

# 最新客房服务心得体会感悟 酒店客房培训心得体会(汇总10篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 客房服务心得体会感悟篇一

经过两年多的学习积累，最后开始了人生的一个新的历程——培训。作为酒店专业的学生，我选取了与专业较为接近的酒店前台接待作为我的培训岗位。

### 一、培训目的

深入工作岗位，了解具体的工作内容，使自己所学的理论知识与实际相结合。

### 二、培训内容

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，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，基本上都是从那里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、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，帮客人处理服

务要求，电话转接，出租车外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选取他们最先接触的部门前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

### 三、培训体会

培训是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在酒店培训期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，但是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有透过培训才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之

道，了解人际关系的复杂，这是整个培训过程中最宝贵的一部分。整个培训历程，我不仅仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的时间里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

#### 四、培训总结

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

培训此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，

将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。透过这次培训，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

## 客房服务心得体会感悟篇二

客房操作是酒店管理工作的重要环节，直接影响着酒店形象和客人满意度。在我从事客房操作工作中，我逐渐总结出来一些客房操作心得和体会，现分享给大家。

### 第一段：合理规划时间，提高效率

客房操作工作繁琐、细致、重复性强，所以规划时间十分重要。我通常会对任务进行分优先级，并且提前规划好完成时间。例如：清扫房间、更换床上用品的时间、清洁卫生间所需时间等。一定要在规定时间内完成任务，提高效率和减少错误。

同时，还要注意时间分配的合理性。在高峰期，我会尽可能快速的完成房间清洁，而在客人入住之前也要抽出时间，检查房间是否干净整洁，有没有漏洞。时间规划得当，能够帮助提高工作效率，提高客人满意度，更好的完成工作。

### 第二段：细致入微，做到心无旁骛

每一份工作均需要细致入微的操作，而客房操作尤为如此，绝不能出现疏漏。在清洁检查时，要从客人角度出发，仔细观察各个角落、细节，确保清洁干净。每一份工作都要做到心无旁骛，全神贯注做好当下的工作。

客人在入住期间对客房环境、卫生要求十分严格，任何微小的瑕疵，都会影响到客人的满意度产生负面影响。因此，为了提高工作质量和客人满意度的同时，必须把细节做好、把每一个瑕疵修补好，确保每个客房都呈现出完美的状态。

### 第三段：服务意识，打造个性化体验

客房操作不仅仅是一个简单的清洁工作，更是为每位住客提供一个舒适、便捷、舒适的客房环境。更好的完成客房操作工作，必须提高服务质量和服务意识。

在清洁工作中，除了简单的清洁外，还要注意客房设施搭配和物品放置，使客房更具有个性化特色和温馨感。可以在房间放置新鲜的花卉、干花、可调节的灯光、布艺制品等物品，使住客能够感受到充满贴心的服务。

### 第四段：与客人保持良好沟通

在客房操作工作中，要与客人保持良好的沟通。如果客人有特殊需求，要尽量配合满足，及时回应客人提出的疑问，及时解决问题。要保持良好的服务态度和语言沟通，给客人良好的服务体验和感受。尽可能站在住客的角度考虑问题，提供更加完美的服务体验。

### 第五段：不断提高自身素质和技能

作为一名客房操作员，不断提高自身素质和技能也是非常重要的。可以参加专业技能培训、参加各种行业论坛或会议，学习护理和维护各种客房设施和设备的知识，从而更好的完成这个岗位的工作。开放自己的思维，吸取他人的有益经验，不断锤炼自身的能力，更好的应对未来的挑战。

总之，客房操作工作的美好体验不仅需要细致完成任务、提高效率，还需要具备一定的服务意识，与客人保持良好的沟通以及不断提高自身素质和技能。希望我得到的这些客房操作心得和体会，可以对有需要的人士提供一些帮助和启示。

## 客房服务心得体会感悟篇三

我是一名学习市场营销专业的\_\_\_级的学生，在今年6月24日很有幸被\_\_\_宾馆录用，成为一名实习业务员，经过培训合格后，我进入了金山宾馆的客房部；于是我被派往五号楼，接下来开始了实习生活。

