

2023年幼儿艺术活动鸭子上桥教案及反思 幼儿园艺术活动教案(通用7篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店演讲稿分享心得体会篇一

我作为一个服务行业的工作人员，特别是作为一个“xx人”，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，并且与执行之间有着密不可分的联系。谁都知道，与客户直接打交道即累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、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宾馆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~总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

我认为我们总台工作就是我们宾馆的招牌和门面，是能展示“金穗”精神面貌的窗口，酒店优质服务演讲稿是顾客第一印象形成的地方，这里是顾客进来第一个接触的地方，也是顾客离去时最后一个交代的地方。这里服务的质量将在很大程度上决定着顾客在这里的全部心情和离去以后的感受，所以我把我的工作看得庄严和神圣，同时也感觉到自己的责任和压力。在每次上班之前，我们不仅仅要注重自己的仪表、注重自己的语言，酒店优质服务演讲稿更重要的是还要注重自己的心情和心态，把自己的家庭、自己的生活、自己的不

愉快和烦恼、自己身体上的疲惫都忘记，也就是要对自己的心灵进行一次洗礼，让自己全心全意地投入到工作中去。只有这样你才会全心全意为顾客服务，才会全心全意为企业着想。

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。酒店优质服务演讲稿要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用我们的热情和优质的服务去完成。我们也是人，酒店优质服务演讲稿也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事，所以这些年来，没有因为我的工作不到位而让顾客不满意，作为一个“金穗人”我心里踏实，从顾客的笑容中我也得到了很大的精神满足。

一个宾馆经营的好坏，就好象一台电脑的运行，它不仅仅需要优质的硬件保障，同时也需要好的软件与以配套，我们的设备就是硬件，酒店优质服务演讲稿我们的服务就是软件，我们的硬件不一定能随时满足顾客的要求，但是我们的软件会在不损坏行业利益和我们人格的前提下尽量满足客人。这些年来，我们用真诚换真情，我们用诚信换诚意，给顾客留下了很深刻的印象，同时也引来了不少的回头客，这给企业留下的是无形的财富。

我国古代有这样一幅：酒店优质服务演讲稿墙上芦苇头重脚轻根底浅，山间竹笋嘴尖皮厚腹中空，是来形容那些没有知识、做事不认真的人，在当今社会里，这也可是对我们服务人员的一个警示，如果没有优质的服务，没有了诚信，这个企业将经不起风雨和时间的检验，很快将没有生命力而枯萎。我作为一个总台工作人员，也要不断地学习和再充电，丰富

自己的知识，提高自己应对市场变化的能力，我不希望自己成为那山间的竹笋，不让我们的企业成为那墙上的芦苇。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，酒店优质服务演讲稿用我们优质的服务，用我们的诚信，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的`港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕，谢谢大家！

酒店演讲稿分享心得体会篇二

大家下午好！

我是来自北站店的刘兴华，今天能站在这里和大家分享我在昆仑乐居成长的故事，倍感荣幸。我人虽站在这里，可我的思绪却仿佛回到了那个炎热的夏天。刚刚大学毕业的我，初入社会，不懂人情世故，对未来感到一片渺茫，就像一艘失去航标的小船，在汪洋里漂泊，当时就想找一份工作，开始自己新的生活。

俗话说，女怕嫁错郎，男怕入错行，找工作就像找女朋友一样，我异常的慎重。当时就在网上漫无目的的找着，突然，一条昆仑乐居招管培生的信息让我眼前一亮。因为在上学的时候经常来北站，昆仑乐居北站店的楼体亮化广告深深的吸引着，当时就想我如果能加入这样的公司，将是我终生的荣幸。于是我打消了南下的念头，来到郑州，经过面试我如愿成为了昆仑乐居的一员。我来到时离四期管培正式培训还有一段时间，我考虑到自己之前并没有接触过酒店行业，对其知之甚少，我就主动要求要去单店实习。当把我分配到了北站店时，我激动万分，从此就和北站店结下了不解之缘。初

到客房什么都不懂，起初是跟着大姐们一起做房，慢慢的学习一些简单的流程，由于陌生，工作总是错误百出，张经理和高主管，不但没有责怪我，而且主动给我做示范，耐心的帮助我。我也很虚心的学着，没几天，我就可以独立的做一层楼了。

