

酒店演讲稿 酒店的演讲稿(通用8篇)

演讲，首先要了解听众，注意听众的组成，了解他们的性格、年龄、受教育程度、出生地，分析他们的观点、态度、希望和要求。掌握这些以后，就可以决定采取什么方式来吸引听众，说服听众，取得好的效果。优质的演讲稿该怎么样去写呢？下面是小编帮大家整理的优秀演讲稿模板范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店演讲稿篇一

大家好！首先，我要感谢领导给我们提供这样一个突破自己、展示自己的机会。一直以来，我非常羡慕和佩服那些站在台上可以滔滔不绝、妙语连珠、神态自如的人们，但我从来没有想过让自己也站在台前。当我听说要举办这次活动，我犹豫过，胆怯过，也激动过，但最终我选择积极参与，我要试一试突破自己，不管最后结果怎么样，重要的是我敢走上演讲台。岁月的流逝，生活的考验，工作的磨练，及企业领导和长辈的教导，让我们少了一份天真、少了一份莽撞、少了一份激情，但却多了一份成熟、多了一份慎重，更多了一份责任心。让我们更懂得珍惜工作，珍惜生活，珍惜这来之不易的责任。家庭和孩子是我们心的归属，企业和工作是我们充盈生命的平台。弹指间，我已在酒店行业工作一年多了。一年之前，怀着对酒店行业的憧憬，让我拥有了这份事业。从一个不敢和客人打招呼的门外汉到现在的独当一面，我非常感激一直以来各位领导，同事对我的栽培和关怀。没有你们，就没有我的成长（鞠躬）谢谢你们，谢谢！我对这份事业有一种独特的感情。虽然我踏入民发酒店时间不长，但是这里让我感受到员工的素质、品质是与企业的文化息息相关的，是与企业的命运紧紧相连的。从试营业到今天，民发酒店已走过了两个年头。她，诚信为本，打造金牌品质；她，开拓创新，引领行业品牌。她，就是我们蓬勃发展的民发酒店。两个春秋，见证了我们的飞速发展和辉煌成就，也同时

见证了这份事业对我们的恩惠。

自开业以来，我们酒店一直肩负着各级党委政府的各项接待任务。为社会经济各项事业发展做出了突出贡献，这样的成功案例始终激励着我们，无论多么艰难都要坚强勇敢地走下去，时刻不忘民发酒店一路走来的艰辛。在工作中我们更应该具有饱满的工作热情，认真的工作态度，勇于奉献的工作精神和乐于创新的工作意识。秉承“客户满意，社会满意，员工满意，公司满意”的经营理念；两年来，民发人摸索出一套自己的方法，以独特的营销战略攻占市场，创造出领先同行的竞争优势。

人生，使我从中学习，成长。我常想，这份事业给予我太多，而我为这份事业奉献的太少，应该拿什么来报答？只有用平常的心做人，用感恩的心做事。而对工作不管有多大压力，我都要顽强拼搏努力工作，把工作干好，干出色。回首我在酒店工作的一年之余，一路走来，有悲喜，有苦甜，但更多的感受仍然是肩上沉甸甸的责任。与其用诗人的眼光看待秋天的萧条，不如用农民的眼光看待秋天的收获。悲伤的尽头是微笑在闪烁，痛苦的尽头，有幸福在等待，不想要逃避是因为当初为了追逐梦想而踏上旅程，或许只是想借这个标题提醒一下自己：开心工作，快乐生活。我想，这是一种境界吧！当我们面对生活中许许多多的如意，不如意时，告诫自己，提醒自己，亭前花开花落，窗外云卷云舒。今后，我会更加珍爱这份事业，不断学习，不断自我超越，用心做人，用心工作。感谢培育我成长的这份事业。好的环境造就优秀的人才，岗位靠竞争，收入靠奉献。也许我们对目前的工作已没了激情，但既然我们选择了这个岗位，就必须记住自己的责任和使命！

我热爱我现在从事的工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我。我觉得当我满头白发，还依然身着燕尾服，站在大堂里跟我熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我人生最大的满足。我以我自己能终生去做一名专业服务人员而骄傲，

