

# 门店实训报告(优质8篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 门店实训报告篇一

实习可以算是毕业生第一份正式工作的开始，可以让毕业生收获匪浅。下面是爱汇网小编为大家整理的4s店实习报告范文，供大家阅读！

转眼间，我来荣威4s店已经大半年。这半年间，从一个连at和mt都不知道什么意思的汽车菜鸟蜕变成熟知汽车性能的业务员。一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我都及时请教有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门同事对我的帮助！也很感谢领导能给我展示自我的平台。

这半年间，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自己的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自己所从事的工作，自己所销售的汽车。在我心里只有热爱自己的岗位才能做好本职工作。4s店销售顾问实习报告由精品学习网提供！

短短的半年时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够得，要学会如何进行客户谈判、分析客户情况的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我非常感谢我的同事们。所以，到现在我有难以谈的下来的客户，我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

现在嘉兴汽车销售市场竞争的日益激烈,摆在所有销售人员面前的是-平稳与磨砺并存,希望与机遇并存,成功与失败并存的局面,所以拥有一个积极向上的心态是非常重要的.

而我每一天应该从清晨睁开第一眼开始,每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来,然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多,那么我和别人比诚信;如果我没有别人单子多,那么我和别人比服务。这些一直是我的工作态度。我相信只有这样才能把工作完成的更好。

现存的缺点:

对于市场的了解还是不够深入,对专业知识掌握的还是不够充分,在与客户的沟通过程中,缺乏经验.

在销售工作中也有急于成交的表现,不但影响了自己销售业务的开展,也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法,并积极学习、请教老销售员业务知识,尽快提高自己的销售技能。4s店销售顾问实习报告由精品学习网提供!

20xx年8月11日至8月17日,我在珠海南方汽车有限公司别克4s店进行实习。这次实习得到了校领导、部领导的高度重视,也是在他们的细心关怀和精心安排下取得的,所以我对能有这样一次和汽车企业直接接触的机会而倍感荣幸。

本次实习的主要目的是让我们新任教师找到理论教学和实践教学的差异,以改进实际教学方法,扩充实践知识面,对实际教学中遇到的困难有所准备,并且努力提高实际动手能力,为今后的教学和深造打下良好的基础。在短短的七天时间里,我深刻感受到了汽车维修行业的艰辛,也产生了很多对于我今后的教育教学和自我学习的感想。

珠海南方汽车有限公司成立于1998年,是上海通用汽车在珠海地区唯一一家从事别克销售、售后服务、配件供应、信息反馈于一体的4s店。上海通用别克本着面向消费者的原则,以“心静、思远,志在千里”的别克品牌精髓,昭示这一国际品牌对市场和消费者的不懈承诺。他们将别克关怀buickcare——比你更关心你为实践理念,将“被动式维修”带入“主动式关怀”时代。

别克品牌不断打造、提升自己,表达了别克人志在成为广大消费者拥戴的品牌理念,也体现出了当代别克人在成就、杰作、荣耀面前,不满足阶段性成功,执意追求新的超越,正像他们每天早上都要大声呼喊出的那样——“突破极限,再创卓越”。

规格标准,管理严明是我对这里的第一印象。先进齐全的设备、宽敞整洁的车间,还有整齐化一的服装和认真严谨的维修态度都让我感受到了一个真正维修店的标准。尽管有工作人员的紧张忙碌,也有车辆的进进出出,但是整个机修车间的工作仍旧有条不紊、秩序井然。由于我是刚刚来到这里,还不熟悉,所以车间杨主任让位在车间里转转、看看。此时,一名维修工人正在对一辆故障车进行维修,看他熟练的动作、流畅的拆卸,显然对车辆的结构很熟悉,对车辆故障的排除已成竹在胸。我主动上前和他交流了许久,算是结识了我的第一个师傅。虽说他今年只有十九岁,但是在这里已经有三个念头,可以说是维修经验比较丰富了。很快,我认识了更多的师傅,他们都给了我很大的帮助。

“多看多动手、少说少休息。”我就是依照着这样的想法努力坚持做好每一天。我能主动帮助我组成员完成每一项维修任务,并且听从孙班长的工作安排,并主动向孙班长请教每一个工位的具体操作、故障车的故障诊断和维修方法、拆装技巧和保养规程。总体说来,在这几天里,看到了很多、学到了很多,收获很大。不过,在这里实习也并非一帆风顺,其间也遇到了一些小问题。第一天来到这里时,我对这里的

很多东西是第一次见到，所以很好奇，总想试试。可是又没有人理你、也没有人教你，只有自己动手去做一些事情。由于之前没有接触过，搞坏了很多，也闹出了不少的笑话来。更重要的是，他们不认为一个大学毕业生、一名教师能够真正深入他们的生活，来和他们一起维修汽车。这种情况的发生，对于刚刚毕业的我，可以说是当头棒喝，完全没有了主意。不过，很快我就冷静了下来，仔细思量、认真思考。我知道了，只有真正和他们一起做、真正走近他们的生活，才能够改变这里的一切。之后我坚信自己的信念，凭借着自己的刻苦勤奋和谦虚诚恳，赢得了孙班长和所有成员的信任，终于融入了整个团队，成为他们当中的一员。

在这工作的几天里，我时时刻刻都在观察，都在思考。看到了他们的优点，也看到了他们存在的不足，这给了我很大的启发。

首先，我明确了合格的维修人员应该具备良好的技能水平和素质。因为良好的技能水平是维修质量的根本保障，也是合格的维修人员应该具备的基本素质。当然良好的技能是需要通过大量的实际维修来不断熟练、培养和提高自己的，并且要对这些维修实践进行总结和整理。还要不断吸收别人在维修过程当中所取得的经验，这样才能不断提高和丰富自己的维修技能和经验。在别克4s店里，每天早上都要由每班的班长对自己在实际维修过程中遇到比较典型和经典的案例进行讲解，分享给所有人以提高整个团队的技能水平。除此之外，具备良好的团队合作精神、良好的沟通能力和与人交往能力可以更好更快地完成任务，也有助于自身的提高和发展。

其次，我感受到了一名优秀维修人员应该具备的工作态度和敬业精神。以前没有接触过汽车维修店，所以只是感觉他们的生活可能会很艰苦，可是这次我是有了切身的感受。他们每天至少要工作九个小时，而且中午没有休息时间。所以说汽车维修不仅是对维修人员技能水平的考核，更是对他们工作态度，精神毅力的全面历练。具有端正的工作态度和吃苦