时间转眼到了七月，管陪生开班了，第一天张总就告诉我们怀着空杯的心态去学习去做事。这段时间是快乐的而又短暂的，这是昆仑乐居给我的二次学习机会。听张总讲企业文化，幽默风趣，让我对昆仑乐居有了更加深刻的认识。听陈总讲酒店销售，让我懂得了，酒店并不是单单等着客人来的，我们还要主动的宣传。听侯店长讲商务礼仪，才知道了言谈举止，一颦一笑，都是有讲究的，当然还有王经理讲的企业制度，以及其他经理讲的各个部门的工作流程，这些都让我眼界大开，受益匪浅。经过理论上的学习以后，我们开始到各单店实习。没几天我就被安排到了武陟店开荒，因为早有耳闻，听说开荒很辛苦，去之前就告诫自己，无论如何都要坚持到底。刚到武陟，由于种种原因管陪生走了十几个人，当时我也彷徨过，是去还是留？我的内心不断追问自己，当时为什么会选择昆仑乐居？我告诉自己既然选择了远方，就要风雨兼程，于是我决定留下。

当时武陟店还是样板房，条件很艰苦，到那以后常店长经过跟业主协调，当天就把寝室整理的漂漂亮亮的，而且装上了空调，常店长为我们所做的这些让我们感到无比的温暖。这段时间的工作也是快乐的，当时只剩下我们三个人了，第二天销售部来人，我们一起开始了武陟店的前期宣传，工作中我们互帮互助，天气再热，没有人叫苦叫累，我被这种团队和睦融洽能吃苦耐劳的精神所感动。在武陟店期间，张总陈总也常去看望过我们，侯店长也多次给我打电话，鼓励我要坚持下去。有这样的领导，有这样的团队，我更加坚定了自己留在昆仑的信念，更加相信自己的选择是对的。痛苦是短暂的，快乐却是永恒的，在武陟店的那段快乐时光至今让我难以忘怀。

从武陟回来以后，我就留在了北站店，无论是跟着张经理学做销售，还是在前台学习千里马系统，无论是在餐厅工作，还是打扫会议室，我都会认真做好自己的工作，因为我喜欢看到客人脸上洋溢着满意的笑容，我希望我们的客人，在这里能体会到家的温暖。现在我在客房部工作，每天除了做好自己的本职工作以外，我还会加强业务学习，多读书，多思考。我常常想酒店要更好的盈利，就要有效的控制成本，和开发新的增长点，或许酒店营销并不仅仅是卖客房，卖服务，还可以对客房空间进行利用，增加营收还可以在现有的基础上增加细节服务，如天气、交通路况等温馨提示牌。

思考之余，我也常常读书，不断的学习有关酒店的知识，了解有关酒店的新闻。通过读书我知道了携程四君子，知道了季琦是怎样成为一个酒店行业传奇人物的。从携程到如家再到汉庭。其实想深入了解一个企业，就先得了解企业的灵魂人物，因为企业和人一样也是有性格的。为什么他们能把酒店做的那么好，我们的差距在哪里？我常常会思考，我知道酒店的兴衰，事关我们酒店的每一个人，大河有水小河才会满。我既然选择了酒店行业，就要有一颗服务大局的心。

随着中国经济形势的发展，酒店行业迎来了发展的春天，尤其的快捷商务类酒店，如七天，如家，锦江之星，都开始了在中国的版图上大肆占据市场，或许有人看到此情景会担心，他们会不会影响我们呢？正如我们张总所说，我们要在红海里寻找属于我们的蓝海。其实我们只要在细分市场里做到第一，我们就会在商务酒店中脱颖而出。随着中央对建设中原经济区的若干建议的出台，中原经济迎来了新一轮的高速发展，这样必定会带动中原地区的经济高速发展，尤其的河南酒店行业的发展，这对我们来说是机遇也是挑战，相信在全公司共同努力下，在各部门的紧密配合下，我们缔造中原商务酒店第一品牌的目标指日可待！谢谢！

酒店演讲稿分享心得体会篇三

大家好！

首先感谢各位领导给我这次公平、公正竞争、展示自我的机会。

我竞聘的职务是厅面领班一职，每个人都是在学习中进步的，在学习成长的。来到饭庄一楼服务部不知不觉已过了一年的时间，在这一年的时间里，通过自己的努力和领导的指导与帮助、同事的团结与协作促使自己的能力提升了很多，经验也丰富了许多。我一直深深地牢记那句话“宝剑锋从磨力出，梅花香自苦寒来！”我知道从我自身来讲，无论是工作能力还是综合素质对于担任领班这一职位都还有些欠缺。但是人往高处走，只有不断挑战自我，战胜自我才能实现自己的人生价值。

过去的经验认为菜品的质量第一，服务第二，而实践证明：服务第一、菜品次之。假如，一桌非常可口的菜肴，让一位积极性不高的餐厅服务员去服务，他板着面孔，一言不发，一副你爱吃不吃的姿态，杯中的酒没了又不及时添加，骨碟中的残渣已满又不去更换，你想那会是什么气氛，就是素质在高的客人也不想再来第二次了，所以，我们就要全心全意的用心为客人服务，也就是说要有一个好的工作态度。

