

# 2023年酒店培训心得总结(优质5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？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。

## 酒店培训心得总结篇一

进入酒店这个大集体，也通过这几天老师对我们的培训，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。

酒店培训心得体会总结篇5

## 酒店培训心得总结篇二

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，但当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。

文档为doc格式

### 酒店培训心得总结篇三

酒店服务礼仪培训大纲服务人员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。”糟糕的职员形象及礼仪规范严重地损害、破坏公司的形象。

## 酒店服务礼仪培训大纲

### 酒店培训心得总结篇四

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、设计队徽、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、设计出了队徽、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,我想在现实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。

酒店培训心得体会总结篇6

## 酒店培训心得总结篇五

在天缘酒店管家部、餐饮部培训结束后,按计划4月5日我到

前厅部报到接受一个月的培训。

- 1、了解前台工作职责，前台接待员工作职责。
- 2、熟记房间价格及各类折扣、优惠以及折扣权限。
- 3、了解前台各类通知、报告、表格及记录本。
- 4、熟记各种业务用语、系统代码、付款方式。
- 5、了解前台所配用的设施设备及使用须知及方法
- 6、培训前台日常操作流程，礼貌服务规范，交接班程序。
- 7、培训订房，订房之更改，取消程序，特殊折扣订房的处理方法。
- 8、培训前台卖房技巧。
- 9、培训vip接待程序。
- 10、上机进行电脑操作，包括入住、退房、预定等。
- 11、入住登记程序培训。
- 12、结帐退房程序培训。
- 13、团体入住及结帐程序培训。
- 14、培训转换房间的程序。
- 1、了解礼宾员的工作内容及工作程序

帮助客人运送进出酒店的行李，代客保管行李；引领入住客人进房；为客人介绍酒店及客房的设施设备及使用方法；为

客人递送传真、留言、客房钥匙、包裹、信件、电报、电传及文件、表单等；回答客人询问，为客人提供服务；帮机组订车；完成客人委托代办服务等。

## 2、 了解接机代表的工作内容

1、 熟记常用电话号码及酒店内线号码

2、 掌握话务室各机械功能、操作及注意事项

3、 为客人提供叫醒服务、免打扰及留言服务

## 了解大堂副理的工作职责及工作内容

### 1、 突发事件应变能力提高

在前台接工作，每天都必须做好作战的准备。因为作为一名前台员工，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的情况，我们要安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全。

### 2、 沟通能力提高

作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名酒店员工所必须要学习的课程。

最后我们要相信“客人是酒店的上帝，客人永远是对的”。