耐劳的敬业精神是一名优秀的维修人员应该具备的素质。那么在实际教学过程中，如何培养学生端正的态度和吃苦精神呢？这就需要我们教师必须达到这样的标准，以身作则，以感染每一位学生，并且学校要积极努力为他们提供这样的机会和营造此类的氛围。

再次，我更认识到理论和实践的关系在实际的教学活动中应该如何平衡。这一点不仅仅在我们的职业教育中出现，就是在标准维修店里，很优秀的维修人员往往也欠缺扎实和丰厚的理论知识，大部分维修人员对汽车也只是感官认识。所以，这就向我们教师提出了一个难题。通过几天的观察比较，并结合自己切身感受，给了我一点新想法：

职业教育应该由实践来指导理论教学，即从实践中得出要解决的问题，故要弄清此问题的本质所在。之后再由理论教学引导实践，即利用枯燥的理论知识来解决实际生活中遇到的困难。我认为二者之间不断进行转换的关键点，就是我们在教育教学环节中应该把握的重点。也就是我们如何教会学生找到将理论和实践结合起来的桥梁，不再让他们感觉理论的枯燥乏味，不再让他们感觉理论学不会、不重要。

我们必须从实际出发，以技能实训教学为大战场，以实践动手能力为主阵地，让学生在多彩的生活中学习、探索、成长、树立创新意识，激发智慧的火花。这样才能实现职业教育对学生职业能力的培养，才能孕育出更多、更好的具有高水平职业能力的高素质人才。

时间过的很快，我的实习就要结束了。在机修车间实习的最后一天，我最后一次参加了早会活动，站在所有队列当中的我，心情很复杂，能够站在队伍当中和真正修车人在一起很是骄傲，可是这样的机会不知道今后还能有多少，又有些许的不舍。最后的一个上午我做的比哪一天都要卖力，也不知道是哪里来的力气，没有一点疲倦的感觉。对于我这样一名还没有上过讲台的新教师来说，最后的四个小时是多么的宝

贵，多么的有分量啊！最后一次和大家在休息时间聊天，也是我最后一次给他们讲大学的生活，他们听的是那样的专注、入神，笑的是那样的开心、开怀。

临行时，孙师傅送我到车间门口，希望我有时间多来看看，多来学学，并且嘱咐我：“年轻人，要本分做事，本分做人”。就这样，带着几天的学习成果和长者的期望，我搭上了回程的客车。此时此刻，“人才”和“教育”再一次在我的脑海里回荡，这让我暗下决心：

我将通过每一天平凡的工作，用智慧去启迪学生，用情感去关爱学生，用人格去熏陶学生，用品德去影响学生，用意志去激励学生，培养全面发展的时代英才，完成一名人民教师的神圣使命！

## 一. 前言

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高,人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐.近年来汽车贸易企业在沈城犹如雨后春笋迅速的发展。汽车贸易公司的形式一般都是从外国引进的“4s”店形式。在国内汽车销售市场还不算饱和的情况下,这种以店销为主的方式占了销售量的90%以上。只有少量车型如:微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫,而轿车走的都是店销形式。而在全面建设小康社会的今天,汽车已进入越来越多的百姓家庭,成为普通人出行的代步工具。

## 二. 实习目的

作为一名汽车服务工程专业的大学生,我们必须走在时代的前沿,了解最新的汽车动态及 技术,掌握汽车相关的知识,利用一切可以利用的时间和机会参加社会实践活动,把我们所学的知识与社会相结合,不断地在实际中总结经验,提取

精华，充实自己，完善自我，才能更好的为社会服务，并且可以为以后的工作之路做好铺垫，还可以熟练掌握汽车行业的销售和售后技能。

### 三. 实习单位简介

#### (1) 实习时间和地点

2014年5月份中旬;

湖南沙市中南汽车世界a01(星沙收费站旁)，湖南仁孚汽车销售服务有限公司是梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司授权的湖南首家特许服务中心。学校的目的是让我们更清楚的了解汽车市场的现状，汽车的发展史，了解以后的实习环境。

#### (2) 实习单位背景介绍

与众多4s店相邻，交通比较便捷，员工素质精良尽责。奔驰4s店是一家集销售、维修、美容装饰为一体的汽车经销企业。奔驰4s店秉承顾客就是上帝的理念一直在不断完善服务质量，努力的在前进中。因为公司在发展阶段，所以目前还是以销售为主售后为辅的方式运营。公司设有销售部、钣喷装饰部、售后维修部、配件管理及精品销售部。这家公司主要经营奔驰汽车，主要销售车型为:c级，e级，s级，g级等。

#### (3) 实习部门介绍

售后维修部。售后的服务项目比较完整，主要包括车辆的保养、维修、外出救援、保险理赔、钣金喷漆、车辆装饰、二手车置换等。维修部日常主要负责车辆的维修、保养及钣喷装饰等工作。

### 四. 汽车销售流程

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——  
签约

成交——交车——售后跟踪

1. 接待：接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要什么帮助。语气尽量热情诚恳。

2. 咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

3. 车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

4. 试乘试驾：在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

5. 报价协商：通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。



6. 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

7. 交车：要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。

8. 售后跟踪：一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。

## 五. 奔驰4s店服务的主要内容

### (1)4s店服务流程

1、接待准备：服务顾问按规范要求检查仪容、仪表；准备好必要的`表单、工具、材料；环境维护及清洁。

2、迎接顾客：主动迎接，并引导顾客停车；使用标准问候语言；恰当称呼顾客。

3、环车检查：安装三件套；基本信息登录；环车检查；详细、准确填写接车登记表。

4、现场问诊：了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。

5、故障确认：可以立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后做出结论。如仍无法断定，将情况上报一汽轿车服务部待批准后做出结论；不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

6、获得、核实顾客、车辆信息：向顾客取得行驶证及车辆保养手册；引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

7、确认备品供应情况：查询备品库存，确定是否有所需备品。

8、估算备品/工时费用：查看dms系统内顾客服务档案，以判断车辆是否还有其它可推荐的维修项目；尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化；将所有项目及所需备品录入dms系统；如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

9、预估完工时间：根据对维修项目所需工时的估计及店内实际情况预估出完工时间。

10、制作任务委托书

11、安排顾客休息

## (2) 售后服务工作的内容

1、整理客户资料、建立客户档案：客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关情况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关情况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

