

# 2023年酒店培训心得体会感悟(通用7篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。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。

## 酒店培训心得体会感悟篇一

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。

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。

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。

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。

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。

## 酒店培训心得体会感悟篇二

20xx年10月9日对酒店所有员工来说都是个不平凡的日子，这天酒店组织半数员工到水西沟战鹰拓展训练场进行了拓展训练，其目的是加强团结合作，培养团队凝聚力。

通过参加这次拓展训练，使我感悟很多。拓展训练以简单的游戏，揭示了深刻的道理，让我找回了工作中被时间磨蚀掉却非常珍贵的东西：意志、激情与活力。这使我更深刻地意识到，其实我们每个人都是很坚强的，每个人在平时工作和生活中都有潜在的能力未曾发挥出来，只要自己有信心、有勇气去面对，就没有解决不了的难题。虽然拓展训练只有短短一天时间，却收获很大，感受颇深，使我开阔了视野，增长了知识，对团队有了更深的认识。感谢公司给我们这个拓展训练的机会，让我体会到人生十分有益感悟。同时也要感谢我们的队友在这次训练中给我的帮助和关爱，让我走过拓展的这段路程。

回顾拓展训练的全过程，还是历历在目，从团队呼啦圈的相互扶持，到拯救大兵的自我突破，再到空中断桥的相互勉励，以及最后毕业墙的上下一致的通力合作。我们一次一次的完成了自我的突破和飞跃。全体队员上至队长下至成员，人人都无所畏惧，大家都能凝心聚力，发挥个人聪明才智，各个表现坚强勇敢，充分体现了挑战自我的团队精神。

我们首先做的游戏是团队呼啦圈，虽然是个不起眼的小游戏，但在游戏结束后，教练解说这个游戏的含义，大家才意识到酒店和战鹰拓展的教官们，在背后付出得太多。一个简单的游戏旁敲着我们的工作态度。在我们每次遇到问题的时候，我们能弯弯腰，能低低头，能顾及他人的感受，能及时为他人解决面临的问题，帮别人一把，我们的这个团队将更稳固。其实问题很简单，只有自己勇于面对，在团队的努力下一定能够赢取最后的胜利。这个游戏在全体队员中留下了深刻的印象，这个项目安排在第一个是有它的意义的。因为有了这个起点，有了这次的经历让大家知道在以后的游戏或在工作生活中，尊重大人，比尊重自己更重要。

在拯救大兵游戏科目中更能体现出我们的团队沟通能力和变通技巧，大家要众志成城，处处充满合作，关心、支持、包容、建议和谅解。在三局中我们赢了二局我们很高兴，但在

失败后领导接受惩罚我们又觉得自己差得很远。如果我们在任何一环中出现失误，我们在团队协作中不紧密配合，只顾自己眼前的事情，不顾及大局，出问题后我们的领导将承受更大的责任，那不只是领导的责任，那更是我们的责任！

下午首先迎接我们的项目是空中断桥和毕业墙。在空中断桥中我们的队友都表现得非常的勇敢，我们的后勤队伍也非常强大，我感到非常欣慰，在一个一个队友上去征服自己的同时，在那一大步跨过断桥的同时，大家都明白只要跨过那道坎，迎接最后的就是胜利，就是欢呼，就是从内心征服了自己，面对困难无所畏惧。

临终了大家又聚到一起，最后一个项目摆在了我们面前，毕业墙我们来了，我们要毕业了，我们要为今天的拓展画上一个圆满的句号。在一天的拓展和教练的讲解中大家明白规矩是多么的重要，4.5米的高墙，我们要搭着人墙才能翻越过去，更不能触犯教官所定的规矩。我们一共135位队友，共同定下了120分钟把它拿下的任务目标。在毕业墙的第一轮中我们的队友还是有人犯规了，我们的队长受到了严厉的惩罚，看着队长一个又一个的俯卧撑，我感触了为什么我们在一个小小的问题面前，我及我的队友到现在还是在触及它。大家都在自责，我见到有的队友和我一样，流泪了，那是自责的泪。我发誓我一定会坚持到最后。第二轮开始，大家表现得无比坚强，男同胞们个个都是儿子娃娃，在困难和挑战面前，男同胞们用他们宽大的肩膀和夯实的脊梁，让一个又一个队友朝胜利的旗帜冲去。上至顾问，下至普通员工都无所畏惧，大家能凝心聚力，发挥个人聪明才智，前面的队友支撑不了了，后面的立马补上，那一刻是在见证着团队的力量。