因为我每天都在帮助别人，客人在我这里得到的是惊喜，而我们也从客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有经验、富有信息、富有助人的精神，富有同情心、幽默感，富有为人解决困难的知识和技能，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有这些，构成了我们今天的生活。青年朋友们，富有的人生不难找，它就在我们生活的每一天当中，就在我们为别人带来的每一份惊喜当中！谢谢！

20xx年4月9日

酒店演讲稿篇二

大家好！

我是餐饮部的xx，今天有机会在这里和大家来一起分享酒店服务的故事，我感到非常荣幸。对我而言，今天站在这里，更有一种挑战自己的收获感，因为能够当着这么多最亲爱的大家讲述我的工作成绩，本身就是一种值得尝试的美丽。

记得我刚来没多久时被派到银海湾做包厢服务时，由于对包厢服务的流程有点生疏，当领班质问我到底会不会倒酒时，我才意识到自己的需要学的还太多。可是开餐正在进行时，我已经没有时间去调查这些，学习这些，面对领班恼怒的神情，只能怯怯的告诉他说，我知道错了，我会改正的。对待客人时，我也只能用微笑和有频次的服务去弥补刚才的不足。在客人用餐结束后，我听到了客人对我赞许的语言，我看到了经理转身离去时对我竖起的大拇指，我看到了刚才怒不可遏的领班变得和蔼可亲。我知道，我成功的完成了这次任务！但我不知道，这次的成功是取决于我的微笑还是我那蹩脚的服务。

相比而言，我更愿意相信前者。

因为微笑的力量是无穷大的，他就像一个多插孔的移动电源，在给自己供电的同时，也提供着他人的能量。

从楼上到楼下，厅里到厅外，一个岗点到另一个岗点的衔接，虽然时间不长，但已足够让我去汲取养分，积累经验。

依稀记得在三楼开餐时，客人们在不停得拼酒，我在给客人倒酒时，由于倾斜角度的大小不同，导致倒出的酒量有差别，挑剔的客人玩笑似的要求我把酒倒得要一样多，一滴不能多，一滴不能少，面对微醉的客人，我微笑着盯着酒杯一滴一滴的往下倒酒，尽可能的达到客人的满意。时间在继续，屋子里弥漫着醉人的酒气，我的耐心已经快要消散殆尽，我该怎么办呢？我不停的拿着分酒器在酒桌旁踱步斟酒，在为客人竭诚服务的同时，也在消磨着时间。喝高的客人们貌似已经没有了时间观念，于是一个让他们醒酒的念头鼓动着我将几瓶矿泉水放到了他们的面前。在一个客人摆手说不要的时候，一不小心，几瓶矿泉水一个接着一个的从托盘上滚落并都一个一个的砸到了这个客人的身上，我惊呆了，没想到，这位客人诙谐的告诉我说，小妹妹，我不要，你也不能这样对我啊！我满脸的歉意，微笑着对他说，我不是故意的，您有没有伤到哪？于是，便弯身捡起了掉落的矿泉水，转身打开了几瓶，依次倒在了客人空余的杯子里，并小声告诉他们说，喝点水，肠胃会舒服些。果不其然，刚才还在拼酒量的客人都不同程度的喝了点水，不知道过了多长时间，客人纷纷站起身来开始离开。在离开的时候，一个客人对我说，小姑娘，真的谢谢你，如果再喝下去，我今天都走不成了。

或许有时候能够让客人满意就是这么简单，想客人之所想，思客人之所思，大家相互理解，相互体谅。用最真诚的服务去打动他们。

算一算时间，我来这里也有半年了。来这里之前，我也曾犹豫过，怀疑过，而如今，我感谢那些不眠不休的日子，庆幸咬牙走过的每一个美丽纪念，使我终于得到了领导和同志们

的认可，荣幸的成为咱们这个大集体中的一员。

我很快乐，虽然遇到困难和挫折，但这些对于我来说都算不得什么。人年轻时总要多沐些风雨，经些霜雷，走些高山，跨些大河，才算真的体验过五味人生，这样的青春也才算有意义。

今后的日子里，我将以一个合格金陵人的要求规范自己的言行，尽职尽责，默默耕耘，脚踏实地地做好金陵会议中心的每一项工作。与大家携手共进，共同创造金陵会议中心美好的明天！

