

酒店工作的心得体会(大全9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。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看。

酒店工作的心得体会篇一

我在过去的几年里一直在一家五星级酒店工作，这段时间让我收获颇丰。在这里，我学到了许多关于酒店行业的知识和经验，并且也发现了许多做好一名酒店员工的关键要素。通过与顾客的互动和与同事的合作，我得以不断成长和提高自己的服务水平。在这篇文章中，我将分享一些我在酒店工作中学到的心得体会。

二、态度决定一切

作为一名酒店员工，态度对于服务质量是至关重要的。在与顾客互动的每一刻，我都时刻保持着积极的态度和微笑。我明白，顾客是我们酒店的生命线，他们在酒店的满意度将直接影响酒店的声誉和业绩。因此，我始终以认真负责的态度对待每一个顾客，尽力满足他们的需求和期望。在我看来，用心、真诚和热情是取悦顾客的关键要素，也是我在酒店工作中最重要的体会之一。

三、团队合作的力量

酒店是一个大家庭，每位员工都扮演着不同的角色，但我们共同努力为顾客提供最好的服务。团队合作是成功的基石，我深刻体会到了这一点。在酒店工作中，我与各个部门的员工进行了紧密的合作，每一次合作都是收获和学习的机会。

通过与同事相互协作和交流，我们共同解决问题、克服困难，确保酒店运营的顺利进行。团队精神和合作能力在酒店工作中是不可或缺的，这也是我在这段时间里学到的重要一课。

四、细节决定成败

在酒店行业，细节决定成败。顾客对于服务的要求越来越高，我们不能忽视任何一个细节。作为一名酒店员工，我注重细节，努力做到尽善尽美。无论是床上用品的摆放还是房间的清洁，我都会尽力做到最好。此外，我也会关注顾客的一些特殊需求，如饮食偏好、床铺软硬等，争取为每一位顾客提供个性化的服务体验。在酒店工作中，关注细节是提升服务质量的重要途径，也是我在这段时间里的体会之一。

五、不断学习与成长

在酒店工作中，不断学习和成长是必不可少的。我始终保持着对行业最新动态的关注，通过参加培训课程、研讨会和与同行的交流，不断提升自己的专业技能和知识水平。同时，我也从顾客的反馈和批评中吸取教训，寻找改进的空间。在这个快节奏和竞争激烈的行业，只有不断学习和成长，才能保持竞争力并为顾客提供更好的服务。这段时间的酒店工作让我明白了学习和成长是一个持续的过程，也是我在这段经历中得到的重要启示。

总结起来，酒店工作对于我来说是一段宝贵的成长经历。通过与顾客和同事的互动和合作，我学会了以积极的态度对待工作，明白了团队合作的重要性。同时，我也更加注重细节和持续学习，不断改进自己的服务水平。这段时间让我对酒店行业有了更深的了解和体会，也为我以后的职业发展奠定了基础。通过这篇文章，我希望能够与读者分享我在酒店工作中的心得体会，也希望能够给其他从事酒店行业的人们一些启示和帮助。

酒店工作的心得体会篇二

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程送走了20__年，迎来了充满希望的一年，回首我来到酒店的这一年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，一年，时间虽然短暂，但对我而言收获是丰硕的，所以我感谢领导能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢领导无微不至的关怀，感谢综合部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾。

一、综合部工作

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

二、其他工作

板报是我们酒店对内宣传的窗口，通过出版报不仅提高了我的写作水平也增强了我的语言表达能力，评估期间承蒙领导的信任在领导的帮助下整理了两份评估材料，我深切地感受到自己的语言罗列功底和逻辑思维的欠缺，到一线服务是最有收获的地方，虽然辛苦虽然紧张但是我学会了整理房间、开夜床、以及如何摆放才具有美观性等知识，与专家的迎来送往中了解到专家的喜好及时的将信息反馈，以便更好的服务！

三、学习心得

作为__酒店有其独特的优越性，从管理体制到发展规模都已成为同行业中的佼佼者，员工整体素质也在大学这个特定的氛围内得到了熏染，能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工利益考虑，能够有识大体、顾大局的观念，虽然这是一个新兴的企业，更是一个具有生命力和创造力的企业，再这的每一天，我都能看到了希望。竞争也是企业的发展动力，关键是要掌握竞争的技巧避免竞争，增强创新意识、勇于打破传统观念、经营观念、管理创新逐步从以市场为本向以人为本的管理机制上靠拢，塑造具有佳大特色的品牌企业。