我是一名cc级市场营销专业的学生，我在\_\_\_\_\_宾馆工作中让我懂得了很多，作为一个大学生没有社会经验的人是不完整的，因此我必须紧密地和社会联系在一起，和它成为一个整体。通过工作，我明白了很多，比如我懂得如何去和同伴团结在一起，挖掘每个人的优势，发扬团队精神，高质量地完成工作。要知道一个人的力量是弱小的，集体的力量是强大的。换句话说，积水成河，积沙成丘。同样在工作中我们也必须尽可能的帮助我们团队里的成员，一旦某个成员遇上了困难，我们应该毫不犹豫的去帮助他，使他感到集体的温暖。这时他就会有这样的想法：因为我的团体好温暖，定要好好努力。假如集体中的某一成员在那边努力的工作，那么其他集体的成员也会受到感染。

我们的调查内容具体如下： 主要针对游客和酒店的管理者进行了调查，我们分别制定了调查计划，调查问卷，然后在录入数据，最后，分析数据。

在这其中我们发现了涉外宾馆服务营销的应该注意的一些方面。

这次的实习时间很长，很辛苦，但是我们从中学到了另一种知识！

它使我们初步了解到了社会的复杂性与多样性，感觉到了我们心目中的理想与社会现实之间的距离。从这一点看，市场调查使我们受益匪浅，可以说，它是我到目前为止在大学里所学到的最好的一门课程。

我们经常说“学以致用”，而更多的人却是在感慨大学里学到的很多知识在社会上，在工作岗位上无法发挥，没有作用，深感怀才不遇。这句话是否正确，我们目前无从考证，但若从这次市场调查的过程来看，如果说我们以前上课所学的课程全部是理论课，那么市场调查纯粹将理论与实践相结合为一体，并且在一定程度上也将其它理论课一同付诸于实践，真正做到了学以致用。

己的不足，与缺点，多接触社会上实际的东西，而不能停留在自我的，纯粹的理论世界里，尽可能的拓展自己的知识面，为以后真正的迈向社会做好准备，才不会被这竞争激烈的社会所淘汰。

很多的事情需要我们去关注，需要社会上每个人投入更多的情。在几天的准备与调查当中，我们遇到过各种各样的人，他们所体现出来的世界观与价值观也大相径庭，代表了来自于社会上不同的阶。

最后，感谢我的母校——石家庄铁道学院，一直以来对我的培养，感谢市场营销系全体老师传授给我的营销知识，感谢两年以来教育过我的所有老师，学生在此向你们敬礼了，你们辛苦了。虽然这次实习有点瑕疵，但是还是令我收获很大！

## 客房服务心得体会感悟篇四

在日常生活中，我们或多或少都会有体验到酒店客房的各种服务和管。而作为消费者，我们有时会对某些细节有所疑虑或不满。因此，通过分析客房案例，我们可以深入了解并反思酒店服务的问题所在，也能对未来的客房管理提供一些有益的建议。

第二段：案例描述

我们选择了一间知名酒店的客房案例进行分析。在这间客房中，首先我们关注的是环境和卫生方面。该客房的环境整洁，有足够的空间，但存在问题是地毯清洁度不够高，以及窗户的隔音效果不佳。其次，我们注意到了酒店人员的服务态度。客房的服务人员乐于助人，态度友好，但是对于客人的需求反应速度较慢，且服务流程上存在一些繁琐的规定。此外，客房内的设施也不完善，空调制冷效果不佳□Wi-Fi信号不稳定等问题。

### 第三段：问题分析

从上述案例中，我们可以看出，日常工作中的细节问题最容易引发客人的不满。首先，地毯清洁度不够高和窗户隔音效果不佳，影响了客人的舒适感，并可能导致不良的口碑传播。其次，服务人员的反应速度较慢和服务流程上的繁琐规定，给客人带来了额外的麻烦和不便。最后，设施不完善，如空调制冷效果不佳和Wi-Fi信号不稳定，影响了客人的正常使用体验。

### 第四段：建议改进

针对上述问题，我们提出了一些建议来改善客房的管理。首先，酒店应加强对卫生的管理，提高地毯的清洁度，并改进窗户的隔音效果，确保客人能享受到一个舒适和安静的睡眠环境。其次，在服务人员的培训上，酒店应注重提高员工的服务意识，加强与客人的沟通，并提供更加便捷和高效的服务流程。此外，酒店还应投资于设施的升级和维护，确保所有的设施都能正常使用，提供良好的使用体验。