酒店演讲稿篇三

人类区别于动物很重要的一个就是和睦相处，凝结成智慧，而后就可以代代相传才会有我们现在的生活环境。

我听说过一句话一个人做生意，两个人开银行，三个人就可以半殖民地，这句话我就得就是告诉我们一个人的力量和众人的力量，这句话也可以真正的体现在我们的工作中，一个人做一件事很累要是大家都在为一件事去寻找答案就不会感觉到那么累，我说的意思就是团队的合作力量往往会比一个人做事容易，一个人在做一件事在我看来就等于个体户，两个人开银行就等于一个小型企业，为什么说是小型企业因为这个时候就可以有一个人过来帮你出主意你们就是合作伙伴有了合作伙伴还在怕事情做不完吗？三个人在搞殖民地应该是中型企业了吧，中型企业就相当于我们现在的酒店可以看做成高层、中层、基层，高层主要是组织策划者，中层就是策划安排着，基层就是安排工作者，看起来其实很简单的一段话但是你要是慢慢的品味就会有不一样的感觉。

其实感恩不单单是感谢一下谁谁或者是某某，做着一次的的演讲也不是单单的看谁会感恩酒店，在我的理解中应该是学会懂得酒店的用心只要明白酒店对我们的一些用心这样我们

才可以全神贯注的来做好每一件事，做好每一件事的前提就是要先改变自己的形象，培养自己的魅力。

我们也开过心与心的交流会也是为了了解每一位员工的心里也是以后方便管理，我还通过人事部的培训了解到餐厅的布局，酒店在今年也重新的扩建了两个会议室方便开会用，我们也做了一次真实的消防演习在这次消防演习中只能说要学的太多啦，还记得在老北京酒吧开业的那天晚上酒店领导让我们做了第一位客人，我们还举办过生日会，部门组织的秋游，我还记得我刚来京泰龙时候是以一名服务员进来的在做服务员的时候我有想过我是否还会有进步有机会升职，实话说心里也放弃过但是我还是挺过来啦，在这几个月的过程中我也慢慢的了解京泰龙的一些规章制度还有大家，在调到pa我身上的责任更大啦，我们的日常工作就是保持大堂的一个整洁说起来很简单但是要是没有一批肯干的员工们别说是整洁啦，不出事就是好样的但是我的员工们没有这样做都是勤勤恳恳的去做好每一件事，在这里我要感谢一下我和一起并肩作战的大姐还有大叔，接感谢楼层的领班办对我们工作的一个肯定，谢谢你们，我们都是一家人有事大家一起去面对一起去解决这样我们的关系也会变得很融洽，在此也谢谢店领导对我们pa的所有员工的一个肯定谢谢你们。

第一印象是指两个人第一次见面时形成的印象，这个也可以理解为我第一眼看到酒店的环境对我的印象，我还记得我刚来到这个酒店去面试找了半天都没有找到酒店的人事部在那个方位问了好多人材在一个角落里看见一个很醒目的大牌子上面写着人事部，当时我就想找个地方好难啊，但是没有过多久就有了指路牌这样也方便了我们这就是一个第一印象。

（如果你的第一印象对酒店就没有好感，那你就会配一种消极的态度光环笼罩着，第一印象对于一个人在说持续的时间是最长的，但是不是不能改变就看你的心在哪里，读懂酒店对我们的关心这样我就不信你没有有一个转变，有的时候都在说酒店这点不对那点不对，真要是不对你还在这里做什么呢，安静下来的时候也要在想一想自己对酒店做对了什么，都会

说我只是为了来挣钱如果你要是不好好做你就挣到吗？酒店真的是在这点做到了极致啦没有一次拖欠咱们的工资吧，我们应该感受到酒店对我们的爱，心与心的交流才是这个社会中最纯洁的一种语言）。