多少意气风发、多少踌躇满志、多少年少轻狂、多少欢歌笑语都在昨天的日记里画上了一个终结，但是未来的一年又是以今天作为一个起点，新目标、新挑战，就应该有新的起色，在新的一年中我会继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺，在新的一年里续写人生新的辉煌！

酒店工作的心得体会篇三

第一段：引言（大致150字）

作为一名酒店工程师，我从事着维护和管理酒店设施设备的工作，经验丰富，也积累了许多心得体会。在这个快节奏、高要求的行业中，我深感自己的工作责任重大，也清楚每一个决策和维修工作都会对酒店的正常运营产生重要影响。通过多年的实践，我对工作的专业性、技术水平以及与其他部门的协作等方面有了更深刻的认识与理解。

第二段：工作技巧与维修管理（大致250字）

作为酒店工程师，我深知维修和设备管理的重要性。在维修过程中，我首先要学会细致观察与分析，对故障现象进行准确的判断，并通过具体的解决方案来解决问题。同时，我也

明白了及时反馈的重要性，只有将维修情况及时告知相关人员，才能避免因故障延误而造成更大的损失。此外，合理利用维护计划与预防性维护也是工作中的关键，通过定期检查设备和系统的运行状况，可以避免设备故障和提前发现问题，并及时解决，确保酒店的正常运营。

第三段：与其他部门的协作（大致250字）

酒店工程师的工作还需要与酒店其他部门进行紧密的协作与合作。只有与其他部门保持良好的沟通和协调，才能确保酒店设施设备的正常运行。在我与其他部门的合作中，我第一时间与客房部门、前台和餐饮部门保持沟通，了解他们的需求和问题。这样，我可以及时做出调整 and 安排，确保所有部门的工作都能够顺利进行。另外，我还经常与采购部门合作，及时更新设备和工具，以满足日常的维修需要。通过与其他部门的良好合作，我深刻体会到团队合作的重要性，只有团结协作，才能完成工作中的各项任务。

第四段：适应变革与创新（大致250字）

在酒店行业，新技术与新设备的不断发展推动了酒店工程师工作方式的变革，因此，作为一名酒店工程师，我时刻保持着学习的态度和对新技术的关注。我深知只有紧跟潮流，才能更好地适应变革，创新工作方式。在工作中，我不断学习并运用新技术、新设备，提高工作效率和质量。同时，我也鼓励团队成员分享新的维修和管理方法，以促进团队内的创新和进步。通过不断学习和适应变革，我可以更好地适应酒店行业的变化，并为酒店的持续发展做出贡献。

第五段：总结与展望（大致250字）

通过多年的工作经验，我从事酒店工程师工作中的专业性、技术水平以及与其他部门的协作等方面有了更深刻的认识与理解。在以后的工作中，我将继续加强学习和实践，不断提

升自己的维修技能和管理能力，提供更好的服务和维护酒店的设施设备。同时，我也将继续与其他部门保持紧密的协作与沟通，共同努力为酒店的长期发展作出贡献。我相信，在以后的工作中，我会继续成长，为酒店工程师这一职业赋予更多的价值。

酒店工作的心得体会篇四

刚到酒店的时候，挺兴奋的，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，基本上都是从这里开始的。

前台的工作主要分成电话接听、客人信息登记、领导的接待、帮客人处理服务要求、为客人解答问题等等。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求大多是会向前台工作人员提出，有时，还会遇到很刁难的客人，虽然有些错不在我们但是还是会被领导批评。另外，前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。常言道：“顾客就是上帝“，客人永远是对的”这就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，工作班次分为白班和夜班两个班，轮换工作。每天都我们都认真做好交接工作。

社会实践是一个很好的平台，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，远没有我们想象的美好。在酒店工作期间，有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里我们只是一张白纸，只有通过积累更多的社会经验和学习处世之道，才能更多的体味社会和人生，在

前台这个岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的累计社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个工作过程中最宝贵的一部分。

显而易见，前台的工作量是很大的，早上8:30开始上班，然后交接班，看看交接的事件点清房卡数量在负责区域迎接客人的到来，客人到来后微笑问好，询问是否有预定，再根据回答的进行相应的住房安排，把客人接待好，最终创建优质服务让客人满意。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，着工作的程序复杂繁多，在这短短一个多个月左右的时间里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极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。正如我们经理所说的一句话：要做，就要做好。