热情、主动、微笑是我们对客应有的工作态度，微笑的魅力——它是世界上最廉价的投资，却能获得丰厚的回报，微笑是自信的象征，微笑是礼仪修养的充分展现，微笑是和睦相处的反应，微笑是心理健康的标志。我们可以每天班前讲一个笑话，调整大家的心态，每天对着镜子微笑一分钟微笑是我们服务员具备的基本素质，我们需要把微笑带给客户和同事。

良好的工作态度与服务意识，需要平时不断对员工进行培训及员工之间的交流经验，对员工服务意识教育必须做到及

时，随时随地展开教育，在部门评选先进，提倡互帮互助，共同提高团队意识，使餐饮部的员工更好的对客服务。只有一流的员工才能提供一流的服务，客人在酒店用餐在意的是员工能够提供怎样的优质服务，不会在乎餐饮部经理是谁，我们的观念应该是员工服务顾客，经理服务员工，所以真正然顾客留下深刻印象的大都是营业部的一线服务员，领班的工作主要是监管和协调员工，使员工更好的对客去表现！

我们酒店不能不把服务停留在口号阶段，“顾客是上帝”是一句口号、“顾客永远是对的”也是一句口号，“顾客是上帝”，我们要重视顾客，真正的把顾客放在心上，用心的为客服务，不断的推陈出新，引客回头，我们才能顾客盈门。

我们国内的餐饮服务就是缺乏主观能动性，注重每一个服务细节，在员工中提倡互帮互助，共同进步的行为，使新老员工具备同样的对客服务水平，主动引导客人消费，介绍某些特色菜品告知客人最佳的食用方法，比如某些菜需趁热吃、饮料加冰块更佳可口等，介绍菜品时后退一步，可避免唾沫星溅在菜肴上，客人结账时，如果某个菜没有动筷，我们就需要询问客人是不是不合口味，让客人提出宝贵的意见并表示欢迎客人下次再来品尝之类的话，有些商务客人爱于面子，不好意思提出打包，我们服务员应该主动提倡客人打包，杜绝浪费。

做好楼面领班有三个重要因素：一是一身作则，身先士卒，起表率 and 模范作用，有一定的影响力；二是要有工作热情，服务热情和工作能力，会当干部，会展开工作；三是学习能力强。

1 “桥梁和纽带”的作用。沟通上下之间的情感加强两者之间的关系，消除级别之间的隔阂。

2 “闹钟”的作用。为了确保楼面各项工作的落实，楼面班长要心中有计划，多在关键时刻提醒大家，谁负责的工作谁落

实，每完成的工作抓紧做。

3 “显微镜”的作用。注意发现楼面服务员的长处、闪光点，发挥班集体的优势和特点，也要注意发现班内的问题和隐患，未雨绸缪，防范于未然。

4 “扳手”的作用。扳手是调整螺丝的工具，当好一个班长要经常观察分析楼面的情况调整好员工的情绪，安排好班里轻重缓急的事物。

一、我比其他的服务员多一份社会阅历和成熟。对于酒店管理专业的学习和几个餐饮企业的实习，让我接触和了解了社会上各个阶层和各个行业的人，我深知他们的人生历程和心理诉求，这为我从事领班岗位协调人际关系打好了扎实的基础。

二、我比其他的服务员多一份努力和实在。虽然我没有读过名牌大学，也没有拿到骄人的学历，但是我会更加珍惜这份来之不易的工作，绝不这山望到那山高，努力学习，实在工作，出色完成任务。

三、我比普通人多一份勇气和自信。我有勇气来这里竞聘，我更有勇气做好这份工作，“有志者事竟成”，无论前行的路上有多少委屈和辛酸，我都会勇往直前，直到成功的彼岸。

最后，感谢领导给我这次机会！请相信我能胜任这个工作！有不当之处，请各位给予批评指正。谢谢大家！

酒店演讲稿分享心得体会篇四

大家下午好！

伴随着钦天大酒店新年联欢会上振奋的音乐，我和酒店全体员工怀着无比愉悦的心情，迎来钦天大酒店的第一个新年。

过去的一年，对钦天大酒店来说具有重大而深远意义的一年。在董事会英明果断的决策下，与时俱进，积极适应市场需求，完成了钦天大酒店的顺利开业。在此，我谨代表钦天大酒店全体同仁，向一年来在工作岗位上默默奉献，为酒店工作付出辛勤劳动的全体员工，表示衷心的感谢和亲切的问候！大家辛苦了！谢谢你们！（鞠躬）同时，我也向酒店全体员工及其家属，向所有曾经在钦天大酒店奋斗过，现在仍奋斗在一线的管理人员和员工们拜个早年！祝大家在新的一年里工作顺利，身体健康，生活幸福，万事如意！

