

酒店工作感悟及心得 酒店拎包工作心得 体会感悟(精选8篇)

教学反思是培养创新能力和提高教学能力的有力工具。教学反思是对教师在教学过程中所遇到的问题、困惑以及收获和心得的反思总结，它能够帮助教师不断提高教育教学质量。现在是时候对这一学期的教学进行总结了。如何写一篇有深度、有价值的教学反思呢？下面我将分享一些写教学反思的技巧和要点，希望能够对大家有所启发。以下是一些优秀的教学反思范文，供大家参考。通过阅读这些范文，相信能够对写教学反思有更清晰的认识。

酒店工作感悟及心得篇一

第一段：引言（200字）

酒店拎包工作是一种常见的服务行业工作，为来宾提供重要的行李服务。我有幸能够在过去一年里担任这个职务，通过这个角色，我积累了许多宝贵的经验和体会。下文将通过分享我在酒店拎包工作中所得到的心得体会以及对此感悟，希望能够帮助读者更好地了解这个领域，并且引发他们对服务行业的思考。

第二段：专业技能（250字）

作为酒店拎包工作人员，掌握一定的专业技能非常重要。首先，我们需要具备良好的人际沟通能力，能够与来宾建立良好的关系，了解他们的需求，并向他们提供相关的服务。其次，我们需要了解各种行李的特点和操作方法，确保能够安全地搬运、储存和取回客人的行李。最后，我们需要具备一定的身体力量和耐力，因为在工作中，我们需要将行李从各个楼层搬运到客房或存放区。通过不断锻炼和学习，我逐渐掌握了这些技能，并且在实践中得到了进一步的提升。

第三段：服务意识（250字）

作为酒店拎包工作人员，提供优质的服务是我们的天职。在工作中，我们要保持微笑，友好地向来宾打招呼，并主动询问他们的需求，以确保能够为他们提供所需的帮助。我们要和来宾进行有效的沟通，了解他们的喜好和习惯，尽可能满足他们的需求。在处理来宾的行李时，我们要保持专业，确保行李的安全性和隐私保护。通过不断提升自己的服务意识，我逐渐意识到服务的价值和重要性，并且愿意为来宾提供最好的体验。

第四段：沟通与合作（250字）

在酒店拎包工作中，与同事之间的美好沟通和合作非常重要。我们需要共同分担工作任务，确保工作的顺利进行，并且互相提供帮助和支持。在处理纷繁复杂的临时任务时，我们也需要与其他部门的员工进行有效的沟通和协调。通过与同事的合作，我意识到团队合作的重要性，并且领悟到只有相互配合，才能够更好地完成工作。

第五段：个人成长（250字）

通过长期从事酒店拎包工作，我深刻感受到了个人成长带来的好处。首先，我提高了自己的专业技能，并且了解了服务行业的规则和流程。其次，我锻炼了自己的工作能力和责任心，能够在高强度工作环境下保持良好的工作状态。最重要的是，我培养了自己的服务意识和情商，学会关注他人的需求，并且在工作中给予他们最好的帮助。通过这些成长，我相信自己在今后的职业发展中会有更多的机会和挑战。

总结（200字）

酒店拎包工作是一项复杂而重要的服务工作，通过从事这个职务，我得到了许多宝贵的心得体会和成长。首先，掌握专

业技能对于胜任这个工作非常重要。其次，培养良好的服务意识能够提供更优质的服务。同时，与同事的良好沟通和合作可以提高工作效率和团队凝聚力。最后，个人成长是长期从事这个工作中的重要收获之一。通过这篇文章的分享，我希望能够给读者带来一些关于酒店拎包工作的思考，并且鼓励更多人加入到服务行业中，共同为客人提供更好的服务体验。

酒店工作感悟及心得篇二

__年12月，我来到__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的东西，尤其学到很多西厨房的知识是非常的开心，因为我的爸爸年轻时就是一个小有名气的厨师，以后我可以在他面前露一手啦，哈哈。

