

2023年老凤祥培训总结话术(精选5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

老凤祥培训总结话术篇一

2. 对农贸市场的50户住户进行信息登记，并入微机；
3. 对金玉佳苑的居民在公共绿地种菜进行清除和劝导；
5. 解决居民各类矛盾纠纷6起；
6. 组织社区全体党员干部学习党内法律法规并答题；
7. 筹备浙江援疆医疗专家组一行来社区检查指导工作。

老凤祥培训总结话术篇二

八：客人离开餐厅的时候，迎宾员主动送客，并说礼貌用语与客人道别。掌握餐厅容量及布局，以便解答客人询问，合理安排客人，平衡工作量。

九：接听电话，做好餐厅预定记录，并熟记预定内容，负责落实。十：仪表大方，举止段转，负责热情礼貌地迎送前来就餐的客人。十一：将客人引领到适当的座位，当餐厅满座时，应耐心向客人解释，并为客人办好登记手续。客人离开时征求意见，与宾客保持良好的关系。

十二：协助餐厅服务员做好餐前准备工作和餐后结束工作。

十三：尽力记住常客姓名，习惯，爱好，提供个性化服务以使客人有宾至如归之感。

老凤祥培训总结话术篇三

关于酒店政协会议接待总结报告 在酒店全体员工的共同努力下，我们利用四天的时间，顺利完成会议的接待工作，会前刘总召开管理层会议，对各个部门的工作进行了明确的指导，陶总召开部门员工大会，详细缜密的划分部门的工作程序及注意事项，才使得酒店圆满完成了本次接待任务。

不足之处：

- 1、准备工作做的还不够细，比方会议期间主席用房因招待领导，需紧急要一壶上好茶叶，当时及时与餐厅联系送到房间，虽然前后没用十分钟时间，但客人明显不满意，通过这件事情，就证明我们准备工作没做到位，应提前给领导房间备好一系列可能用到的用品，避免客人不满。
- 2、会议期间，住房量大，客房中夜班没用增加人员，导致晚八点之后不能做到会议楼层的专人服务。
- 3、个别员工的前期重视度不够，没有很好的团队意识，需要反思，并在今后的培训中转变员工懒散的思想。
- 4、服务未做到善始善终，会议结束后，仍有个别房间续住，而我们的服务没有跟进到位，我们应做到即使会务组撤了，但个别逗留的会议代表也是酒店的服务对象，不能让他们有会散茶凉的感觉。

因会议准备时间近一个星期，所以不论是卫生方面还是员工的礼节礼貌都做得不错，房务部未发生一起投诉事件。因人员不足，安排部分员工及所有领班主管加班，所有人员停止休假，员工对于安排毫无怨言，有的员工在严重感冒的情况

下仍坚持上班。

因餐饮部人员短缺，所有管理层齐力奋进，无下班观念，能和酒店利益保持一致，直至最后一位客人离开才得以休息，由此反映了我们管理团队的日渐成熟。

会议用房每日做到快速整理，领班协助并检查，下午客人会议期间再次进行小整理，晚间送水果期间若客人不在的还进行夜床服务。会议期间保证到每个楼层早八点至晚十二点每个楼层有专门的电梯引领人员，保证到随叫随到，客人有任何需求第一时间满足。

通过此次政协会议的接待，我认为我们在日常的工作接待中就应该一视同仁3、4、的对待每一位客人，这样就不会出现因硬件或软件方面的问题导致投诉了，同时记录会议期间出现的不足之处，一定要在今后的工作中全面提高了酒店的管理水平和服务质量。

老凤祥培训总结话术篇四

学无止境，素质是靠不断学习来提升的。我从书本得到了知识，从周围同事和领导们身上学到了经验，尽管来店里的时间短，但收获却是我人生当中最多的。自我感觉水平和能力得到了提高，对工作能够胜任，并向更好、更高迈进。