### 第五段：总结

通过对客房案例的分析和讨论，我们认识到了酒店服务中存在的一些问题，并提出了一些改进的建议。客房作为酒店的重要组成部分，直接关系到客人的满意度和体验。通过提升



服务质量和设施水平，酒店可以优化客房管理，提高客人的满意度，增强酒店的竞争力。不断改进和创新，将是酒店客房管理的核心，也是酒店服务与管理的重要任务。

## 客房服务心得体会感悟篇五

客房是每个人在旅途中暂时居住的地方，无论是商务出差还是旅游度假，我们对客房的要求往往相当高。一个舒适、安静、温馨的客房可以为我们的旅途带来愉悦和放松，而一个糟糕的客房则会给我们的旅途蒙上阴影。在我的旅行经历中，我已经住过了许多种不同类型的客房，从高档酒店到家庭旅馆。在这过程中，我积累了一些关于客房的心得和体会。

首先，我觉得客房的舒适度是非常重要的。一个舒适的客房可以让人们放松身心，恢复体力。一张宽敞舒适的床、柔软的枕头、贴心的床品选择等都可以让我们得到一个好的睡眠。此外，温度的控制也非常重要，不论是冬天还是夏天，客房内都应该有合适的供暖或制冷设备。同时，客房的噪音也要注意控制，以保证我们的休息不受到外界干扰。

其次，客房的卫生条件也是我关注的重点之一。一个干净、整洁的客房可以给人一种愉悦感和安心感。在我的经历中，我曾经住过一家家庭旅馆，因为卫生条件极差，我几乎无法入睡，每个角落都弥漫着厚重的异味。这样的环境不仅令人不快，还可能给我们的健康带来隐患。因此，无论是酒店还是旅馆，他们应该注重清洁，并定期更换床品和清理卫生间。

另外，客房的设施和服务也是我关注的重点。一个好的客房应该提供基本的生活设施，如洗浴用品、拖鞋、吹风机等。此外，现代化的科技设备也可以提升客房的档次，例如电视、电脑□Wi-Fi等。如果客房还提供一定的咖啡或茶的设施，那将更增添旅途的舒适感。此外，酒店服务人员的态度和服务也是我非常重视的一点，他们应该热情、耐心地解答我们的问题并及时提供帮助。

最后，客房的位置和周边环境也是我选择客房时会考虑的因素。一个好的客房应该位于交通便利、环境安静的地方，这样既方便出行又有利于休息放松。如果客房周边还有一些景点或娱乐设施，那将会是旅途中的额外福利。在我住过的客房中，有一次我选择了一家位于海滨的度假酒店，每天早上我都可以在阳台上欣赏到海上的日出，这样的客房位置让我难忘。

综上所述，客房作为一个暂时的居住空间，对我们的旅途质量起着至关重要的作用。一个舒适、安静、温馨的客房可以让我们得到良好的休息和放松，而不良的客房条件则会让我们备受打扰和困扰。因此，我们在选择客房时应该注意舒适度、卫生条件、设施和服务等因素，并结合客房的位置和周边环境，选择最适合自己的客房，为旅途增添美好的体验。

## 客房服务心得体会感悟篇六

俗话说：“三百六十行，行行出状元”。现实中的各行各业，实际并没有高尚和卑贱的分别，如果有，那也取决于我们的心态、思想与行为是高尚还是卑贱的，与职业无关；同时，也没有平凡与非凡的分别，所谓的平凡与非凡取决于我们怎么去做、是否用心，而不是我们所认为的在这个世界上原本就存在平凡与非凡的工作和职业。

我是\_酒店的一名服务员，我要在平凡的岗位上做到非凡。为了以后更好地工作，现将20\_年的工作总结以及下年的工作计划如下：

20\_年工作总结：

1、懂得微笑，善于微笑。

现如今，微笑已经成为从事各行各业的一种必备的职业素质，尤其是在服务领域。微笑是不用翻译的世界语言，它传递着

亲切、友好、愉快的信息。微笑一下并不费劲，但它却能产生无穷魅力，受惠者成为富有，施予者并不变穷，它转瞬即逝，却往往留下永久的回忆。在工作中，我会让微笑成为我的名片，让就餐者如沐春风。

## 2、勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。

只有勤快，才能换来更好的成绩。勤，就是辛勤，就是努力，比别人付出更多。快，就是效率。我国古代大文学家韩愈曾说：“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”我们的祖国之所以繁荣起来，和人民群众的勤奋是分不开的。