我很爱也很珍惜我的工作，每天也都很细心地去做自己的每一件事情，在之前的酒店实习结束我的酒店旅游管理毕业论文主题就是《论顾客至上》，我也把所学的“顾客至上”的理念融入了我的工作与生活，在这个大家庭里每天我都过得很开心，就像快乐的小天使，每天把自己的快乐开心分享给客人。立达人酒店每天早餐都在西餐厅用餐，由于酒店刚刚开业，根据营业情况并不是每天都设立自助餐，很多情况都是零点早餐。在我的待客思维里，我觉得早餐虽然都是免费的，但是自助早餐和零点早餐客人的感受是不一样的，自助早餐客人有很多选择，口味不适合可以再选择其他食物，可以跟好的根据自己的喜好搭配，更容易达到满足感，但零点早餐点好之后如食品口味与自己的饮食习惯有偏差之后，往往没有太多的选择，很多有良好素质的客人即使不合胃口也会默默的把食品吃完。所以，在西餐厅提供零点早餐的时候，

我往往对客人倾注了更多的关注及关心，把我的微笑和快乐更多的分享给客人。

在立达人工作不知不觉已经两个多月了，快乐美好的生活与工作总是让时间过得很快，在这两个多月让我感受到从未有过的快乐工作中让我过得很充实美满，想家一样的温暖。

家是温馨的港湾，家能给人以快乐、舒适的感觉，让人在疲惫或欢喜的时候第一个想到它。我不仅有一个生我养我的小家，而且还有一个团结进取的大家——那就是我们立达人酒店。我们都来自五湖四海，相信大家都听过“有缘千里来相会”这句话，正因为有缘，让我们相识、相聚在这里一起组成了一个和谐、美好、团结的大家庭。

每天在到酒店上班的路上，我总有说不出的欢喜，因为快乐的音符一直在心中跳动。随着刚刚变绿的枝叶发芽，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，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。立达人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“立达人是我家，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，为立达人酒店美好明天而不懈努力，使立达人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。

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！

酒店工作感悟及心得篇三

尊敬的各位领导各位同事大家好：

一、工作方面

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，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，评估期间承蒙李总的信任在王经理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，12月8号在评估工作即将结束的时候正巧东三省大学生供需见面会在哈尔滨召开，这对于我们毕业生来说是最重要不过了，好久之前便做好了准备，但是楼层服务员确实忙不过来，看到她们废寝忘食、加班加点我感动了，虽然我是学生但我也是酒店的员工，就这样我没有参加招聘会，我讲这个并不是说我自己都多么的伟大，而是我被这样一个团结、奉献、务实的集体而感动，奉献是无私的所以温暖、激情是火热的所以发亮，这就是企业的财富、壮大的资本！

二、学习心得

作为事业单位下属的经营类场所——国际饭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，领导者能够高瞻远瞩，开拓外部市场的同时切身为员工的利益考虑，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。

但是事物的发展是具有两面性的，作为新兴企业在市场竞争的浪潮冲击下一定会展露出柔弱的一面，也一定会有矛盾问题的产生，只要我们找到解决问题的途径我们就会更上一层楼，竞争也是企业最大的发展动力，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，在新的一年中继续努力工作，勤汇报、勤学习、勤总结，最后祝愿我们酒店在澄澈如洗的晴空里，策马奔腾，祝愿各位经理在工作的征程中勇往直前，人生的跑道上一帆风顺、祝愿各位同仁在新的一年里续写人生新的辉煌！

酒店工作心得体会感悟篇4

酒店工作感悟及心得篇四

第一段：介绍酒店拎包工作的背景和重要性（约200字）

作为酒店行业中一个不可或缺的职位，酒店拎包工作是一个需要勤恳和细心的工作。酒店拎包工作人员通常负责迎接和送行客人、协助搬运行李和提供相关服务等工作。虽然这个工作可能看起来平凡，但对于保持酒店良好形象和提供顶级服务至关重要。