2、根据客户档案资料，研究客户的需求：业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务：业务人员通过电话联系，让客户得到以下服务：(1)询问客户用车情况和对本公司服务有何意见；(2)询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；(3)告之相关的汽车运用知识和注意事项；(4)介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；(5)介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，内容、日期、地址要告之清楚；(6)咨询服务；(7)走访客户。

## 六. 实习体会

通过这次的实习，我对自己的专业有了更为深刻的了解。通过两位带领我们实习的专业老师的讲解，我们认识到当前中国的汽车市场潜力巨大，前景良好，作为一个汽车专业的学生，我们所的知识是与专业息息相关的，汽车服务工程是一门全面的汽车知识的学科。并且对专业的实际应用有了更多的了解，增强了专业知识的感性面及认识面。在两个实习单位见习之后，我们看到了一辆汽车进入到4s店后是如何在销售，车内装饰，售后信息反馈，零件更换，整体保养，车身维修等等一系列完善的服务项目和服务流程上提供服务的。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的技能是不能在书本上彻底理解的。短短的实习，让我大开眼界，也学会了不少东西，也让我对自己今后要从事的行业有所思考。短短四天仿佛思想又得到了一次升华，心中又多了一份人生感悟。这次实习让我深刻体会到读书固然是增长知识开阔眼界的途径，但是多一些实践，畅徉于实践当中接触实际的工作，触摸一下社会的脉搏，给自己定个位，也是一种绝好的提高自身综合素质的选择。

虽然只是短短一下午的奔驰4s店的参观，但我懂得了服务的重要性，从在4s店的参观中，我看到了很多不同的部门，为我们介绍的学姐学长也跟我们讲了很多重要的东西，其中有公司的介绍，有他们各部门的分工协作，在参观的时候，让

我真真切切的感受到工作需要细致谨慎，需要用心，不然会在工作中遇到各种难题的，甚至容易闯祸的。其次，我感受到了与人打交道的重要性，人生活在社会上就得融入社会这个群体，就得与人交流，不仅仅是靠学到的那点小小的理论知识所能替代的，关键在于你会不会与人交流。因此，这次参观，在另一种意义上，它告诉我要看自己的性格适合什么样的工作，因此好给自己今后的人生定位，感谢老师带我们一起去完成了这次实习以及对我们的细心指导，同时感谢学校给我们这次宝贵的实习机会。

## 门店实训报告篇二

近日，我在一家药店进行了为期一周的实践。在这段时间里，我亲身体会了药店的运营和管理，不仅增长了知识，还深刻领悟到了药店在社会中的重要性。以下是我对此此次实践的心得体会。

首先，药店是社区居民的健康守护者。在社区这个小而密集的地方，药店将健康服务送到离居民最近的地方，方便了居民就医。药店扮演了重要的角色，不仅向居民提供药物，还为他们提供健康咨询和医疗建议。在实践中，我经常见到一些长期患病的居民来药店购药，他们与药店的工作人员之间建立了紧密的关系，可以说药店成为了他们的“健康家园”。

其次，药店的药师在患者药物治疗过程中起到了关键的作用。药师不仅负责为患者解答疑问，还需要根据患者的病情，准确配制和分发药物。临床药师更是需要通过分析患者的症状和用药情况，提供个性化的用药建议。在实践中，我经常见到药师团队与患者沟通，为他们提供个性化药物解决方案。这让我深刻体会到药师在患者药物治疗中的重要性，他们为患者提供了专业的指导和帮助。

另外，药店的管理也是药店能够顺利运营的重要保障。药店

的管理不仅包括货物的进销存管理，还需要确保药品和药师的合规，保证服务质量的同时保护患者的权益。在实践中，我看到药店的工作人员每一天都忙碌在保证药品质量的把关和服务质量的提升上。他们通过依法管理药品，加强药品分发环节的监管，并积极与医院合作，为患者提供更好的健康服务。这让我明白了药店管理的复杂性和重要性，需要严格遵守相关规定，确保安全和合法性。

最后，在这次实践中，我还深刻感受到了药店服务的人性化和温暖。在药店里，不仅有来购药的病人，还有急需帮助的人们。药店工作人员经常会耐心聆听他们的困惑和需求，并提供帮助。在实践中，我见到了一位急需药物但无法支付的患者，药店的工作人员主动提供了帮助，让他通过药店的公益渠道获得了所需的药物。这个温暖的场景让我认识到：药店除了提供药品和药师的服务外，还在某种程度上是弱势群体的希望所在。

通过这次实践，我深刻认识到了药店在社区中的重要作用，它是社区健康的守护者，也是弱势群体的希望所在。药店的药师和管理人员以其专业知识和温暖的服务影响着每一个居民。同时，药店也需要严格遵守规定，确保患者用药的安全和权益。通过这次实践，我进一步增长了知识，也更加坚定了将来从事医药行业的决心。我希望能将所学所感所悟应用于将来的工作中，为社区的健康和患者的福祉贡献自己的力量。

### 门店实训报告篇三

药店实践报告是为了帮助学生更好地了解和熟悉药店运营管理的一种方式。通过实地参观和实践，学生可以更直观地了解药店的日常工作流程和业务操作，提高自己在这个领域的专业知识和技能。在这次的药店实践中，我深刻感受到了药店在保障人民健康的伟大使命，也领悟到了作为一名药师所应具备的素质和责任。以下是我对这次实践报告所获得的心

得体会。

在这次实践中，我了解到药店的工作流程十分繁琐且细致。在朝九晚五的工作时间内，药店不仅需要协调好药品的进货和促销，还必须及时处理客户的咨询和药物配送。如果没有一套完善的管理系统和高效的团队配合，药店就难以发展和壮大。在实践中，我看到了药店的工作人员们忙碌的身姿，以及他们默默坚守在药店里为人民的健康服务。这种敬业精神和辛勤努力是我所敬佩的，也使我对药店的运营管理产生了更深层次的认识。

同时，我也了解到了药店药品管理的重要性。在药店中，我们不能仅仅看到成药的摆放和销售，还需要了解到药店对药品的储存、配制以及有效期管理等方面的要求。实践中，我参观了一个药店的药库，里面整齐摆放着各类药品，并且配备了专业的保管设备。这让我明白，药店对药品的储存和管理至关重要，只有严格按照国家规定的法律法规进行操作，才能保证药品的质量和安全，为患者提供高品质的专业服务。