没有对酒店的激情就没有对事业可言啦，激情是重重领导力大家都看见你每一天那么充满了激情的去工作，但是在工作中激情就会在工作中消失的不见让你找不到，但是酒店在这个方面可为我们想了很多的办法酒店做一些事情不会告诉我们每一位员工说酒店是组织策划者还不是说酒店是默默的付出者呢，在工作中的激情是什么那就是薪酬方面的刺激，但是我听过一句话是惊喜还有激情秩序的时间很短暂（这个时间是多长我给忘记啦）我想说的是享有激情酒店不可能老是给咱们涨工资吧这个也不太现实，但是酒店没有放弃酒店想出了别的办法来激励我们就是每一个月的劳保有的人说少你可以去想一想要是不发给你你不是也一样的去干吗，漫不经心的去干一些事情到了忍不下去的那天就是你放弃了酒店的那天而不是酒店放弃了你，激情也是在工作当中的一种士气，士气是激情的保鲜剂，你想想看最可以体现士气大震的地方在什么地方应该是球场，在球员表现平平的时候教练员都会给队员鼓劲，在酒店也是一样在一件事情不敢去做又怕做不好的时候你的后面往往会有一个人在和你说不用怕没有办不到的事情也没有不会的。

就某一个人在说在群体里面活动中发挥的精力大小代表强弱，这个也可以说如果我们不想做一些事请我们就不会去做，或者是推给别人让别人去做，如果酒店带着大家做一些事情就会从不想做慢慢的转变成想去做而后抢着去做，酒店在默默地支持着我们这个支持真的无形的我们用眼睛看真的只是皮毛要用心去看这样就会明白啦。

酒店做一次演讲是想知道我们现在还需要什么，说到需要也就是需求什么，需求是一种必须想要的情绪状态，其实只要做好本职工作就好何必还在想着做完之后会有一些什么回报

呢，只要你踏踏实实的去干酒店就会知道也不会把你放到一边一提到你都会觉得可以不回有人说不行，酒店高层及中层都是抗压力极强的团队只有这样的团队才会又酒店美好发展的前景。

而言之酒店喜欢我们发挥一个人多方面的才能和吃苦耐劳、乐于为酒店风险的精神，把尊重原则放在首位，做好每一件事放到中间，要在工作中不断地实践，不断地提高工作能力和工作水平，勤奋学习努力进攻勇于面对。

酒店演讲稿篇四

大家上午好！

我是来自前厅部的***，我为大家演讲的题目是：我眼中的优质服务。怀揣着对未来的美好憧憬，懵懵懂懂的我离开了大学校园，迎来了我人生中的第一份工作。初到酒店，通过培训让我了解到：思于细、行于精，是酒店的服务理念，也慢慢懂得了这短短六个字的真正含义。在酒店工作的这些日子里，我看到了领导和同事们不辞劳苦，热心互助，一丝不苟，不计个人得失，兢兢业业的工作态度。他们所展现出来的一切，让我有了深深的感触，我也在思考，时常问自己作为酒店一员，我要以怎样的实际行动，才能提供更优质的服务，才能让客人感受到我们真挚的服务。如果我是客人，我想酒店优质服务的第一点应该就是：感动客人了，让每一位来酒店的客人能够感受到最快速最便捷的服务，同时也感受到酒店的惬意、安全和关爱，甚至也能感受到酒店细致入微的服务。

有时可能仅仅因为我们一句亲切的问候，一个灿烂的笑容，就足以让客人感动不已。

第二，应该就是走进客人的心，其实真正的优质服务就是“走心服务”，那是心与心的交流，从客人的角度出发，

想客人之所想，应客人之所急，真诚为客人服务。也许有时只是为了让客人有愉快的心情，为了让客人得到足够的面子，不与客人争吵，我们甚至要承受着巨大的委屈。哪怕我们得理，我们也不能与之辩驳。尤其是在接待工作中，常常会遇到这样的事情。其中有件事让我记忆犹新，也给我留下了非常深刻的印象。

那一天，大概是晚上九点左右，有一位先生怒气冲冲的来到前台，将手中的房卡往前台一扔，“你这是什么五星级酒店，什么房卡啊，连门都打不开”！！“对不起，先生，我马上帮您重新制作一下”，总台同事一边说一边拿起房卡放入门锁系统中查询，这时她发现这张房卡是之前已经测试过可以正常使用的，于是她便轻轻的问了一声客人：“先生请问您在使用房卡时，门锁系统上是否有亮灯呢？”总台同事话还没说完，那位先生突然打断到：“你什么意思啊？我住了这么多的酒店，难道连门都不会开吗？”“你们酒店怎么搞的，什么服务啊！”总台同事一边向客人道歉，一边向大堂礼宾员示意着，并将房卡递给礼宾员，请客人跟随他上房。后来，我才了解到，总台同事为了不让客人尴尬而有面子，便不断地道歉，示意礼宾员陪客人一起前往房间，为客人开门。让客人心情得以平复。

