心得体会篇十二**

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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇十三**

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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇十四**

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。

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。

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。

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。

“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。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇十五**

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。

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。

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。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;遵守房务的规定，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，才能达到房务营利的目的。

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。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是主管在培训课程中对我们的淳淳教诲，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。要好好的学习，不辜负主管对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

让我们为博鳌国宾馆的发展壮大而不懈努力吧!

**酒店员工分享培训后的心得体会篇十六**

外方管理酒店成功经营的原因除了在政策上有一定优惠之外，其充分利用人力资源以获得竞争优势的人力资源战略也起着举足轻重的作用。目前中国大陆由外方管理的管理体制主要几大集团酒店，香格里拉、假日、喜来登、万豪、希尔顿等。这些酒店已客人过去仅仅关注外国由海外市场转向国内和国际并重、由主要城市向二级城市迈向迈进、由沿海地区向内陆扩展，并开始了对中国酒店业酒店业的全方位损害。其人力资源管理上值得借鉴的经验有以下几点：

1.在选人制度上较为灵活、科学。有公家机关政府的支持，外方管理酒店在国际范围内的人才聘用上没有限制，由于实行合同制，人员的聘用和解聘比较灵活。尤其受以权谋私影响较小，人员安排更为不合理。

2.外方管理酒店普遍重视对员工的培训。外方管理酒店都设有独立的培训部门，有些职业培训还建立专门的技术培训学校，或者联系有关院校对员工或进行培训，通过培训来提高员工素质，从而提高豪华酒店的竞争力。

3.在员工待遇上，我觉得外方管理酒店比较优厚。在付给本地员工的工资基本上高于或持平本行业缴平均水平，而且在外地员工的补助计划上，根据自身经营业绩作出决定。而很多中方管理酒店由于投资主体原因往往需经上级部门批准，企业难以独立决策。

4.成功推行了人才本土化战略。在20世纪80年代，国内几家主要酒店的外方人数曾达一百多人，占总员工数的10%左右。进入90年代，随着中方行政管理人才的成熟，许多外方管理酒店已经顺利实现了人才本土化，成为外方管理酒店维持竞争力的核心战略。

尽管由于实行了成熟的人力资源管理政策，使得大多数外力运营管理酒店在大陆市场上取得了较强的离心力竞争力，但在外方酒店人力资源的实际管理当中，依然存在着一些问题：

一、由已引起文化差异引起的薪酬模式试行困难。个人业绩增长付薪奖励体系是国外成长性酒店业中较为普遍的做法，它是通过项目管理对员工绩效的有效考核为基础，实现将奖励与考核结果挂钩的制度，需要限度地调动员工的工作积极性，发挥他们的潜能。

二、由员工素质低引起的服务质量问题。尽管中国酒店从业人员的有了较大的提高，但与国内外客人日益个性化的需求海内外相比，酒店员工的超出素质和技能还远没有达到要求。主要原因是员工学历普遍偏低，没有掌握必备的技能，如外语;而且由于传统观念的影响，大多数员工对勤奋工作没有认同感，认为是伺候人的行业龙头，缺乏相应的职业道德适时和职业修养，由此导致服务态度、产品服务技能难以令人满意-因此，酒店业员工素质亟待提高。

三、由员工跳槽引起的人才流失问题。由于外方管理酒店用人制度的开放性与灵活性，使得员工流动率一直较高，虽然到了90年代所下降，但现象另一种现象的存在也总体而言，主要包括流失中高层员工，尤其是出走大学生跳槽的数目极高，致使许多酒店人力资源部门在招聘员工时宁愿要职高生，也不愿要大学生。这对本身员工素质不高的酒店业来说无疑是雪上加霜，恶性循环。

四、中方管理人才的`真正成熟还需要很长。虽然很多中方人才都具有比较丰富的实践经验，但由于总体上受教育水平不高，在决策能力.管理能力和仍然总体战略的把握上还有待于进一步提高。主要是缺少工作经历，对东西方制度和文化都有较深理解的高级人才。而且，一部分员工“服洋不服内”，也给中方管理人员开展工作带来了一定的障碍。

五、员工培训往往达不到预期效果。多数员工没有主动要求培训的意识，只是根据餐厅的安排参加，这样难免使培训流于形式，难以达到预期的效果，只有从根本上包涵解决培训队伍的构成、精心安排培训内容以及培训投资计划的安排。符合员工对培训课程时间、内容和形式上的资金需求。才能调动员工参加培训的积极性，为酒店发展培养合格的人才。

六、由文化差异引起的管理当中的彼此间摩擦。外方管理酒店中中外方员工关系从总体上来说比较和谐，但也存在文化差异引发的问题，不过好在外方管理人员在进行跨文化培训，使得由于文化差异所产生的矛盾降到较低的水平。

酒店留住员工并能激发员工的动因激励可归纳为：合理的薪酬、有发展力的职业前景、愉快的工作氛围、不断学习和提高的机会。因此，酒店人力资源管理者应抓好以下几方面：

一、采用“性格特征聘用法”。员工雇员自由选择不当是导致员工跳槽、人员流失的首要原因，并直接导致酒店基础教育管理成本的上升。因此.酒店在选拔雇员时，须要应首先对空缺的职位进行分析，按照岗位的选拔符合性格要求的员工。此外，任用那些带出激情、快乐，友善的员工总是的选择。

二、把核心能力植入人力资源体系，舍弃传统的薪酬设计理念。传统的薪酬体系只能消除员工的不满意，却不用达到激励员工的目的。要明确酒店的商业战略，例如假日酒店的商业战略部署是“提高营业额，使运营成功，重新构建和统一稳定度，壮大酒店基础，培养优秀的化工企业文化，进一步发掘战略优势”。然后对面试中发掘专业知识的个人能力进行认证，证实有助于酒店商业军事战略的成功。再把人格结构能力与人力资源体系财会相整合，只有战斗能力完全被整合到攻击能力所有体系中。包括招聘，培训、绩效考评、奖励、领导力发展、继承计划和职业规划，才能取得的成功。最后，以能力为基础制定资薪体系，并将能力体系引入新员工的认识环境中，以明确酒店对他们的期望。

三，员工职业生涯规划。酒店应该对蓬勃发展每一位员工设计其职业发展规划;尤其是对大学生等高素质人才的职业发展要有一套明确的规划健康发展方案，使其能够看到未来发展的同方向和目标。在招聘时，应该选择有潜质并热爱酒店工作的大学生，按照其行为表现和兴趣爱好，分配到某个部门，给予作出其一段时间的基层工作锻炼，如果达到了任意的指标并通过评审，可以大幅提升到一定的职位，这样，通过不断的磨练和培养，将能为酒店创造出优秀的管理人才。培训将有助于留住人才、激励人才。

四、交叉培训。交叉培训是一种员工通过接受额外技巧的培训来满足不止一个工作岗位需要的培训方式，现已被越来越多的西方酒店作为保持人员素质优势，提高服务质量管理水平及竞争力的重要手段。实施交叉培训有助于酒店更加有效的越发控制成本，在旅游旺季业务量突增或员工生病、休假以及顾客额外需求导致酒店内部出现工作缺位时及时弥补。同时，也可以降低员工的跳槽率。

**酒店员工分享培训后的心得体会篇十七**

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。

出自 fAnWen.CHAZIdiAn.coM

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。

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！