实践过程中，我还了解到了药师的专业素质和责任。作为一名药师，除了掌握药品的相互作用和副作用之外，还需要具备良好的沟通能力和服务意识。在药店中，我见到了一位经验丰富的药师，他耐心地为每一位顾客解答问题，并提出合理的治疗方案。他对每一个环节都极其细致，没有丝毫马虎。这让我认识到了作为一名药师，责任和专业是不能缺少的，只有不断学习和提高自己的水平，才能更好地为患者提供服务。

此外，我在实践中还体会到了现代药店的创新和发展。在一个药店里，我看到了有关健康管理和保健品的科普活动。这些活动不仅能够吸引顾客的注意力，还能提高他们对健康的关注度，使他们更加注重平时的预防和保健。这种商业手法和医疗结合的模式，使得药店不再是单纯的卖药点，而成为了人们更健康的引导者。我认为，随着社会的发展和人们对

健康的重视，药店的发展前景将会更加广阔。

最后，在这次实践中，我还明白了作为一名药师，专业知识和良好的服务是不可或缺的。在药店，我看到了药师们和顾客之间的良好互动，他们耐心地解答问题，并提供专业的建议和诊断。这种良好的服务态度和专业知识，让我深感医药行业是一个需要真心对待他人的职业，只有真诚、耐心和责任，才能真正服务好每一位客户。

总而言之，药店实践报告让我深刻认识到了药店的运营管理，学到了药师的专业素质和责任，了解了药品管理和现代药店的发展。这次实践让我对医药行业有了更深层次的了解和认识，也为我的未来职业发展指明了方向。我将以此次实践为契机，不断提升自己的专业素质和服务意识，为人们的健康事业贡献自己的力量。

## 门店实训报告篇四

### 第一段：引言（约200字）

药店实践是作为药学专业学生的一次重要实践活动，通过实践了解和熟悉药店的运作模式和 workflows。在药房的实践过程中，我深入参观了药房的各个区域，了解了他们的工作内容和职责。在这个实践过程中，我对药店的工作环境、工作内容和药师的角色有了更为深入的了解。

### 第二段：药店工作环境和药师角色（约300字）

在药店的实践过程中，我认识到药店作为医疗行业的一员，对于病患的治疗和疾病防治起着重要的作用。药店的工作环境十分干净整洁，仪器设备齐全，符合药学专业的要求。药师在药店中既是销售者，也是临床的一份子。他们不仅要了解药品的质量、性能，还要了解药品的适应症、禁忌症以及潜在的风险。药师需要与患者沟通，了解患者的用药史和身

体情况，准确地为患者提供合适的药物。

### 第三段：药房的工作内容（约300字）

在药店的实践过程中，我了解到药房的工作内容主要包括接待顾客、开药、储存药品和排列医嘱等。在接待顾客方面，药师需要友善地对待顾客，为他们提供学术咨询和欢迎服务。开药需要药师根据医生的医嘱准确销售药品，并协助患者正确使用药物。药品的储存和排列需要药师将药品储存在适宜的环境中，保证药品的质量和安全。

### 第四段：药师的职业道德和责任（约300字）

药师作为医疗行业中的重要一员，他们应该具备高度的职业道德和责任感。药师需要保证工作中的绝对保密性，确保患者的隐私不被泄露。同时，药师应具备良好的沟通能力，能够与患者进行充分的交流，仔细了解患者的病情和用药史，在合适的时候提供指导和建议。另外，药师还要不断学习，及时更新医学知识，提升自身的专业能力。

### 第五段：个人收获和展望（约300字）

通过药店的实践过程，我获得了宝贵的实践经验和专业知识。我明白了药师所承担的重要责任，也更加了解到药店的运行模式和工作流程。通过实践，我不仅对药店的职业道德和责任有了更深刻的理解，还培养了自己的专业素养和沟通能力。未来，我将继续学习和提升自己，成为一名称职的药店工作者，为病患提供更好的药学服务。

### 总结（约100字）

通过药店实践报告，我对药店的工作内容和药师的角色有了更深入的了解。药店实践过程中，我明白了药师的职业道德和责任，也获得了实践经验和专业知识。通过实践，我更加



坚定了自己成为一名优秀药师的决心。

## 门店实训报告篇五

下面是本站为你整理的酒店实习报告1000字，欢迎阅读。

### 酒店实习报告1000字(一)

#### 1. 绪论

本人于2018年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

##### 1.1 实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

##### 1.2 实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了“吃龙虾到龙腾功夫”的美誉。

##### 1.3 实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

## 2. 实习岗位和内容

### 2.1 实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

### 2.2 实习内容

#### 2.2.1 迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

#### 2.2.1 呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要向主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

#### 2.2.3 服务酒水

如客人有特殊要求的话,按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求,则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底,不要全部连底倒完。

#### 2.2.4上菜服务

上菜时,要在客人比较稀疏的地方上菜,或者选择不重要客人的位置;上汤时,将汤上到桌上后,要向主人询问是否需要分汤;对于分餐的客人,每次要将菜品上桌后报菜名,给客人做一个展示,按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名,并请客人慢用。所有菜品全部出完后,要向客人说明:“您的菜已经全部上齐了,请慢用!”

#### 2.2.5餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次;及时续倒茶水;客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟;上果盘之前更换一次;客人举杯喝酒时,要马上手持酒瓶准备续斟;有vip客人且人数较多的时候,包间至少要有两个服务员在服务;如果所点的酒水已喝完或马上喝完,要马上问主人是否要再加。

### 酒店实习报告1000字(二)

自从走进了大学,就业问题就似乎总是围绕在我们的身边,成了说不完的话题。在现今社会,招聘会上的大字报都总写着“有经验者优先”,可还在校园里面的我们这班学子社会经验又会拥有多少呢?为了拓展自身的知识面,扩大与社会的接触面,增加个人在社会竞争中的经验,锻炼和提高自己的能力,以便在以后毕业后能真正真正走入社会,能够适应国内外的经济形势的变化,并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题,我开始了我这个假期的社会实践-走进赣州市金源休闲餐厅。