接下来我要积极投身于我的工作当中，去努力，去争取，最终实现自我！

酒店工作的心得体会篇五

作为一名酒店员工，我有幸参与了许多精彩的工作体验。通过我的努力和不断的学习，我积累了一些宝贵的经验和体会。在这篇文章中，我将分享我的酒店工作心得体会。

首先，我认为酒店工作的成功离不开团队合作。在酒店工作中，每个人都扮演着不同的角色，但我们的目标始终是为客人提供最佳的服务体验。因此，团队合作是至关重要的。我们需要互相支持、相互协作，共同解决问题并确保工作的顺利进行。在过去的几年里，我学会了倾听他人的意见、尊重每个人的工作，并乐于与他人合作。这些经验不仅对我个人的成长有所帮助，而且对整个酒店团队都有积极的影响。

其次，与客人的沟通能力也是酒店工作中非常重要的一项技能。酒店是一个服务行业，我们每天都会与各种各样的客人打交道。有时候，客人可能有各种各样的需求和问题。在这种情况下，我们需要耐心倾听客人，理解他们的需求，并尽力满足他们的要求。无论是面对满脸怒气的客人还是对我们提出有关酒店设施的问题的客人，我都会保持冷静和专业，并尽力为他们提供帮助和解答。这些经验让我学会了如何与各种不同类型的人进行有效的沟通。

第三，我发现在酒店工作中保持对细节的关注是非常重要的。作为一家大型酒店的员工，每天都有许多事情要处理，有时候可能会让人感到压力巨大。然而，我明白每个细节的重要性。无论是一个客人的微笑、房间里的一根头发，还是酒店大堂的布置，这些都会给客人留下深刻的印象。因此，我总是尽我最大的努力，确保每个细节都得到了处理和关注。这样的专注和细致让我得到了客人的赞赏，并帮助我在酒店行业中取得了成功。

此外，我还意识到在酒店工作中要具备灵活性和应变能力。在酒店行业，客人的需求可能随时发生变化。有时候，我们需要快速地应对新的情况，并找到解决问题的办法。例如，在客人需要突发医疗帮助的情况下，我曾积极与医疗服务合作，为客人提供及时的帮助。这要求我具备灵活性和应变能力，以便能够适应不同的情况和任务。

最后，我认为在酒店工作中始终保持乐观是非常重要的。酒店是一个充满活力和快节奏的行业，我们每天面对着不同的挑战和压力。然而，我始终相信乐观的态度可以改变一切。当我面对困难时，我会告诉自己要积极地思考问题，并寻找解决问题的办法。我也会鼓励同事们保持乐观的态度，共同面对困难。乐观的心态让我的工作更加愉快，并帮助我面对各种压力和挑战。

总的来说，通过我的酒店工作心得体会，我学会了团队合作、

与客人的沟通、对细节的关注、灵活性和应变能力以及保持乐观等技能。这些经验对我的个人成长和职业发展都非常有帮助。虽然酒店行业充满了挑战，但我相信只要我们保持良好的工作态度和积极的心态，我们就能够取得成功。

酒店工作的心得体会篇六

第一段：工作的艰辛与挑战

酒店工作是一个需要付出大量努力并且极具挑战性的行业。作为一个酒店员工，我亲身经历了其中的艰辛和困难。我们需要在繁忙的工作环境中保持高效率，并且照顾好每一位客人的需求。不管是接待、服务，还是处理投诉，我们都需要严格遵守酒店规章制度，时刻保持专业素养。而且，我们也需要适应工作时间的变动，比如夜班和节假日。这些挑战让我明白，酒店工作需要不断学习和努力才能取得成就。

第二段：团队协作的重要性

在酒店工作中，团队协作是非常重要的。我们经常需要和各个部门的员工合作，保证顺畅的工作流程。尤其是对于部分繁忙的时刻，如早高峰和晚高峰，我们需要高度协同工作，迅速、准确地完成任务。团队合作的过程中，也会遇到一些不同意见和冲突。这时候，相互理解和尊重变得尤为重要，以确保工作的顺利进行。

第三段：情绪控制的重要性

酒店工作的压力常常会引发情绪的波动。有时候，我们会面对一些挑剔和难搞的客人，这时需要我们保持冷静和耐心。在工作中，我发现情绪控制是非常重要的技能。无论是面对客人的投诉还是工作中的变动，我们都需要学会以平和的态度去处理。此外，对于工作中的困难和挑战，保持积极乐观的心态也可以帮助我们更好地应对和解决问题。

第四段：学习与提升

酒店工作是一个需要不断学习和提升的行业。通过工作的经历和不断的学习，我发现自己在专业知识和技能方面得到了很大的提高。我们需要持续关注行业的新趋势和发展，学习新知识。此外，我还发现从同事和客人的反馈中可以得到很多成长的机会。通过和同事们的交流和学习，我不断完善自己的工作能力，提高自身的职业素养。