这是我对岗位职责的基本要求。无论领导还是普通宾客，都能做到进口处礼貌地迎接客人，引领客人到适当地点。如果是开会或吃饭，都要引领客人到适当座位，协助拉椅，使客人入座；礼貌接受客人的预订，妥善存放衣帽、雨伞等物品。熟悉店里面的所有服务项目及当天接待任务，并能够准确流利为客人解答各种疑难询问。

没有成功的个人，只有成功的团队。我时常抱着团队的理念，按时上下班，遵守各项工作纪律，和同事们一道，把饭店作为

一个团队形象，主动把自己融入这个大家庭中，时常牺牲个人的名利，为她的荣耀而踏实工作。用自己的拳拳之心为饭店形象提升尽心尽力、添砖加瓦。

工作中取得的成绩，与领导和同志们的关心是分不开的，对他们热情帮助和支持深表感谢。同时我的缺点和不足仍然很多，需要在服务质量、言语表达、素质提升方面进一步改进。今后力争从以下几方面做好明年工作：一是加强学习，进一步增长才干。三百六十行，行行出状元，服务行业无小事，只有认真学习，不断创新，才能做得更好；二是踏实肯干，新年度工作再上新台阶。发挥特长，扬长避短，巩固成绩，改进不足，使工作一年一个新变化，每年都有新收获。三是加强素质锻炼，进一步提升服务质量。工作中增进同行业互相交流，寻找差距和不足，汲取先进经验为我所用，大胆开拓创新，确实提高服务行业质量上水平，打造一流服务窗口形象。

老凤祥培训总结话术篇五

(1) 四月初，对酒店所有中央空调主机进行年度维护保养，采用化学除垢的清洗方法，清除了蒸发器和冷冻水系统的结垢，提高了换热率。对冷冻水泵进行季节性维护保养，绕组阻值检测，水封，轴承检查更换。

(2) 九月份对迎宾楼，别墅和中餐厅空调效果差、风机盘管噪音大采取措施。拆下风机，清洗检查风轮，对翅片进行化学清洗、提高换热率。现剩xx□xx长住房未完成，别墅还剩2#，4#没有完成，中餐厅剩一楼大厅，年内可以全部完成。

(3) 九月份开始启动装饰工对贵宾楼客房巡检，对房间内设备设施进行保养。检查铝合金窗户、把手、窗帘轨道和滑轮；检查床控板、灯具、家具和马桶水箱等。拆下卫生间排气扇进行除尘、清洗和加油。清除卫生间排水管s弯处的头发等杂物，保持排水畅通，由于客房出租率高，目前完成26间。

(4) 十一月份采用兰州格瑞锅炉清洗剂对迎宾楼，贵宾楼锅炉加药，利用一次水循环泵带动药剂清洗锅炉，发热管，板换一次侧水垢，提高换热率。

(5) 三月份对网球场围栏除锈刷漆，五月份对酒店垃圾桶除锈刷漆，陆月份对酒店立柱灯除锈刷漆，七月份对酒店外围休闲椅木板更换刷漆，十月份对酒店草坪灯，道路指示牌除锈刷漆。十一月份对酒店铁质水箱除锈刷漆。

(9) 九月份外请人员，设备对员工宿舍环境清理，平整。

(10) 十一月份，完成两块花卉场地运河水源引入。

(11) 配合各部门报单维修xx项，电话报修xx项，维护保养xx项。

二、采用新型建材，解决遗留问题

(1) 原贵宾楼消防指示牌为吸光发光式指示牌，为了达到消防规范的要求，八月份在负1楼和负2楼防火门和走廊安装了新型led紧急出口灯。

(2) 五月份对客房3#，4#，5#别墅防水改造，斜屋面采用一层乳化沥青，一层黑豹防水层。平屋面采用bbs卷材，至今未见渗漏现象。

(3) 贵宾楼新风系统原设计流量大，风速快，形成噪音。采用变频技术，增加变频器起到降噪的目的同时又起到节能目的。

(3) 酒店供水由调通分局院内100t水箱。由于我们不能每天监控浮球阀性能，致使跑水现象时有发生，针对这一情况，我们更改水箱给水管路采用电极式液位控制器，电动阀，浮球阀双向控制有效保证跑水现象。