曾几何时，人们一贯的唯我独尊，使中国有了上百年的耻辱，如今，勤奋使中国一步步走向繁荣富强。国家如此，我们\_也是如此，作为一名服务者，我更要付出比常人多百倍的勤奋，去营造更舒适的就餐环境，让\_更美好！

## 3、待客之道，周到是基础，也是最重要的。

既然谈周到，那么必然要主动去做好，主动去提供服务，而且要善于观察，还要懂得换位思考，做到客人所想不到，提供超前服务。在以后的工作中，我会一如既往地做到让就餐者感受到宾至如归的感觉，想来宾之所想，急来宾之所急。

## 4、保持较强的心理素质。

能够保持良好的心理和精神状态，做到得宠不骄，受辱不卑，从容应对。

原因很简单，几乎可以说是所有的人，在从事服务员的时候，都是抱有一种应付的心态，而不是主动的去做。总是喜欢偷懒，喜欢躲避很多次为别人提供服务的机会。他们总是以为自己的做法是明智的，认为自己比那些一根筋只知道干活儿的人要聪明的多！殊不知，这种做法与行为恰恰是最愚蠢的。

因为，他们错过了许许多多可以让自己不断成长的机会。总结来说就是不懂得“负重”的真正意义所在。一名真正称职的服务员，不仅仅是要具备在表面上看来与工作相关的知识，更多的是要加强自己内心与思想上的建设，还有自身的修养的提高。

现实中各行各业都是展现自己的舞台，无论在什么地方，无关收入多少。我们每个人之于\_就好比一滴水之于一盆水，一滴水可以瞬间蒸发，依附于一盆水才能长久存在。因为\_我们每个人都有生活，那么，我要做的更好，在平凡的岗位上要努力使自己非凡，让\_明天因为有我而骄傲！

下一年工作计划：

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记装一句好话使人笑，一句闲话使人跳”的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单后做到礼貌：“谢谢”。

## 客房服务心得体会感悟篇七

人往往会按自己的主观意识去想事情或处理事情，但也会因为这意识而不能很好的解决问题，子曰：己所不欲，无绝于人，而这句话所揭晓的`是处理人际关系的重要原则。

己所不欲，勿施于人是孔子经典妙句之一，而孔子所言是指人应当对待自身的行为为参照物来对待他人，人应该有宽广的胸怀，得人处事之时切勿心胸狭窄，而应宽宏大量，宽恕待人，倘若自所不欲的，硬推给他人，不仅会破坏与他人的关系，将事情弄的僵持而不可收拾，一切以个人利益为中心，只顾及自身的感受，而忽略他人的感受。

今时今日这样的服务态度，或者是处理人际关系已经是行不通的，就如我们汽车美容客户服务一样，如果你凡事都是单一的，以个人的意愿或主观思想为前提，而忽略客户的要求、意愿，轻的话会使客户产生疑虑，严重的是感觉你忽悠或是欺骗他。

举个例子：有个客户开了一辆白色丰田佳美汽车，过来你店里洗车，你看到客人漆面很脏，而且有很多氧化层和雨迹斑。首先就觉得，哇！有项目可以帮他搞了，漆面那么脏可以帮他做抛光、封釉了吧！如果你完成没有顾及客人的感受和意愿，就对客人说：“哇，先生你的车好脏喔，一般洗车是处理不掉，你车的漆面的氧化层与雨迹斑的要封釉才能解决问题的，还一直介绍抛光封釉有几种价格，那么你是客人你会怎么想呢：车都还没帮我洗就要叫我做其它项目，分明是你只想赚我钱，没真心真意帮我处理解决问题。

处理以上这种情况，我们应该先考虑尊重客人的想法，隐藏目的，不要一味的想要客人做项目，首先应立即帮客户处理问题，才找适当的时机去建议客户，说出车的现状是需要保养封釉的项目才能把车搞得漂漂亮亮。

好的服务是促进和保证客观企业使命的一个使者，所以我们应先以真诚、礼让、尊重来对待客户，不要以自己的主观意识，不考虑客户的感受来强加或强求客户，也就是“己所不欲，勿施于人”，这是我们对客户服务的禁忌。

# 客房服务心得体会感悟篇八

客房督导是酒店管理至关重要的一环，督导的工作直接关系到客房质量和客房部门的整体形象。作为一名客房督导，我深深地体会到了这个岗位的责任与挑战，并从中获得了许多宝贵的经验和体会。