20xx年是我们艰苦创业的一年，是我们经受严峻考验的一年。在过去的一年中，在公司领导的正确指导下，酒店上下一心，团结奋战，努力拼搏，使我店能顺利于五月份正是开始对外营业。而自五月份开业以来，各项经营管理工作都能够有序进行，并取得了良好的效果，在20xx年，我们共创营业收入约1208万元（其中客房收入1077万，迷你吧收入63.3万，大堂吧收入9.6万，自助餐厅收入30.8万，会议收入27.5万，其他收入0.52万。从五月份开业以来平均出租率为72.3%，平均房价为327.31。）。这是我们20xx年所取得的良好成绩。

值此辞旧迎新之际，我们有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在20xx年里努力再创佳绩。

作为高星级酒店，服务是我们的本职工作，我们也一直以此为核心，进行各项工作的开展。

酒店领导班子率先垂范，组织指导各级管理人员及员工，认真学习酒店知识，外出学习星级酒店的管理和服务流程等等。并结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围突显了可喜的改观。主要表现在酒店各区的环境卫生和员工精神状态积极向上。我们大会、小会反复强调，管理人员及员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店

的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。各部门还通过组织对部门员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。同时，部门经理之间相互推诿和相互抵触的现象少了，取而代之的是互通信息、互相信任、互相尊重。在一些大型的接待活动中，在各部门负责人榜样作用下，部门领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年九月份，酒店就确立了“不断提高酒店经济效益，努力完成经营指标”的目标。效益是我们酒店经营工作的重中之重，只有效益上去了，我们才能够开展其它方面的工作。20xx年，我们努力抓好各方面的经营工作，尤其是狠抓迷你吧、大堂吧和自助餐厅三个收入增长点，全力促进经营业绩勇攀新高。加大营销力度，保证客房出租率。根据酒店资源条件，实行多元化销售政策，灵活的销售机制，促进业绩增长。

- 1、酒店在知名度不高的情况下，加大网络订房的销售力度，提高酒店客房销售卖点，通过网络这个平台扩大酒店的知名度，争取更多的商务散客人入住酒店。

- 2、为了弥补淡季及周日、周一、周二客房销售低谷，销售部专攻会议市场，发放客房优惠券，增加了散客和会议客户的入住率。同时与一些知名的旅行团的合作，特别是湖南海外旅行社的合作，提前预打款消费50万。

- 3、试营业5个月 after，为了提高酒店平均房价及营业收入，10月份酒店进行全面调价。为了稳定老客户对于调价的'情绪，酒店加大节假日的促销及会员卡推销。比如：中秋节入住客人赠送月饼，圣诞节入住的客人派发礼品及糖果，情人节入

住送玫瑰花等。

通过以上的多元化销售政策，一方面加强市场推广，在维护老客户的基础上不断开发新的客户；另一方面细分客源市场，研究客源结构，提供有针对性的配套服务，进而稳定客源，确保协议客户市场、会议团队市场、散客市场等几大板块的占有份额，从而提高了客房的出租率。

一、狠抓制度管理，提升队伍形象。酒店要发展，离不开制度的完善。今年我们结合酒店自身发展的实际情况，不断改进和完善各方面制度，做到与时俱进，理论与实际相结合，制度与工作相协调，从而促进各项工作的发展和进步。一方面对制度进行修订和补充完善，使酒店的管理更加科学合理，另一方面，加强制度落实，强化制度效力。通过制度学习和教育、行为规范引导、礼仪礼节监督、仪容仪表检查等举措，对员工行为规范和劳动纪律进行系统教育，提高员工工作积极性和工作效率，进一步提高全体员工的个人综合素质，塑造良好的个人形象和酒店形象。

二、加强员工培训，提升服务质量。为了进一步提高服务质量，酒店对员工进行了各项业务技能及知识的培训。酒店积极举行各种培训课程，如：《酒店共性的应知应会》、礼貌礼节、消防演习的实践和消防知识的培训等，同时，各部门也自行组织服务技巧、各项专业知识培训，提高了员工的整体素质，使微笑服务、细微服务和个性化服务成为每位员工的良好职业习惯。

1、制订预案：在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保安部都积极制定安保方案和应急预案。按时组织酒店进行安全检查，安全工作做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、加强培训：组织员工学习消防知识，增加员工的消防意识，并于10月份组织了“消防四个能力”知识学习，营造了全酒店浓厚的宣传学习氛围。

3、严格检查：严格检查消防设备设施，提前对烟感系统进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

1、在全酒店范围推广“降耗节能”，为提高酒店员工的工作效率，降低内耗。酒店研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全体员工提出“降耗节能”的要求。