实践,就是把我们在学校所学的理论知识,运用到客观实际

中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

在餐厅里,别人一眼就能把我人出是一名正在读书的学生,我问他们为什么,他们总说从我的脸上就能看出来,呵呵,也许没有经历过社会的人都有我这种不知名遭遇吧!我并没有因为我在他们面前没有经验而退后,我相信我也能做的像他们一样好.我的工作是在那做传菜生,每天9点钟-下午2点再从下午的4点-晚上8:30分上班,虽然时间长了点但,热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累,我觉得这是一种激励,明白了人生,感悟了生活,接簇了社会,了解了未来.在餐厅里虽然我是以传菜为主,但我不时还要做一些工作以外的事情,有时要做一些清洁的工作,在学校里也许有老师分配说今天做些什么,明天做些什么,但在这里,不一定有人会告诉你这些,你必须自觉地去 做,而且要尽自己的努力做到最好,一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校,只有学习的氛围,毕竟学校是学习的场所,每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所,每个人都会为了获得更多的报酬而努力,无论是学习还是工作,都存在着竞争,在竞争中就要不断学习别人先进的地方,也要不断学习别人怎样做人,以提高自己的能力!记得老师曾经说过大学是一个小社会,但我总觉得校园里总少不了那份纯真,那份真诚,尽管是大学高校,学生还终归保持着学生的身份。而走进企业,接触各种各样

的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中，这一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了在课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才。

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

## 门店实训报告篇六

大学实习是学生在大学学习一半课程后最重要的实践环节。

为了更好巩固提高学生在学校所学的相关知识，培养学生的

基本工作技能，我们在大三下学期进行了为期四个月的实习。

我们从实际生产中获得知识和技能，培养劳动观念和务实作风，最重要的是通过实习锻炼自己的能力，学到在课堂中学不到的东西，以及将理论联系实际，巩固在学校中所学的知识，提高处理实际问题的能力，了解一些关于服务实操的主要内容，这些对于我们在今后的工作和学习生活中都有及其重要的作用，也让自己在毕业后能够较快适应社会，处理好人际关系与社会顺利接轨做好准备。

我们实习的单位是奥蓝际德国际酒店。

它位于天津市武清开发区，由天狮集团投资兴建的一家大规模的四星级酒店，由天狮集团旗下专业公司奥蓝际德酒店管理有限公司全权经营管理。

酒店占地6万平方米，含有中餐、西餐、客房、娱乐、国际会议中心及8万平方米的生态园等设施。

奥蓝际德国际酒店力争打造成具有世界水平的、配套设施最齐全和最现代化的四星级知名旅游酒店。

酒店管理服务理念推崇现代专业管理和尊崇人性化服务，倡导以客为本和服务贴心。

主打健康、绿色、时尚、温馨概念，最大限度满足多层次客户需求。

酒店实行部门经理负责制，由经理统筹安排，各分部主管管理本部门事务，与其它部门密切配合，合作完成工作。

作为一名刚刚走出校园的实习生，我深知自己要学习的东西有很多很多，面对即将踏入的工作岗位，又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾的心理的促使下，我满怀着信息和期待

去迎接它。

刚到酒店的时候感觉什么事都新鲜，毕竟离开学校步入社会是第一次每个人多挺激动的，多有一股儿使不完的劲，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中，那时负责人对我说：“在客房做服务员是体力活，为何不选择餐饮呢？”我是这样回答的：“餐饮服务我曾有在暑假时有尝试过，我想尝试没做过的事，是因为好奇，也是因为感兴趣。

”但是理想和现实毕竟是有差别的，当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想像中的那样简单，渐渐的我们的激情熄灭了。

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的，而培训的主要内容就是怎样铺一张床。

教我们铺床的就是我们的主管，铺床时每一步都有要求，而整个铺床的过程包括：甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套都必须在3分钟内完成。

首先是甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证传单的中线要和整张床的中线重合。

然后是给床单包角，即把床单整齐的包进上下两个床垫之中，这里要的是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。

接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应，然后用力甩几下就行，其他可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。

做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的

一面朝向床尾，而且枕套的开口的方向朝向窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说，一个女客人误把项链放进枕套里了，这就是因为枕套开口的方向不符合规定。

培训该记得都记得很清楚了，该怎么铺床也学会了，主管就让我们独自干活了，可是当我正式去客房部工作时才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。

客房服务员的首要任务是清理客房，清理客房也是有一定规范可寻的。

实习期间了解到，服务员进房间首先要敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉，接下来就是开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上，这一切结束后，开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日用品，很细节的事情，如电话应该摆放在床头柜之间，放在便条纸上的笔头如何朝向，擦镜子时应注意斜着看几眼，来检查镜子是否干净等等。

房间里都打扫完之后，最难的就是收拾卫生间了，这也是我最不愿意干的，卫生间的玻璃上都不能有水印，五金上也一样，更难的是地上不能有头发丝，这一切都结束后，要把卫生间的东西补齐，擦拭时，不能放过任何细节的地方。

在整个清理过程中都要认真对待，打扫过之后，要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。

最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录，并上报主管，实习期间就发生了一件客人弄丢了



一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时，由服务员向客人说明情况，最终是要客人赔偿的。

在客房服务员工作时，我还了解到每个员工都要有安全意识，服务员要知道，一般的消防意识，额外地服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人满意。

我在客房部这段实习中可以明白，客房部服务员的工作量是很大的，而另外的客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起，一步一步走上来的，对基层的工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利，而且每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理、打扫房间，丝毫不疏忽，从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西，在领导们的指导下，逐渐成长的我十分感激领导们在我身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是一名普通的服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是对客服务那么简单，其中也有一系列的复杂程序，在这四个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论是繁重还是清闲，都要用积极地态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小去抱怨。

因为抱怨是没有用的，我们要做的是不要把事情想的太糟糕，而是保持好的心态面对每一天。

因为快乐的心态会使我们不觉得工作的疲惫与乏味，但仍是避免不了抱怨，每天一下班回到宿舍就累得趴在床上呼呼大睡，连澡都不愿去洗。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在天津的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如沧海一粟，小的不能再小了。

这个社会是如此的复杂，有时候会让人感觉到身心疲惫，在酒店实习的后来一段时间里，我变得沉默寡言了。

因为我发现面对这样的大千世界我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只能静静地去观察，去感受，去磨练。

我没有和家里人说，自己实习具体是做什么，我怕他们知道后会伤心，做的时间长了，我的思想也放开了，我只把实习才当做是体味社会和人生了。

从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。

实习的生活就像是一个放大镜，不仅让我看到优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足，毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。

这也是一个人进步的前提。

我们从新人走过来，在“求”的路上，遇到了各种不尽人意的的事情，轻则被批，重则被骂，有时候被说得摸不着头脑，施主们会用各种语气方式来施舍你，会让你产生一种排斥感，不情愿接受新人们都会经历这种心理时期，在每次被“施舍”后，无论你承认与否，你确实进步了。