## 第二段：工作内容与技巧

客房督导的工作内容包括日常巡视客房、协调客房部与其他部门的合作、解决客房问题等。在日常巡视中，我经常利用我所熟悉的房间清洁流程，仔细观察每一个细节，确保房间的整洁和温馨。我还会与客房部门的员工进行交流，及时发现问题并指导改进。在协调合作方面，我根据酒店的经营策略，与前台、保洁、维修等部门保持良好的沟通，确保客房服务的连贯性和质量。此外，在解决问题时，我倾听客人的意见和投诉，并善于解决问题，以提升客户满意度。

## 第三段：挑战与困难

客房督导工作中，常常会遇到一些挑战与困难。首先，客房数量众多，时间不容许仔细检查每一间房间，因此，我需要根据经验判断，提前发现问题并采取相应的措施。其次，员工素质参差不齐，有些员工技术不过关，整理不细致，对此，我经常组织培训和学习交流，提高员工整洁卫生的意识与能力。此外，一些客人有种种奇怪的要求或投诉，我必须冷静处理，尽量满足客人或解决问题，以确保客户的满意度。

## 第四段：心得与体会

在客房督导的工作中，我深刻体会到细致与耐心的重要性。只有耐心观察，细致检查，才能确保客房的品质。另外，作为一名督导，我要注重团队合作，与其他部门保持良好的沟通与合作关系，以实现酒店整体运营的良好效果。在解决问

题时，我时刻保持积极的态度，善于与人沟通，学会站在客户的角度去思考和解决问题，消除客户的疑虑和不满。此外，学习与提升也是客房督导必不可少的一部分，我不断学习管理知识与技巧，在与员工交流中，也获得了许多宝贵的经验和启发。

## 第五段：结尾

通过客房督导的工作，我对于酒店管理有了更深入的了解，也积累了许多宝贵的经验和体会。客房督导的工作对于酒店的运营至关重要，我会继续努力提升自己的素质和能力，成为一名优秀的客房督导，为酒店的发展贡献自己的力量。

## 客房服务心得体会感悟篇九

客房督导是一个需要全方位把控和管理酒店客房工作的职位。作为一名客房督导，我在实际工作中积累了丰富的经验和体会。通过与员工的沟通、客户的反馈以及自身的观察，我逐渐发现了客房督导工作中的一些成功之道和需要改进的地方。本文将围绕这些方面展开，探讨客房督导的心得体会。

### 第二段：加强沟通与团队合作

作为客房督导，一个重要的职责是与员工保持良好的沟通并促进团队合作。沟通应该是双向的，不仅要做好下达指令和要求，还应主动倾听员工的意见和建议。鼓励员工提出问题和困难，并及时给予解决方案。团队合作是提高客房工作效率和质量的关键，我会定期组织团队建设活动，增强员工之间的相互了解和信任，营造和谐的工作氛围。

### 第三段：注重服务细节和质量

客房服务是酒店经营的重要一环，而服务细节和质量的好坏关系着客户的满意度和忠诚度。我从实践中认识到，注重服

务细节是提升酒店形象和品质的关键。我会定期检查客房清洁以及维修状况，督促员工按照相关标准进行工作，并及时解决客户的投诉和问题。同时，我也会鼓励员工通过培训提升自身的专业知识和技能，为客户提供更好的服务体验。

#### 第四段：重视客户反馈和改进机会

客户的反馈是客房工作改进的重要依据，作为客房督导，我每天会花一些时间与客户沟通，了解他们的需求和意见。对于客户的投诉，我不仅及时处理，还会主动向他们道歉，并提出解决方案以及相应的补偿措施。除了主动收集客户的反馈之外，我还会定期组织员工进行满意度调查，了解客户对于酒店服务的评价和建议，并根据调查结果进行相应的改进。

#### 第五段：独立思考和持续学习

客房督导工作需要不断学习和提升自己的能力。我会积极参加相关的培训和学习机会，学习最新的管理理念和技巧。同时，我也注重独立思考和总结经验，将工作中遇到的问题和解决方案记录下来，作为宝贵的资料和经验教训，为今后的工作提供借鉴和参考。

总结：

客房督导这个职位既充满挑战，又充满机会。通过加强沟通与团队合作、注重服务细节和质量、重视客户反馈和改进机会以及独立思考和持续学习，我逐渐提升了自己的能力，并能更好地管理客房工作。未来，我将继续努力改进和学习，为酒店的发展和客户的满意度贡献自己的力量。