第二段：角色定位和工作职责（约300字）

作为酒店拎包工作人员，我们是酒店的形象代表，需要时刻保持整洁和专业。我们不仅需要帮助客人搬运行李，还需要了解客人的需要和喜好，提供相关的服务和信息。我们还应该熟悉酒店的各项设施和服务，以便能够向客人提供准确和有效的帮助。尽管工作有时候可能会累人，但我们始终保持微笑和耐心，以营造一个愉悦和舒适的客户体验。

第三段：心得体会（约400字）

在酒店拎包工作的过程中，我从中学到了许多重要的经验和

知识。首先，我学会了倾听和理解客人的需求。有时，客人可能会因为长时间的旅途而疲惫不堪，他们可能需要一点额外的关怀和照顾。通过倾听他们的需求和提供相应的帮助，我能够帮助他们解决问题和减轻疲劳。其次，我学会了如何保持耐心和冷静。有时候，客人可能会有一些特殊的要求或者投诉，但我们需要以专业和礼貌的方式处理这些问题，以确保客人的满意度。最后，我也体会到了合作和团队精神的重要性。在繁忙的时候，我们需要与同事紧密合作，共同完成工作任务。只有通过团队合作，我们才能提供更好的服务。

第四段：感悟与反思（约200字）

酒店拎包工作让我更加懂得了服务的重要性。我们每个人都可以通过提供帮助和关心他人来改变和影响他人的生活。每一个微笑和友善的举动都有可能给他人带来温暖和幸福。与此同时，这份工作也让我意识到了团队合作的价值。只有通过团队的努力和配合，我们才能为客人提供真正满意的服务。

第五段：展望和总结（约200字）

酒店拎包工作虽然简单，但背后需要的是勤勉、耐心和细心。随着酒店行业的发展，这个职位也变得更加重要和赏心悦目。作为酒店拎包工作人员，我们要继续学习和提高自己的专业水平，以更好地满足客人的需求和期望。无论是在繁忙的时候还是在累人的时候，我们必须始终保持微笑和耐心，以提供最好的服务和体验。通过持续努力和积累经验，我们可以不断提升自己在酒店行业中的地位和价值。

酒店工作感悟及心得篇五

作为一名酒店拎包工作人员，我有幸经历了很多琐碎又辛苦的工作，但同时也收获了很多有意义的体验和感悟。在这个充满挑战和机遇的工作中，我深刻认识到了团队合作的重要性、服务态度的不可或缺以及与人沟通的技巧。以下是我对

这些方面的一些心得和体会。

首先，酒店拎包工作的核心是团队合作。在繁忙的酒店工作环境中，人力密集型的工作使得一人很难承担所有的任务。因此，和同事之间的密切合作成为了我们成功完成工作的关键。我们要学会互相支持、互相帮助，共同协作解决问题。团队合作不仅提升了工作效率，还加强了我们之间的相互信任和友谊。

其次，服务态度是酒店拎包工作中的灵魂。作为酒店的门面形象，我们每个人都要以积极的态度对待自己的工作。无论是否有客人表扬，我们都要保持微笑和礼貌，用真诚的服务打动每一位客人。有时，客人可能会有各种各样的需求，但我们要保持耐心和耐心。不论工作再忙再累，我们都要以微笑和服务为荣，传递酒店的温暖和友善。

第三，与人沟通是酒店拎包工作的必备技巧。每天我们都会遇到来自不同国家、不同文化背景的客人，因此，我们需要用不同的语言沟通，清晰地传达信息。除了语言，我们还要学会用非语言沟通，比如表情、手势、目光等。细致入微的观察和灵敏的感知也是与人有效沟通的关键。我们要做到真实、礼貌，尊重他人的不同，以增加彼此的互动和理解，让客人感到宾至如归。