第五段：人际关系的重要性

在酒店工作中，良好的人际关系对于工作效率和个人发展都非常重要。与同事们建立良好的关系，可以提高工作的效率和满足客人的需求。通过和客人建立友好、互信的关系，可以增加客人满意度，有助于提升酒店的口碑。而且，通过在工作中结交不同背景的人，我也学到了很多宝贵的人生经验，并且拓宽了自己的人脉圈。

总结：酒店工作是一项具有挑战性的职业。在这个行业里，我们需要付出很多努力，同时也会面临许多困难和挑战。然而，通过团队协作、情绪控制、学习提升和良好的人际关系，我们可以克服这些困难，取得成就并不断提高自己的职业素养。酒店工作虽然辛苦，但也值得。

酒店工作的心得体会篇七

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

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。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”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。酒店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，电话转接等服务。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，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。在这半年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质 前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率 前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作 酒店就像一个大家庭，部门

与部门之间 在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工 作中 将受到极大的影响。前厅部是整个酒店 的中枢部门，它同 餐饮、销售、客房等部门 都有着紧密的工作关系，如出现问 题，我们 都能主动地和该部门进行协调解决，避免事 情的 恶化，因为大家的共同目的都是为了酒 店，不解决和处理好 将对酒店带来一定的负 面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失 误，保证客人及时结 帐，令客人满意。 前台收银处是客人离店前接触的最后 一个 部门，所以通常会在结帐时向我们投诉 酒店的种种服务， 而这些问题并非由收银人 员引起，这时，最忌推诿或指责造 成困难的 部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不 可取 的，它不但不能弥补过失，反而让客人 怀疑整个酒店的管理， 从而加深客人的不信 任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功 能， 由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮 助。在问 题解决之后，应再次征求客人意见， 这时客人往往被你的热 情帮助感化，从而改 变最初的不良印象，甚至会建立亲密和 相互 信任的客我关系。 剑虽利，不砺不断”、“勤学后方 知不 足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行， 提高道德修养，提高 服务技巧。让我们迈着 矫健的步伐，不断的向前走，才能走 我们的 一片可以展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹 们，为 了我们的明天而努力吧！

酒店工作的心得体会篇八

20xx年12月，我来到xx酒店工作，经过紧张的培训之后，我 成了一名西餐厅员工，开始了如家的温暖，我的新生活开始 了。

因为我是新员工，所以在西餐厅经理，主管和一些同事都对 我要求比较严格，也很关心我，酒吧的及厨房的同事们都很 喜欢我，我们在一起接触的时间都很快乐，跟他们在一起我

学到了很多東西，尤其學到很多西廚房的知識是非常的開心，因為我的爸爸年輕時就是一個小有名氣的廚師，以後我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很愛也很珍惜我的工作，每天也都很細心地去做好自己的每一件事情，在之前的酒店實習結束我的酒店旅遊管理畢業論文主題就是《論顧客至上》，我也把所學的“顧客至上”的理念融入了我的工作與生活，在這個大家庭里每天我都過得很開心，就像快樂的小天使，每天把自己的快樂開心分享給客人。xx酒店每天早餐都在西餐廳用餐，由於酒店剛剛開業，根據營業情況並不是每天都設立自助餐，很多情況都是零點早餐。工作總結在我的待客思維里，我覺得早餐雖然都是免費的，但是自助早餐和零點早餐客人的感受是不一樣的，自助早餐客人有很多選擇，口味不適合可以再選擇其他食物，可以跟好的根據自己的喜好搭配，更容易達到滿足感，但零點早餐點好之後如食品口味與自己的飲食習慣有偏差之後，往往沒有太多的選擇，很多有良好素質的客人即使不合胃口也會默默的把食品吃完。所以，在西餐廳提供零點早餐的時候，我往往對客人傾注了更多的關注及關心，把我的微笑和快樂更多的分享給客人。

在xx工作不知不覺已經兩個多月了，快樂美好的生活與工作總是讓時間過得很快，在這兩個多月讓我感受到從未有過的快樂工作中讓我過得很充實美滿，想家一樣的溫暖。

家是溫馨的港灣，家能給人以快樂、舒適的感覺，讓人在疲憊或歡喜的時候第一個想到它。我不僅有一個生我養我的小家，而且還有一個團結進取的大家——那就是我們xx酒店。我們都來自五湖四海，相信大家聽過“有緣千里來相會”這句話，正因為有緣，讓我們相識、相聚在這裡一起組成了一個和諧、美好、團結的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我總有說不出的歡喜，因為快樂的音符一直在心中跳動。隨著剛剛變綠的枝葉發芽，我想家，