2、抢修维修：工程部的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、财务把关：财务部在工作中努力做到节约开支，降低成本。而我们的采购人员也是积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

1、合理定编：根据酒店行政例会精神，以精干、高效为用人原则，人力资源部在全店人员编制的基础上，由酒店领导出面，找相关部门协调，要求各部门做到科学定岗，以岗定编。

2、员工招聘：根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。通过登报招聘、现场招聘和网上招聘等各种渠道，共计招聘300人次。

1、员工流动性大，服务质量不稳定，酒店意识时有些淡薄，客人投诉时有发生，离高星级酒店还有一定的差距。

2、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒。管理制度还有待于进一步完善和细化。

3、成本高：管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。

最后，祝我们酒店承前启后、继往开来，再创佳绩。祝大家在新的一年里工作顺利，身体健康、全家幸福，新年快乐！

谢谢大家！

酒店演讲稿分享心得体会篇五

大家下午好[]20xx年过去了，回首酒店x年多以来的发展历程和风风雨雨，我们有过挫折，有过困惑，有过喜悦。今天，我想感谢和酒店一路走来的每一位员工，感谢你们的信任，是你们的努力和坚持，让酒店在宣汉酒店业内崭露头角，取得今天这样的成绩。

我还记得20xx年酒店开荒的时候，有这样一位员工，当时在打扫卫生的时候不小心把手划破了，流了很多血，我看到他的时候，他正在用旧布包扎伤口，我让他先别干了，回去休息一下。他对我笑笑说：“没事，小伤口，轻伤不下火线。”说着又挽起袖子干起活来了。说实话，当时，我真的是很心酸！很心疼！我知道在酒店，还有许许多多这样的员工，为了工作，主动放弃休息，加班加点，甚至通宵达旦的工作，一年xx天没有几天可以合家团聚。

作为一名xx人，我希望你们每个人对工作都要有充满激情。这种激情，首先源自你对这份工作的热爱。我们很难想象，一个不热爱工作的人，怎么可能主动积极地去工作？怎么可能把工作做得好？只有热爱工作、对工作充满激情的人，才会自动自发地产生出责任感，这种责任感与一些靠外在的管

理措施或领导压下来产生的责任感是完全不一样的。前者是主动的，后者是被动的。举个例子：销售部收到一份客户订餐或者会议订单，把它拿到相关部们，相关部们的负责人说，这样，你让这个客户打电话给我吧！咋听起来，好象没有什么问题，挺正常。但相关部门说这个话的人，他的工作一定不是主动的。主动工作的人会说：“好的，你把他的电话给我，我来和他联系。”这就是主动工作和被动工作的区别。被动工作时间久了，会形成压力，这种压力容易使人的身心倦怠，对工作产生厌烦的情绪。而主动工作的人会乐在其中，因为他把工作看成是一种锻炼，把工作中的困难看成是机会，是挑战。

其次，我要求我们每一个人都要有团队合作的精神。这让我想起，我们小时候都玩过的一个运动——接力赛。大家都知道，在接力赛中，交棒是一个至关重要的环节，它直接关系到整个比赛的输赢。因此，在中途交棒时，把棒递交给下一个队友的人，他一定会考虑：我要怎样把手里的接力棒递出去，可以方便地、顺利地让我的队友接到。同时，准备接棒的人也一定会主动把自己的手伸出去接棒。只有每个队员在每一次交棒中完美地合作，才有赢的可能。其实，我们每个人，每个部门，就好比是这个队伍中的一员。而我们酒店，就好比是站在接力赛跑道上的参赛队，谁合作得好，接得稳，跑得快，谁才能拿第一！目前，我们部门间的合作与沟通是一个比较大的问题。既然我们为了一个共同的梦想选择走到了一起。那么，我希望，我们每个人、每个部门在合作时，都能站在一个共同的立场来思考和解决问题。如果在合作中意见不统一，发生了不愉快或小摩擦。我希望，我们都能有一颗宽容之心。

我要告诉大家，酒店行业是一个日趋成熟和规范的行业。也就是说，我们的客户越来越成熟，我们的竞争对手越来越成熟。这就意味着酒店的利润会越来越低，我们只有不断的开拓创新，才能在今后的激烈市场竞争中取得更好的成绩。

20xx年的成绩已经成为历史□20xx年又是充满希望和挑战的一年。我相信，只要我们大家众志成城，群策群力，我们的目标一定会实现，我们的梦想总有一天也将变成现实。

谢谢大家！并祝大家新年愉快！身体健康！家庭幸福！万事如意！。

酒店演讲稿分享心得体会篇六

翔龙，一个多么有创意有动感名字。当我加入到这个大家庭时候，就被她服务宗旨所深深吸引。“伟大源自于细节积累”短短几个字，就已经浓缩了人生中一个不变真理，只有每时每刻注意细节，积累经验，这样，我们才会拥有真正伟大！