第四，酒店拎包工作让我体验到了服务他人的快乐。每当我能够及时为客人提供帮助时，我总是可以看到客人满意的笑容。并且客人的满意也成为我继续努力的动力。同时，通过这份工作，我也了解到没有一个人一样，每一个人都有自己的需求和心情。因此，我们要善于倾听和观察，根据客人的不同需求给予适当的关注和照顾，让每一个客人得到个性化的服务。

最后，酒店拎包工作让我更加懂得珍惜时间。在这个喧嚣忙碌的世界中，每天都有大量的任务等待我们完成，如果没

有良好的时间管理和工作计划，就很容易被工作淹没。因此，我在这份工作中学会了如何合理地规划和利用时间，充实自己的工作内外的生活。同时，我深知时间的珍贵，明白一切都是有限的，珍惜和充分利用每一刻时间成为我对待工作和生活的态度。

总体来说，酒店拎包工作是一项艰辛而又有意义的工作。通过这份工作，我学到了很多关于团队合作、服务态度、沟通技巧、服务他人和时间管理方面的经验和技巧。这些宝贵的心得和体会将伴随我一生，成为我在职业生涯和生活中的宝贵财富。无论将来我是否会从事其他工作，这些技能和价值观都会伴随着我，让我成为一个更加优秀和有价值的人。

酒店工作感悟及心得篇六

在香格里拉实习已经有两个半月了，在这半个月中，有很多的事情值得分享。

第一件事是我们学院的老师来看望了我们，而且我们的老师还住在了我们的酒店，我们都感到非常的亲切。我们的老师还给我们带来了一些特产和咖啡，礼轻情意重，我们真的非常非常地感动。我们还和老师们进行了一次座谈会，我们和老师进行了一次深入地交谈，对我们这段时间的实习生活中遇到的问题和我们的想法做了一个了解，也把我们的想法及时地传达给了我们的酒店的领导。让我们的实习中遇到的一些问题得到了改善。我们也对我们的实习目的和方式有了更加深刻地认识。

我认为这半个月还有一件事值得分享的就是我们参加了香格里拉情3的培训。这一期培训的主题是发扬主人翁精神。发扬主人翁精神的内容核心是关心，体现在关爱和理解同事，关怀客人，对公司充满自豪感并保护和捍卫公司的品牌。我觉得香格里拉的培训总能让我们收获到很多，让我们对我们的职位有更加深刻地思考。

第一点关怀客人，就是要仔细观察客人的喜好，使客人能够时刻喜出望外。像我们在客房，就可以通过观察客人对一些物品的摆放啊，观察客人吃的剩下的水果啊，可以判断客人喜欢睡几个枕头，硬枕还是软枕，客人喜欢吃什么水果啊等等。然后我们就可以把客人的喜好输入客史档案，我们也会填写客人喜好卡，这样，等下次客人再来的时候，我们就会根据客人的喜好有针对性地为客人服务。还有就是及时预见客人的需求，比如商务客人我们可以主动询问他是否需要打印机等等，这些都需要我们细致地观察和一颗想为客人服务的心。

第二点就是理解和关爱同事。在酒店的同事都是一个大家庭的，少了哪一个部门的同事，酒店的运营都会出现问题。所以在培训中我们填写了幕后英雄卡，把你想感谢的同事写在卡片上。我认为这是一种很好的方式，我就感谢了洗衣房的同事和工程部的同事。要感谢洗衣房的同事是因为她们每天都会给我们洗制服，给我们洗布草，给我们的工作提供了有力的支持。感谢工程部的同事是因为客房里的一些工程问题，只有他们给我们进行了维修我们的客房才可卖，所以也要感谢工程部的同事，他们也很辛苦。