### **酒店培训心得体会感悟篇三**

时间过的真快，我进入博鳌国宾馆培训已经一个月多了，在这五周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在这里我表示由衷地表示感谢！

虽然培训才经历了短短的一个月多，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天汤总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，汤总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗？”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情？在这里我要说：“你错了！”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

军训很辛苦、也很累。说实在话，刚开始对军训，我很不适应。不就是培训培训我们的服务技能嘛，军训与服务有什么关系呢？可经过几天的军训后，我终于明白它的重要性。来自四面八方的学员纪律观念都不强，都有一点散慢。经过几天军训后，在我们身上发生了变化，从一开始的散慢变得遵章守纪，使学员们的团队精神，整体意识都得到加强。我们不是做得最好，但是都在不断的努力。

军训结束后，开始了我们的公共课培训。我们的培训经理也是尽心尽力教我们，严格要求我们，就是希望我们的服务一流，创酒店品牌文化。经过培训经理的辛苦教导，我们掌握了酒店的应知应会全部操作技能等。

进入房务部这个大集体，也通过这几天舒主管、阮主管、刘主管，对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次房务部培训的心得体会服务的重要性，一个能不能

在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，客房特色、服务、环境三大支柱缺一不可。随着客人观念的变化，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酒店的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

我做为房务领班应当以身做责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。特别是博鳌国宾馆介绍，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。即使是因为客房特色，也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。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符合规定，但仍然不能使客人满意。这里应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为服务人员，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。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；遵守房务的规定，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，才能达到房务营利的目的。

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，这些知识内容都是主管在培训课程中对我们的谆谆教诲，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，不辜负主管对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

让我们为博鳌国宾馆的发展壮大而不懈努力吧！

## 酒店培训心得体会感悟篇四

培训是每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识。打开了视野，增长了见识，为我们以后的工作奠定了基础。

### 二、培训岗位

前台接待

### 三、培训内容

前台作为酒店的第一接待部门，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。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，出租车外叫服务及飞机票订票业务。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。

前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，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。

但是，问题也是显而易见的。

由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是透过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。所以，务必解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是能够有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且能够给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关资料，我们明白，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

#### 四、培训体会及想法

通过这段时间的培训，我发现已经存在了比较适宜的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。在房间退房之后，一般状况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有必须的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。但是在由于此刻

的操作流程是：客人退房房间查酒水房态置ok房准备新客入住。在很多状况下，客人的选取是具有集中性的，这主要是由于客人的选取具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率十分之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的状况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提出，必须要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

- 1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和职责分工。
- 2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否能够置ok房，这样的操作是为了避免上述状况。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又能够提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

## 酒店培训心得体会感悟篇五

12月份学校组织我们班的学生赴株洲福尔莱大酒店进行了实地考察学习，通过这次考察学习对我的触动很大，体会深刻，同时感到了前所未有的强烈震撼和压力，也进一步增强了危机感、紧迫感和责任感。没有比较就没有差距，福尔莱的服务真正做到了7s管理质量，其质量是企业的生命，联系目前的现状，我们服务质量有待进一步提高。就如何改善我们的服务质量，提升自己的形象，增强竞争力，下面谈谈我的一

些观点。

作为导游专业的一员，虽然我没有直接参与员工的招聘工作，但我认为，在我们挑选酒店新员工时应该做到宁缺毋滥，必须将新员工是否具有亲和力作为入选的必备条件。因为没有亲和力的员工显然无法与客人进行良好的沟通。严格管理体制是管理好酒店的首要条件，提高服务员的素质，加强安全防范。

随着工作逐步的开展，我发现自己越来越忙，曾经有一度我对自己管理工作长生了怀疑，也失去了信心，因为我发现，我竟然不知道该如何去做一些更重要的事情，同时也深刻体会到光凭目前的知识和素质是远远跟不上酒店发展的需要。我想，以这次外出考察学习为契机，虚心学习，加强与其它部门、同学之间的沟通与交流，调整自己的工作心态，做到谦虚谨慎，小局服从大局，个人利益服从集体利益为指针，为实现公司的销售目标而努力工作！

## 酒店培训心得体会感悟篇六

这次的培训是非常珍贵的，为期十天我对自己工作看法更加不一样的了，我非常的清楚自己工作的一些弊端，这次酒店开展的一系列培训让我豁然开朗，自己工作的一些问题也得到了解答，短短的培训让今后的工作更加清晰，我对自己的要求也高了，这次的培训让我知道了自己在一些地方还需要加强。