当有人批评你时，你肯定会觉得他们太过分了，甚至是无理，有什么事情不能好好说呢，所有这些都是自己的想当然罢了？现实不是想当然，每一个新手都会经历这些，过去的成功与失败都已成为过去式。

我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态来迎接未来的挑战，人生中有许多要学的知识，我

们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。

撒下了种子我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才能有大丰收。

通过四个月的顶岗实习，有了一些收获。

主要有：

### 1、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情自己做这个道理。

只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。

在工作上，有问题、有不懂得应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。

独立工作积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

### 2、突发事件应变能力提高

在客房部工作，每天都必须做好作战的准备，因为作为一名服务员，每天面对不同的客人、不同的事件，入住的客人中，不免会有些不大礼貌的客人，甚至会口出恶言的，面对这样的情况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益，与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

在社会实践中得到了锻炼，对这次的实习认识也有了新的升华，我体会到：

### 1、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，我比较全面的了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻的了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会、融入社会。

## 2、实习期与酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服就要处处维护酒店的权益，要把自己和酒店紧密的联系起来，要另自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切的宾客。

感谢学校的领导和老师们为我们安排这次实习，为我们的社会实践和未来的工作指明了道路和方向。

感谢奥蓝际德国际酒店给了我这次实习的机会，使我提高了实践能力和社会经验，感谢和我在奥蓝际德国际酒店一起实习的其他同学，我们在这几个月里互相照顾、互相帮助，让我觉得很温暖，还要感谢我的爸爸妈妈吗，实习期间有很多次都不想坚持了，是我爸妈的帮助和鼓励，让我有了更大的动力去奋斗，让我觉得我一定要更加努力，一定要做出成绩，让他们为我而骄傲。

目的：通过实地实习，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合。

酒店总体介绍

酒店实习报告。

酒店环境优雅、功能齐全，设有总统套房、豪华套房、商务房、豪华房、高级房等近300间；可容纳千人的多功能大型宴会厅、中餐厅、咖啡厅、美食坊、火锅城、商务中心、商场、休闲俱乐部、美容美发厅和健身中心等。

## 实习内容

我实习的部门是客房部，客房部的班次主要有四种：

早班主班：7：30——17：00

副班：8：30——18：00

中班：15：00——24：00

晚班：11：30——08：00

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。

主班负责主要工作，副班在一旁协助。

每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的！刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房分三栋楼，分别是三号楼，八号楼，九号楼，在这三栋楼中八号楼是最好的，设施比较新比较齐全，是豪华房和商务房及套房等。三号和九号就稍微差点。广交会大多外宾都会入住八号楼，所以我们实习生就分配到八号楼的各个楼层，也固定下了，熟悉之后会好办事吧。广交会期间，外宾很多，刚开始有点害怕与他们交谈，但主班不会英语，无奈只好由我说，和几个外宾交谈后发现原来沟通也不是那么难的事，只要我们把主要的意思说出来就行，不需要在意什么句型！但对于那些

不会说英语的外宾,又没有翻译在身边,交流起来就有点困难了,说话完全听不明白,只有靠身体语言去理解了.

## 实习体会

实习一个月,刚开始过的是度日如年,几天习惯之后感觉时间很快就过去了,实习时间不是很长,在这短短的一个时间里,体会了很多东西,感受也很多.

刚来到酒店,住进员工宿舍,宿舍是是十六人间的上下床,两排柜子,一个空调,很简单.对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题,对那里的员工来说,条件是差了点,不够人性化.首先是人太多,即使不是住满十六人,也会让人感觉到拥挤,宿舍没桌子凳子不说,连厕所也没有,造成很大不便.厕所在这层楼的尽头有间大房就是的,洗漱台很高,水龙头很远,厕所很多,能冲热水的就几个,其他都坏了却没人来修.门坏了也就一直坏在那!这样的住宿环境自然使员工不爱惜酒店设施.住宿条件很难改变,但可以改善,现在最主要将厕所弄坏的东西修好,这也是对员工的关心,自然员工也会注意,不会轻易弄坏!

员工饭堂,饭堂饭菜一般,能吃的饱,只是早餐有点不好,每天都是米粉,吵的煮的,一个月就偶尔几次是不一样的.吃久了根本吃不下.早餐多点花样,吃的好心情好,才能工作的好.

员工服,衣服代表形象,员工衣服也就代表酒店的形象,我们实习穿的员工服没有一件是完整无损的,几乎都有破烂,里面很烂看不到,外面的衣服袖子严重的,线掉了一半.这件衣服是一年四季不变的,冬天穿了觉得冷,夏天穿了又很热.洗衣时间又是定在周二和周六穿,时间相隔很远啊,夏天怎么能忍受穿这么久呢,自己洗衣服材料又是很难干那种,第二天又穿着湿衣工作.穿着破烂的衣服工作,既不舒服,被酒店客人见到还破坏酒店形象.目前十分有必要对员工服进行改革,原本这种员工服不分季节就已经很不人性化了,加上已经很多破烂,换是很应该做的.

客房, 在客房部实习, 对客房工作当然是了解了. 首先是班次安排, 我不明白这间酒店为什么要每人工作10个小时, 包括吃饭的时间, 那还是要工作9个多小时. 有时还开会又要拖很久. 而我们早上几乎要到九点才有事做, 早早的来到是坐在哪里无聊的等待, 下午四点以后就没事做, 而中班的也来接班了, 我们还是要坐在那里无聊的等下班. 工作时间可以稍微调整缩短, 开会时间也不宜太长, 不要超过员工下班时间太久. 酒店的卫生不是很好, 为了节约竟然用过期的沐浴露洗客用杯, 抹尘用一块帕子抹完整层楼的房间, 洗吧房也有用客用巾来擦的现象, 卫生当然很需要改进, 客用杯要用规定的洗洁剂洗, 要消毒. 可能是酒店年代久了, 很多东西都用旧了, 布草也不例外, 床单有很多补丁, 被套也有烂了一个洞的, 这些酒店都需要改善. 旧的, 烂的布草要换. 客房的设施也比较落后, 电脑上网要重新拿插板把线连接起来, 桌子下就是一堆线, 很乱, 既影响美观, 对安全也是有问题的。

客房里的灯, 就一盏落地灯, 两个窗前灯, 其他还有几个小灯, 一到天黑整个房间就暗了, 照明很差, 即使酒店只是用来睡觉的, 但必要的照明还是要的。

客房设施有必要革新。

管理层, 客房部的管理层分为, 经理, 主任, 六个部长, 人员不是很多, 能有效分配。

但企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度, 客房服务员的最高职位可以做到主任, 而我们这个主任就是经过五年一步一步爬上来的, 其他员工时间最久的也不过一年, 所以很难留住员工, 留不住员工, 新来的员工实际操作能力又不强, 服务质量自然不高。