最后一点就是以身为香格里拉人而自豪，要保护和捍卫酒店的品牌。在这点上，我觉得这是自身一种自信心的体现，但是我们也要自豪而不骄矜。

这半个月中我体会最深，收获最大的两件事，分享给大家，希望在今后的很多很多半个月中，我都能收获到不同的东西，给自己充电，让我的实习生活能够更加的丰富多彩！

酒店工作心得体会感悟篇3

酒店工作感悟及心得篇七

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xx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的利益考虑，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，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！

酒店工作感悟及心得篇八

2年前的一次机会让我与广州大厦结缘，国内首家四星级公务酒店，一家认真演绎着“把尊重送到客人心里”的服务理念的企业，在这里我重新找到了我工作的目标和归宿。

现在，回顾我在大厦度过的这2年多的服务工作生涯，用大厦的理念来概括是最贴切不过了：“生活的每一天，工作的每一天，都是学习和收获的每一天。”

20__年7月6日，我正式来到广州大厦，成为其中的一份子。

第一个工作岗位：房务部。我身为一个小孩子的妈妈，在家里做家务是必不可少的，本以为房务部的工作我可以很好的胜任。跟着师傅铺床，擦东西，吸尘一系列工作做下来，腰酸腿痛是难免，但正是这样高强度，高密度，高品质的对待每个房间，每个角落，每个细节。对待每个房间比对待我家里还要仔细，从最根本体现了大厦的承诺：给您一个绿色的家。在房屋部的工作经历让我明白，这正是广州大厦服务精神的最好体现。

第二个工作岗位：娱乐部。这是我所应聘的服务员职位，也是我为之付出2年多汗水的职位。娱乐部的工作，或许别人认为轻松，可却也有不轻松。我身为一名服务员，要做带对待客人讲究礼貌，急客人所急，思客人所虑，帮助客人解决问

题，并且很好的维护好所在楼层的干净环境。这些细微之处，我都能做得很好，并在2011年年底获得大厦给我的肯定：年度优秀员工。

作为一名服务员，服务做好是第一位，怎么做得更好也是我们需要思考和提高的地方。由于广州大厦是国内首家四星级公务酒店的特殊地位。我在日常接待中需要经常碰见大小官员，各种大碗。刚开始时，我会称呼熟客的职业，如：周记者，唐医生，杨校长等。可记过一段时间后，我观察到顾客反应一般，且略有难色。回想起我在cctv春晚晚会工作的那段经历。有身份地位的人，在外一般较低调内敛，并不喜欢太多关注。或许来娱乐部游泳，是他们最自在，最放松的时刻，却因为我的一句不恰当的热情问候打破了，面露难色也是可以理解的。自此，我改变的称呼方式，如：周先生，唐先生，李小姐等，虽然简单了，可换来客人的舒心。与此同时，我也更深刻体会到广州大厦“把尊重送到客人心里”的服务理念。多为客人着想，多了解客人的心里想法，多站在客人的角度，这就是我身为大厦服务员对大厦服务理念的最好诠释。

第三个工作岗位：宴会厅。由于二，三月份健康中心全面装修。我有幸被分派到宴会厅轮岗。这里又是一个崭新的平台。从上班开始，忙碌的工作就开始了。翻台，摆场，备茶水，备家具……每样工作都是井井有条的进行着。有时候，细致到每一个玻璃杯上是否有手印。只要有瑕疵，都会立即重做，力求为宾客提供最好的服务。我与一群年轻我很多的实习生一起干活，我时刻感受到他们对工作的热情，对生活的热爱，对服务质量的热忱追求。正是广州大厦优秀的企业文化熏陶，让我们能如此热情投入到工作。

“把尊重送到客人心里”的服务理念伴随着我与广州大厦一起走过了2年多的日子，我在这里得到了成长，收获了信念。并时刻提醒着我作为一名广州大厦的服务员，一名优秀的服务员，应该时刻把服务精神做到最好，让客人真正从心里感

受到我给予那份尊重。

酒店工作心得体会感悟（篇3）