作为我们酒店的门面，前台一职我自己觉得自己做的还不错，但是通过这次的培训我又是看到了更加先进的一面，一些工作的技巧也让我自叹不如没尽管在我们酒店担任前台不短了，我非常看好自己的能力，在这里也工作了那么长的一段时间，我知道是我自己高看自己了。

培训的内容就是正对我们每个人的一些问题，主要是针对我

们的一系列业务水平，我觉得自己作为前台懂的东西不少了，不管是自己的工作流程，还是礼仪礼节上都自认为懂的不少，但是这次的培训让我看到了新天地，自己掌握的东西实在是 不多，自己业务水平也只能说一般般。

酒店前台的工作是一门学问如果说自己仅仅是想要应付日常的工作那不需要深入，但是我觉得在这个职位上面就应该全面的发展自己，不断的吸取一些新的知识，我自己掌握的一些前台业务知识，对于日常的工作确实够用了，但是我自己事前也没有意识到原来酒店前台工作不是那么简单的，我需要知道的东西很多，对自己的正确的评判，能力上也不能够夸大自己。

这次的培训也讲到了礼仪礼节，不管是中式的礼仪，还是西式的我自己本身都有一定的了解，但是礼仪理解是博大精深的，这是很难得的’一个机会。

这次的培训我看到的不仅仅是博大精深的礼仪礼节，还有一些我们平时工作需要用到的礼仪，这是我不知道的，我不知道原来还可以这样跟顾客打招呼，我们酒店提倡一个以服务为中心的高质量体验，这次的培训正对我们前厅人员的礼仪培训非常的重视，次的培训我感受到了很多，我感受到恶劣不一样的酒店制度，这让我在接下来的前台工作中抱有更多的信心。

## 酒店培训心得体会感悟篇七

在\_\_国际大酒店的毕业培训生活，自己学到了很多东西，也品尝到了许多的辛酸与快乐。但我始终牢记，培训不是正式工作，而是一个学习过程，是“从做中学”。不管是喜是忧，也不管是经验还是教训，任何一点认识、一个心得、一种感受都是收获。经过一年的实际运用，使自己对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了 很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧;体验到了

酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富；了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯奠定基础。

## 一、前言

### (一) 培训单位介绍

1、培训单位：\_\_国际大酒店：\_\_国际大酒店位于\_\_大道，总面积近五万平方米，其中近3000平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外落成的五酒店设计风格，严格按照国际五标准兴建；酒店配套设施完善，服务项目齐全，整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚，豪华气派，是一座具有很强时代感的国际五商务旅游酒店。

2、培训部门：餐饮部。

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

### (二) 培训职位介绍

\_\_咖啡厅服务员。

1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况。

2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备。

3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人

心态、需求，为顾客提供服务。

4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律。

5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感。

## 二、培训内容

(1) 礼貌问候客人并询问用餐人数。

(2) 引领并为客人拉椅子，打开餐巾。

(3) 为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。

(4) 点酒水，并服务酒水。

(5) 点菜(女士优先，点菜时应站立在客人右后侧)。

(6) 服务面包和黄油。

(7) 结合客人所点食品，为客人换餐具。

(8) 服务菜品(同上同撤)。

(9) 巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。

(10) 询问客人对主菜质量是否满意。

## 三、培训主要收获和体会

### (一) 培训收获

1、服务意识的提高：对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。

2、服务水平的提高：经过了一年的酒店培训，让我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、英语水平的提高：在五的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各地的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他(她)服务。

## (二) 培训体会

1、培训不是体验生活：培训占用了我们大学里的最后一个学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造的利益。培训过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇，和其他新员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、培训是一个接触社会的过程：通过这次培训，我比较全面地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，他们让我更深刻地了解了社会，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。



#### 四、培训心得

在毕业培训期间，成功地完成了个人角色的转换及整个人际关系的变化，并且在心理上适应了酒店行业与全新的生活环境，清楚地认识到，学历只是一个方面，它与最终的能力有关联，却不是绝对的。所以，在培训期间我虚心地倾听前辈们的指点和教导，记录下每一天的工作内容与收获，不时地温习，熟悉并掌握餐饮部门的相关情况，一步一个脚印，从小事做起，关注每一个细节。虽然对待酒店行业，还有很多东西要学习，很多教训要吸收，但我想我已经做好了足够的准备，无论在心态上还是技能上。现代社会的竞争是残酷的，但只要努力地付出，我的职业生涯就必定会开出希望的花，结出成功的果——我相信。

最后很感谢学校能给予我们这个机会，让我们能学习到很多在学校不能学到的知识，让我更清楚的了解了自己，这次的培训给我触动很大，相信这次自己收获到的将会伴随着自己飞的更高、更远！