我们正是这样做着，慢慢地积累着，以酒店筹备到现在稳步发展，上至老总，下至员工，我们都再把过去积累细节经验，一点一滴地毫无保留地运用到我们现在工作中。

细节是事件颗粒，过程链条，任何事件出现，都是发生、发展和变化过程，都是一个人从细节量变到事件最后质变过程，我们在点滴中，在细节里寻找着快乐，寻找着属于自身价值。中国古代思想家老子有句名言：“天下大事必作于细，天下难事必作于易。”意思就是说；做大事必须从小事开始，天下难事必定容易做起，一个企业有了宏伟，英明战略，没有严格认真细节执行，再英明决策，也是难以成为现实。“泰山不拒细壤，故能成其高，江海不择细流，故能就其深。”所以大礼不辞小让，细节决定成败！看不到细节，或不把细节当回事人，他对工作必定缺乏认真态度，对事情只能事敷衍了事，这种人是无法把工作当作一种乐趣，因而在工作中会缺乏必要热情，他们只能永远做别人分配工作，甚至，即便是这样，也不能把工作做好，而考虑到细节，注重细节人，不仅会认真对待工作，将小事做细，从而使自己走上成功之路。

完美细节代表着永不懈怠处世风格，也是一个追求成功资本，坚定做一件事，做到位了，做成功了，社会自然就不会辜负于你。

翔龙吟发展，要做大做强，就必须首先坚定我们信念，坚决地一如既往地贯彻好我们服务宗旨“伟大源自于细节积累”只有这样，我们翔龙才有路，我们翔龙才会腾飞。

我相信，翔龙未来会更好，辉煌等待着你。真心地祝福你腾飞翔龙。

我们不能忘记，没有企业发展，哪有小家幸福，没有企业辉煌，哪有事业成就。酒店与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生手段，而更多是以感恩态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业利益放在最前线。作为万利人我们要饮水思源，善待工作。做感恩事来回馈酒店，怀着感恩心去服务社会。这样才更能体会出自身价值。我们工作很平凡，但有时候伟大正寓于平凡之中。在这个平凡服务岗位上，却涌现出许多感人事迹，展示出我们万利隆人不平凡青春风采。

记得有位名人说过这句话，“人生命只有一次，当我离开这个世界时候，我不因虚度年华而懊悔，也不因碌碌无为而后悔”。我们不能把自己仅仅放在“小我”狭隘圈子里，我们要以建设新型、强大万利隆为己任。

虽然在这次我工作得到了大家认可，荣幸地被评为这次“优秀员工”荣誉称号，面对荣誉我们不能沾沾自喜，固步自封。今后目标等待着我们大家齐心协力去完成，我们要凝心聚力，再接再厉，登高望远，再攀高峰，为酒店全面发展和攀升目标而奋斗！最后，我祝愿在坐各位工作顺利，身体健康，和家人幸福！

前厅部是酒店形象窗口，前厅每一位员工一言一行都代表着

酒店。作为前厅部一员，我深感自己岗位重要性，所以工作中从不敢有半点马虎，比如一张票据、一个电话、一份传真都直接关系到客人切身利益。稍有不慎，将会给客人造成无法挽回损失，酒店形象也将会在客人心目中大打折扣。其实只要你愿意，你用心去体验去学习去工作，每个人都会成为一名优秀员工。要成为一名优秀员工，在我看来，最重要就是要热爱工作。在酒店，热爱工作其实非常容易做到，只需牢记两点：一是真诚微笑；二是用心做事。微笑服务是从事酒店行业最起码职业要求。当你向客人微笑时候，要表达意思就是：“见到您我很高兴，很愿意为您服务。”微笑体现了这种良好心境，同时也给客人一种愉悦心情。微笑服务，最重要是在感情上把客人当作亲人、朋友，与他们同欢喜、共忧伤，成为客人知心人。曾经有一位劳模这样说过：“细心只能将事情做对，用心才能将事情做好！”做事不仅要细心，把事情做对，更要用心，站在客人角度，多替客人想得周到些，那样就会得到客人认可，就更容易跟客人接近了。微笑对待每一位客人，用心做好每一件事情，这样不仅对我们酒店有益，对我们自身素质提高，更有不可估量作用。