员工, 在客房部工作, 接触的都是些最基层的员工, 和他们相处中了解到很多酒店信息。

他们之中大部分都是刚来不久的，早的是一个月前来的，晚的和我们差不多时间，而且发现他们有些还不到一个月就已经想离开了，甚至连辞工书也已经交上去，由于有广交会，酒店不给他们这个月辞。

辞工不是因为太辛苦，而是他们做的不开心，管理层的领导也是很大的问题。

员工服，工作时间分配，工具设备，无效劳动等，而最大的问题我想是管理层与员工的沟通问题，酒店并不能和员工有效的沟通，可能是私人企业吧，老总说的算，员工只能按要求做，酒店曾经很有名气，时间久了，跟不上时代，不仅酒店设施陈旧了，领导的思想也还滞留在以前。

客房服务员年龄层差距很大，小到十六岁，大到三四十岁，文化程度也普遍很低，各种各样的人在一起工作，自然矛盾也不少，主要是企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。

平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。

## 门店实训报告篇七

### 一、前言

2018年2月26号—2018年6月22号，按照学校统一安排，我们一批学生来到北京永泰福朋喜来登酒店实习。四个月时间如白驹过隙飞速而逝，而这期间的感受有苦有甜。在每日紧张又充实的工作中不知不觉间已完成的实习期，再回首，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。



## 二、实习背景

北京永泰福朋喜来登酒店是一家五星级标准建造的高档度假酒店。酒店位于北京的信息产业中心——海淀区，距离北京主要的政府机构、商业组织、研究中心、中关村高新科技产业园和主要的大学只需十分钟的车程。轻松到达著名的旅游景点颐和园、长城、国家体育馆等。与全球第二大的购物中心——金源燕莎购物中心仅一步之遥。

酒店总建筑面积84000平方米，高45米，酒店设有355间设施齐全的客房与套房。面积从38平米到宽敞的450平米不等。所有客房简洁舒适，配备了最先进的技术，包括福朋喜来登福适之床、37或42英寸液晶纯平电视、ip无绳电话、无线高速因特网接入和带有独立淋浴/浴缸的浴室。

配有娱乐中心、游戏室、书房、可供12人就座的餐桌/会议桌、酒吧和厨房区、两间卧室以及配有按摩浴池、桑拿和私人健身房的主浴室。酒餐饮设施也十分齐全，它是集中西文化为一体的主题式酒店，除了向人们展示浓郁的美陆风情、渗透别样的生活方式外，更是通过一种国外成熟的酒店经营模式为中国酒店业的发展提供一种全新的思路。

## 三、实习岗位和职责要求

我的实习岗位是咖啡厅，全名叫做“宜客乐咖啡厅”，我想取这名可能是希望客人在这用餐能够感到很温馨、很快乐吧。这里环境布置的很舒适，动感的音乐让人随时保持着欢快愉悦的心情，透过窗外还能看到欣欣向荣的树木和花草，让人觉得很温馨很舒适，有种回归大自然的感觉，让人觉得疲惫和压力一下子全都消失了。餐厅分为两个吸烟区和两个非吸烟区，来这吃饭的外国客人也有很多，因此对英语的要求也比较高。

在短暂的实习过程中，我深深的感到自己所学知识的肤浅

和在实际运用中专业知识的匮乏。学了十多年的英语，发现自己还是讲不出几句地道的英语，时常听不懂老外说的话，每次跟他们交谈时总是很紧张，还怕听不懂或理解错误，唉，真是白学了，我得好好攻攻自己的口语了，看来干这行并不是我想象中的那么容易，不懂英语是绝对不行的，这让我无形中觉得压力很大，因为很多时候我都觉得自己的英语还不如那些没有上过大学的员工，真觉得丢人。

作为刚刚出去实习的学生，之前并没有接触过酒店这一行业，所以对于自己的工作相当陌生。通过四个月的实习，开始对餐饮服务员的印象有所改变，并不是别人眼中那么呆板，要想做一名好的服务员并不是那样容易。就像所有的服务行业一样，自己不好的情绪是肯定不能表现出来的，遵守的原则也是顾客是上帝，要时时保持微笑，见到客人要主动打招呼，要注意自己的仪容仪表，以精神百分的状态上班。

#### 四、实习内容

在学校学习了两年半的理论知识，现在终于有机会步入社会，试试自己的拳脚了。2018年的12月底，我们来到了北京，真正走出实习生活的第一步，经过简单的面试，我们被拆开分配到各个部门，我被安排到了酒店餐饮部——咖啡厅。

为期三天的培训让我们大致了解了酒店结构以及我的工作范围。第一天上班经理给我分配的岗位是咖啡厅的酒吧，第一次工作的感觉很新奇。酒吧的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。做这个岗位让我学到了很多有关酒水方面的知识，比如说咖啡的种类及各类咖啡的制作等。

在这个岗位呆了一个月，我又被安排去看区域，看区域的主要任务是为客人倒上咖啡或茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走，还要看自助餐，看自助餐主要是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。刚来这边时几乎每天都上早上五点半的班，很少有睡懒觉的时间，有点不太适

应，每天都感觉很疲惫，每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其缺乏，后来经理安排了一个特别严厉的員工来教我。

这才使我改变了懒散的坏习惯，我是不能在她面前做错一点事的，否则就会挨骂。刚开始经常被她骂，心里会有点不好受，但我并没有由于挨骂而变得很消沉，而是将他骂我当作一种鞭策。他除了骂我，还会教我下次怎么做，或者告诉我的缺点在哪里。和他日益的接触我从她身上学到了很多好的东西，比如他做事的认真、做事的执着等，也看到了很多不好的东西。好的我东西我做到见贤思齐，坏的东西自身对比一下，有则改之无则加勉。

随着时间的拉长，我学的东西越来越多，我对于自己的本职工作基本上可以做到应付自如。我在同事的眼中和经理的眼中的形象慢慢地转为正面。我得感谢部门所有的人，感谢他们使della变得成熟，使della变得比刚来的那个della更加优秀。同时我也得感谢自己，感谢自己能够坚持，感谢自己能够正确的认识别人对我的看法，感谢自己能够以更加成熟的心态来面对工作中别人对我的指责。