## 客房服务心得体会感悟篇十

20年即将过去，这一年在宾馆各位领导和同事们帮助关心鼓励下，使我克服了种种困难，较为出色的完成了全年的工作，



得到领导和同事的肯定。全年保持全勤上班，无请假、迟到、早退现象；服务质量及工作水平有所提高，无客人投诉情况；能够尊重领导，团结同事，做到礼让三分，工作为重。现将我在20年做的主要工作及明年的打算做以汇报，请各位领导和同事指正。

## 一、今年的主要工作

### 1、虚心学习，不懂就问。

在这一年，我积极参加了宾馆组织的各项培训活动，认真学习服务技巧和礼貌用语，不懂的地方就向经理和其他的老同事请教，回家后仔细琢磨练习，平时在日常生活中也能经常使用礼貌用语，改掉原来的陋俗，养成了良好的习惯。就这样在不知不觉中，我的服务水平得到了提高，行为举止更加文明，在客人之中迎得了好评，得到了领导和同事称赞。

### 2、端正态度，爱岗敬业。

通过这一年的锻练，我逐渐克服了心浮气躁，做事没有耐心，敷衍了事的毛病，养成了耐心细致、周到的工作作风，一年当中客人对我的投诉少，表扬多，和同事之间的关系也融洽了，之间的争吵少了，风凉话少，取而代之的是互相鼓励和关心的话语。使我对工作更加充满信心。对于宾馆的日常工作来说除了接待客人，主要就是打扫客房和环境卫生，虽然整天都在打扫卫生，原来总是会因为太高了、不起眼、不好移动等借口，放弃了一些地方的清扫，留下了死角，在这一年里在打扫房间和环境卫生时每处地方时都备加细心不放过每点污渍和每粒灰尘、毛发，高处够不着的就凳子落凳子，抬不动的就和同事一起抬，原来不注意的墙角、窗户角、抽屉角以及手放不进去的缝隙都想办法用抹布擦干净，让脏物无处可逃。

### 3、服从安排，任劳任怨。

平时做到尊重领导，不要心眼，对于领导安排的事情，不打折扣，保质保量。今年除做好客房服务工作，同时在前台人员不齐的情况下，参加了前台接待的工作，开始由于对前台工作不了解，没有信心、有畏难情绪，后在酒店领导的关心帮助下，克服自身困难，认真学习、多方请教，不断演练，做到胸有成竹，遇事不乱，较为出色的完成了前台的工作任务，期间被评为当月的优秀员工。

## 二、明年工作打算

在即将过去的一年中，使我变得更加成熟，服务质量和水平有了很大的提高，对客人的服务热情也更加高涨，工作信心大增，对以后的工作充满了信心。这一年总体上能够做到恪尽职守，遵守单位的各项规章制度，做到让领导放心，让客人满意，但我也有一些不好的地方需要改正，比如做事斤斤计较，为一些鸡毛蒜皮的事和同事起争执，工作中存在着惰性，工作的热情不够饱满，消极怠工。在新的一年里，我要坚决克服这些不好的工作作风，乘着去年这股东风，严格约束自己，认真学习研究工作服务中的技巧，提高自身的服务水平，从小事做起，高起点、高要求，让每一个客人都满意，和宾馆其他同事一起为每一位客人提供一个舒适、安宁、温馨的家。

## 三、对酒店建议和意见

现在信息网络时代，知讯者生存，然而宾馆在信息收集和利用远远不够，井底之蛙永远只知道那一片天，只有走出去，方知天外天，人外人，希望宾馆多组织员工走出去学习本行业先进的服务和管理水平，以提高宾馆自身的竞争力。同时也希望宾馆领导平时多关心员工工作日常生活，多为员工着想。多组织一些文化体育活动，不仅能使员工身体得到锻炼而且也丰富了业余生活。使每位员工每天能够以饱满的精神状态投入到宾馆的工作之中，为宾馆的兴旺发达做出自己的贡献。

## 客房服务员职业心得体会范文5

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行楼层领班职责，圆满完成工作任务，得到宾客和同事们的的好评和领导的肯定。总结起来收获很多。

### 一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增加收入做出了我们的贡献。

### 二、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

### 三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

四、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，

不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

七、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

八、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

x天来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，

共接待外来顾客x人次，出售客房间，经济收入为x元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在09年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

客房服务员职业心得体会