最后，愿我们酒店事业蒸蒸日上，不断地做大做强，愿我们同事以敬业精神，全力以赴，做到最好，使酒店业务再上一个台阶。祝大家新年快乐，工作顺利，身体健康，谢谢大家。

酒店演讲稿分享心得体会篇七

大家好！

人们都说，真诚的友谊来自不断的自我介绍。可我在这里想把它改一下——足够的自信心也同样来自不断的自我介绍。我叫何继红，一个来自东塘店的有着敏锐洞查力的智慧女孩。认真的女孩最美，我的美丽无可匹敌。非常感谢公司能给我们提供这样一次超越自我的机会，今天我要向着领班这一岗位冲刺。

担任领班助理这一职已有将近半年时间。在这半年里，因为有我们东塘的各位领导对我工作的关心和鼓励，让我学到了许多关于管理方面的知识。从最开始一个服务员的心理定位上升到了一个基层管理者的认知。真诚的谢谢他们。

我认为，作为一个领班，她所起到的作用是巨大的。她不仅仅是一个传达主管各项意图的桥梁，做好主管的左右手，她也是一个能把下面员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同样也是员工的知心人。她还需要具备超强的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作。能完全地管理好一个区域，带领她们提高各项业务知识和专业技能。能在她们有任何困惑和难题时教她们如何解决。当然，对公司的各项企业文化和规章制度都能熟知并理解。要有一定的执行能力和解决问题时果断的思维方式，等等。

在担任领班助理的这段日子里。我能按质按量地完成上级交给我的各项任务。我所在的三区，不管是从业绩到服务水准，都得到了主管领班们的一致肯定。以前一段时间由于三区餐位较松散，跑单现象比较严重。经过资源的优化整合，到现在的连续四个月无跑单现象，也是大家值得欣慰的一件事。我们实行了一个承包责任制，区域的每一位家人都有各自负责的事项。从餐中服务到卫生到五常等等到都有专人负责。

每个人都能行使领助的权力进行安排和监督。并在每月的区域会中对特别负责的家人给予一定的物质奖励。这样做不但提高了她们的主人翁意识，让我们这一个小家庭团结得更加紧密，在另一方面也能够更好地增强她们的管理能力。并且在此中，我们区的管理又更进了一步，真正起到了双赢的效果。在业绩管理上我们也有专人负责。现在我们区域也订下了每月的销售目标，在每月的区域会上也对业绩特别优秀的家人给予奖励。由于实行了业绩奖励方案，虽然我们在地形上不利因素多一些，但在业绩上也不会输给其他区域。

如果我能竞聘上领(来自)班这一职，我将做好以下几点：

1、努力提高自身的学习能力。增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。

2、在提高自身的同时也要带领其他的家人们一起进步。定时组织一些培训课程，涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

3、沟通很重要。及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

4、一个企业的营业目标永远是业绩为先，服务至上。要做到好的业绩，服务水准尤为重要。现在的客人已经不单单要求吃饱就好，他们对服务的满意度有了更高的要求。怎样才能做到公司倡导的人性化服务呢？那就是一定要把顾客当朋友看待。想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有你真正把他们当朋友看了，你才能真正的做到微笑服务。这样，你的服务做到位了，产品也能达到顾客的要求，业绩自然也就提升。怎样跟顾客做朋友，怎样做好顾客的朋友，这也是我需要跟她们共同学习的地方。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

公司的发展势头迅猛。只有公司这个大家庭发展了，我们才会有更好的提升自我的平台。现在有一个这么宽广的给我们施展梦想的舞台，我就要向着这个舞台最耀眼的地方冲刺！相信我总会成功的！

谢谢！

酒店演讲稿分享心得体会篇八

大家好！

我是餐饮部的xx[]今天有机会在这里和大家来一起分享酒店服务的故事，我感到非常荣幸。对我而言，今天站在这里，更有一种挑战自己的收获感，因为能够当着这么多最亲爱的大家讲述我的工作成绩，本身就是一种值得尝试的美丽。

记得我刚来没多久时被派到银海湾做包厢服务时，由于对包厢服务的流程有点生疏，当领班质问我到底会不会倒酒时，我才意识到自己的需要学的还太多。可是开餐正在进行时，我已经没有时间去调查这些，学习这些，面对领班恼怒的神情，只能怯怯的告诉他说，我知道错了，我会改正的。对待客人时，我也只能用微笑和有频次的服务去弥补刚才的不足。在客人用餐结束后，我听到了客人对我赞许的语言，我看到了经理转身离去时对我竖起的大拇指，我看到了刚才怒不可遏的领班变得和蔼可亲。我知道，我成功的完成了这次任务！但我不知道，这次的成功是取决于我的微笑还是我那蹩脚的服务。