## 五、实习收获

### 1、酒店之潜规则

(1). “客人永远是对的”这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

记得培训的时候主管的一句话“能在五星级酒店消费的客人，没有一个是穷人。”他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，大多数人想在酒店找到一种感觉——被人重视以及尊重。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。

所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界！所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。

(2). “领导上司永远是对的”。从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

有一个这样的例子：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转；如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。

(以上例子摘自谢雨萍《经理永远是对的?!》)服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。在外方管理的公司里，这点尤其明显。

## 2、人际沟通

沟通不是一个单独的行为。从你进入团队开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

(1)与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。

所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到最大的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。

所以不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出着，他会为自己的命令负责任，所以最好不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。

(2)与同事的沟通。由于共同的利益，所以同事间一些被称之为钩心斗角的行为是一定存在的。在我实习的部门里这种表现是很突出的。但是大家之间的关系却很融洽。仔细想想其实很简单，就是将矛盾集中的时间段和其他时间分开，并在“其他时间段”里避免利益冲突，比如一起吃饭aa制、在宿舍避免打扰他人等。只要这些能引发矛盾的小事处理好了，大家便相安无事，心照不宣了。

(3)与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，

最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的质的飞跃。

## 六、心得看法

以上是我在实习过程中的一些感受，这四个月的实习，为我一生的工作和生活都带来了深远的影响。这是我的第一份工作，四个月，可以说只是我工作生涯的一个起步，下面我简单谈谈在这四个月来我对北京永泰福朋喜来登酒店的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

1、员工流动性问题。服务业本来就是员工流动性很大的行业，因为累、作息不规律等等。酒店为了节约成本，每年都雇佣大批的实习生。因为实习生以前基本没有社会经验，相对适应得慢，要花不少时间培养。培养的过程，是一个由生转熟的过程，在此期间服务不专，难免出现纰漏。多少会影响到客人对酒店的看法。而实习生一般都是一半年到一年为期限，等完全适应了酒店，熟悉了这种工作模式，对它有了认同感、归属感不多久，实习也结束了。酒店就要另雇实习生，再培养……如此循环，服务质量就难以提高。

2、加强对餐厅卫生的管理和监督。曾经在网看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的四个月的时间里，通过自己的切身体会，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间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，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。

## 七、总结

实习是结束了，虽然我今后不一定还会从事酒店业，但是在北京永泰福朋喜来登酒店的实习将是我人生中的一笔宝贵的财富，经过四个月的实习，我也学到了很多：

- 1、对顾客一定要热情，要面带微笑，作为服务行业的工作者是不可以把情绪带到工作中来的，工作的时候一定要认真。
- 2、要处理上级和同事的关系，对待上级不能阿谀奉承，也不能不闻不问，故做清高。一定要把属于自己分内的事情作好。
- 3、做人要勤奋，不可以偷懒。俗语：天道酬勤。只要你付出了，认真的去做了，你的上司是会知道的。机遇是给有准备的人。

做人要养成良好的习惯，无论是在工作中，还是在生活，学习中。都要刻苦努力。优秀是一种习惯，在工作中，就要养成微笑和勤奋的习惯，在学习中，养成认真和努力的习惯。当这一切都成为了一种习惯，那么你离成功也不远。

感谢学校与永泰福朋喜来登酒店为我提供的实习机会。这四个月的实习，是我踏入社会的第一步。我以幼稚单纯的思想，小心翼翼地进入其中，在微笑着走出来，发现社会并不是之前听说的那么可怕，也不是吃人不吐骨头的深渊。但也并不简单。有些事不能太较真，睁一只眼闭一只眼就过去了。重要的是要有一个好的心态，多多自我开导自我鼓励。

君子之交淡如水，跟大部分同事领导只要点头之交就可以了。但是有些真心对你的同事，放下戒备，认真交往，同事之间也能交到肝胆相照的知己。有的时候，不能总绞尽脑汁计算着谁要对自己不利等等。不如放下包袱，轻松生活。工作不

是苦海，何苦跟自己过不去呢。

这四个月的体会，不是几页纸就能说清楚的，笼统地说，为我以后的工作积累了经验，打下了基础。但这一生中，它对我的影响都是深远的，无法用言语来形容。

再次感谢学校，感谢校领导的关怀培养以及指导老师的悉心帮助。感谢酒店教会我们的一切。感谢同学们风雨同舟。感谢所有同事领导的关心和帮助。感谢把我当作知己一样对待的朋友们！希望我们在以后的日子里继续同甘共苦、相互扶持。我们，都不仅仅是彼此生命中的过客！

## 门店实训报告篇八

### 序言

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

### 第一部分：中餐部

明园新都的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括广东轩、多功能厅和6个包厢）、西餐部（包括花园餐厅和自助餐厅）和酒水部（包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧）。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且



每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门！”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要提前做好思想准备才是啊！

中餐厅的工作确实如前人所谈——“辛苦！”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。

更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。

刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，最受委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使得双脚产生了严重抗议，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

另一件令我感到尴尬的事是广东轩的服务员制服真是简单得可以，由于酒店没有空余的服装供我这样“高大威猛”的男生穿，所以他们索性让我穿西裤和白衬衫，连马甲和领结也省了，这身打扮使得我这个服务员和客人几乎没有区别，以至于有一次我正准备为一个会议提供服务时，却被对方认为

是来参加会议的嘉宾向我致以亲切的问候！

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习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，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一！

中餐厅的日子就这样一天天结束了，在这些日子我的确学到了很多的东西：除了能学到中式餐饮的服务程序和技巧、粤菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到一些课堂上很难学到的东西：如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。

在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，同时应该对自己的同事也具有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”的真正的含义，这才是一个服务员真正的素质的体现。

## 第二部分：西餐部

明园新都的西餐厅名字叫做“花园餐厅garden restaurant”我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

西餐厅的管理相对于中餐厅来说可谓是截然不同，从服务程序到员工的管理都比中餐厅规范和严格多。刚来到西餐厅感

觉好像是卸下了一个很重的包袱似的，因为西餐厅的工作实在是太轻松啦！你几乎什么都不用干，即使干也是最简单的活：擦餐具、撤台、摆台等，这比起中餐厅简直是相差太远了。

### 第三部分：酒水部

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

酒水部门最忙的时候我想大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店！

### 第四部分：总结

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店

的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

### 一、 应该改变传统的对待员工的态度。

人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

### 二、 企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

### 三、 企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。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。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它

可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。