想起父母经常在我声旁嘘寒问暖的小家。我想家，想这个每天都在奔波忙碌、奋斗、上进的大家。正所谓“在家靠父母，论文写作出门靠朋友”，在这里有许多的兄弟姐妹，长辈领导朋友。他们用春天般的温暖，夏天般的热情来关爱、帮助我们。从他们身上我学到生活的乐趣，也懂了工作的乐趣。我在这里学习、工作，抓住每一个机会锻炼自己，不断的发展完善自己，我经常向往明天：一个崭新的自我，成熟的自我，能够出现在大家的面前。

酒店是一个大家庭，工作中有欢笑，也有泪水，生活中有争吵更有友谊，我们始终是一个团结的团队，敬业、乐业、高效团结、精诚协作□xx酒店为我们做了很多，如开展职业培训、举行各项活动等等，在潜移默化中慢慢的提高了我们的整体素质。

我们应怀抱感恩的心积极回报酒店，树立“xx是我家，一草一木都爱它”的主人翁思想，发挥主人翁的精神，把个人的追求融入到酒店的发展中去，成为酒店的主人。一个新的酒店在发展的过程当中，必然会遇到许多异想不到的困难，他如同襁褓中的婴儿，需要大家共同关爱、呵护，才能茁壮成长。生命告诉我们要坚持执着，坚持对美好事物的追求，坚持对未来生活的憧憬。前途是光明的、道路是曲折的，深信我们的未来不是梦。

让我们“同身心，共进退”，为酒店创造财富，体现自身价值，为xx酒店美好明天而不懈努力，使xx酒店就象蓝蓝的天空一样宽阔、明朗，同时也希望这个大家庭能越来越强大，越来越美好。

酒店工作的心得体会篇九

“提高服务品质”一直是服务行业重中之重的要求。作为一名餐厅服务员，有些心得和体会。从我自身理解的角度来看，我觉得就是六个字“满意、惊喜、感动”。核心内容

是：“想客人之所想，急客人之所急”。

那我们如何能做到让客人“满意”呢？俗话说餐饮无小事，首先我们要保证我们的硬件设施完好和正常运转（如：空调、电器、厨房厨具、餐具卫生、产品质量等）。例如，在去年夏天时，客人到餐厅用餐，酒店空调开放时间的问题，总有客人投诉我们酒店的空调，那么我想他是不满意的。再如：客人餐厅用餐时准备喝酒，看到杯子上有破损，哪怕我们的菜味道很好，服务很周到，最后还是会有让客人不满意的地方。所以我们的硬件设施是非常重要的；其次我们也要保证我们的软件服务（如：上岗前规范仪容仪表、热情的微笑、亲和的语言、快速周到的服务等），例如：我们开餐期间，服务人员的手指太长了，上菜时把指甲弄到菜里面，客人看到还会有食欲吗？还有客人到餐厅用餐，确没有服务员问好，估计客人就会想：唉！“这酒店的服务太差”？如此类似的例子还有很多很多，只要在我们工作中换位思考，常常以客人的角度来检查我们的一切，你会发现工作中我们还做得不够好。所以我认为，提高服务品质就是从我做起、从小事做起，从细节做起，我们所做的一切工作就是以客人“满意”为前提。

“惊喜、感动”：如果在服务中给客人一个惊喜，那么你就是一名合格优秀的服务人员。其实在我们身边惊喜无处不在。在餐饮企业中有一个很好的例子，就是海底捞。他将服务已经升华到惊喜和感动：他的一名员工在一次服务中，接待了两位客人，是一对情侣。在用餐的过程中该员工发现他们在争吵着什么。该员工立刻出去买了一束玫瑰花，在客人相互争吵停歇的时候，该员工送上玫瑰花，客人诧异的望向该员工，该员工微笑着说“相信彼此、珍惜对方，祝你们永远幸福”。这就是给客人惊喜和感动，也让客人从惊喜感动中得到了满意。这对情侣没过多久就结婚了，而且成了海底捞的铁杆客户。

如果我们对所有在e园结婚的客人，在一年后的那天给他们发

送信息“某年某月某日是您和某女士/某先生的结婚一周年纪念日□e园酒店祝您们幸福”。所以让客人“满意”是基本要求，而“惊喜、感动”是提高服务品质的升华。

其实我们工作中有很多琐碎的事情，但只要你调整好心态，把这些琐碎的事情，尽量做到让客人满意。你会觉得特别有成就感。如果还在努力中，脑中还有用之不竭的灵感答案。那就起身动手吧！有一天你会欣慰当初自己做的决定，只要有可能就全力以赴去实现它，那么让我们一起为e园美好明天共同努力吧！