相比而言，我更愿意相信前者。

因为微笑的力量是无穷大的，他就像一个多插孔的移动电源，在给自己供电的同时，也提供着他人的能量。

从楼上到楼下，厅里到厅外，一个岗点到另一个岗点的衔接，虽然时间不长，但已足够让我去汲取养分，积累经验。

依稀记得在三楼开餐时，客人们在不停得拼酒，我在给客人倒酒时，由于倾斜角度的大小不同，导致倒出的酒量有差别，挑剔的客人玩笑似的要求我把酒倒得要一样多，一滴不能多，一滴不能少，面对微醉的客人，我微笑着盯着酒杯一滴一滴的往下倒酒，尽可能的达到客人的满意。时间在继续，屋子里

弥漫着醉人的酒气，我的耐心已经快要消散殆尽，我该怎么办呢？我不停的拿着分酒器在酒桌旁踱步斟酒，在为客人竭诚服务的同时，也在消磨着时间。喝高的客人们貌似已经没有了时间观念，于是一个让他们醒酒的念头鼓动着我将几瓶矿泉水放到了他们的面前。在一个客人摆手说不要的时候，一不小心，几瓶矿泉水一个接着一个的从托盘上滚落并都一个一个的砸到了这个客人的身上，我惊呆了，没想到，这位客人诙谐的告诉我说，小妹妹，我不要，你也不能这样对我啊！我满脸的歉意，微笑着对他说，我不是故意的，您有没有伤到哪？于是，便弯身捡起了掉落的矿泉水，转身打开了几瓶，依次倒在了客人空余的杯子里，并小声告诉他们说，喝点水，肠胃会舒服些。果不其然，刚才还在拼酒量的客人都不同程度的喝了点水，不知道过了多长时间，客人纷纷站起身来开始离开。在离开的时候，一个客人对我说，小姑娘，真的谢谢你，如果再喝下去，我今天都走不成了。

或许有时候能够让客人满意就是这么简单，想客人之所想，思客人之所思，大家相互理解，相互体谅。用最真诚的服务去打动他们。

算一算时间，我来这里也有半年了。来这里之前，我也曾犹豫过，怀疑过，而如今，我感谢那些不眠不休的日子，庆幸咬牙走过的每一个美丽纪念，使我终于得到了领导和同志们的认可，荣幸的成为咱们这个大集体中的一员。

我很快乐，虽然遇到困难和挫折，但这些对于我来说都算不得什么。人年轻时总要多沐些风雨，经些霜雷，走些高山，跨些大河，才算真的体验过五味人生，这样的青春也才算有意义。

今后的日子里，我将以一个合格金陵人的要求规范自己的言行，尽职尽责，默默耕耘，脚踏实地地做好金陵会议中心的每一项工作。与大家携手共进，共同创造金陵会议中心美好的明天！

酒店演讲稿分享心得体会篇九

大家好！

我是酒店前厅部商务预订中心员工，非常荣幸地能代表酒店的优秀员工发言，这是对我和我们前厅部最大的褒奖和鼓励。

在已经过去的一年里，是我们酒店具有重大而深远意义的一年。在毛董事长的亲切关怀下，在以洪总为核心的酒店管理团队的正确领导下，继往开来，与时俱进。使酒店初步走上了制度化、规范化的管理轨道，取得了社会效益和经济效益的双丰收。

“认真工作、虚心学习、更好的服务于酒店”是我工作的职责。所以，我作为大成酒店员工，更应该为实现酒店的共同目标添砖加瓦。虽然我的工作很普通，但我从不觉得它卑微，因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。专业技能与经验也从中得到提升。前厅部是酒店的形象窗口，前厅每一位员工的一言一行都代表着酒店。作为前厅部的一员，我深感自己岗位的重要性，所以工作中从不敢有半点马虎，比如一个电话、一份传真、一份预定都直接关系到客人的切身利益。稍有不慎，将会给客人造成无法挽回的损失，酒店的形象也将会在客人的心目中大打折扣。做为一名亲身经历其中的普通服务人员，我只是做了我份内的工作，自20xx年7月进入酒店工作至今，我并没有为酒店做出了不起的大贡献，也没取得特别值得炫耀可喜的成绩，我只是尽量做好属于自己岗位上的工作，尽自己最大的努力尽力尽快的去完成每一次任务，总结自己的经验，从经验中学习，向他人学习，尽量将自己的工作争取一次比一次做得更快更好，尽可能的提高工作效率，与同事相处和睦，合作愉快。虽然如此，但我的付出得到了酒店的认可，我深感无比的荣幸。

逆水行舟，不进则退。成绩与辉煌，属于已逝去的20xx□光荣

与梦想，则属于已到来的20xx□我们相信，在新的一年里，在公司领导和酒店的正确领导下，团结一致，同心同德，定能发扬和巩固已取得的成绩和进步。我会用实际行动为酒店的发展尽自己的绵薄之力，大成的发展让我们成长，我们的共同努力让大成更加辉煌。

谢谢大家！