从我为大家分享的这个小小的案例就可以看出，其实，在服务过程中我们可能会承受一些委屈、甚至得不到客人的理解。但在我们承受委屈给客人带来快乐的同时，也会给客人留下深刻的印象，他们也会在经意间或不经意间把这些感受传递给他人，在无形中给我们的服务做了一个免费的宣传和推广。我想我们也会获得更多的忠实客户。虽然我来酒店工作的时间不长，但是我也希望自己能够像我们的领导和同事一样，把工作做的更细、更好。也许，我对优质服务的理解还不够透彻，但我希望在不久的将来，我能在这个酒店温暖和谐的大家庭里，不断地学习，不断地积累业务知识，不断地在服务中提升自我，尽我所能，用心服务，让酒店更加光彩熠熠！

谢谢大家！我的演讲到此结束！

酒店演讲稿篇五

大家好！

在这个春光明媚、充满希望和梦想的日子里，我们在以王志斌总经理为新领导班子的带领下，满怀激动和喜悦的心情迎来了椰林酒店水疗部试业的好日子，这标志着我们酒店即将步入一个全新的起点，一个新里程碑正在我们手中树起。回首水疗部筹备阶段，虽然经历过波折，但在酒店董事长及总经理的大力支持、在兄弟部门的配合与协助下，部门全体同仁上下一心、团结一致、努力拼搏，勤勤恳恳、任劳任怨，积极主动地将各种困难一一化解。在此，也再次向关心与支持部门工作的各位领导及同事表示衷心地感谢！在今后做好日常工作的基础上，我们将一如既往地不断钻研服务技能，努力提高业务管理水平，在思想上严要求、在工作上求实、务真，全方位提升对客服务质量。

1、严抓服务技能，树立核心竞争力

目前本地区市场渐进行寡头竞争格局，作为市场挑战者的我们唯有在服务技能创新，并逐渐聚集起本酒店独有的核心竞争力，才能在竞争激烈的市场中崭露头角、并逐渐抢占市场份额。今后，我们将严抓技师手法及服务技能，并树立全员营销意识，让部门全体员工懂得“今天的服务就是明天的市场”，让员工把自己的言行、举止都提升到营销的高度上来，让员工意识到自己为宾客提供的优质服务就是在支持营销，从而使全体员工在思想上高度保持一致，保证了各项工作能够落实到位。以此来不断提高顾客满意度，提升酒店整体形象，形成独有的市场核心竞争力。

2、规范服务用语，提高对客服务的专业性

针对我部门各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，部门将搜集各岗位专业服务用语进行留精去粗、统一规范，作为我们对客交流的语言指南，同时也作为我们培训的教材。相信规范服务用语执行以后，部门员工在对客语言交流上肯定会有显著提高。

3、加大培训力度和培训方式，提升服务质量

由于部门工作的特性，招来的新员工自身素质和综合能力不尽相同，或者从未做过酒店行业，理解能力和操作能力不一而足，给部门管理带来一定的难度。为此，部门已经详细制定了新员工培训计划和培训内容以及在职员工系统培训计划和培训内容，将由部门负责人亲自负责培训、监督，并且对每一次的培训内容进行专项考核使培训工作得到深层巩固。今后，部门每周、每月搜集投诉案例和日常工作中发现的问题，由管理人员集中研究，找出问题的症结对员工进行专题培训，使服务和管理上存在的问题通过培训工作一一得到解决。

4、建立与健全部门各项规章制度

规章制度是加强酒店管理的重要保证。今后将全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度、工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“奖金拉开档次”为主要内容的奖罚激励管理机制。对每一个人的岗、责、目标都提出了明确的标准，对超越和违反的都做出了相应的处罚规定。做到了对每项工作、每个工作环节都有章可循，有规可依。

5、准确定位，转变观念，加大营销力度。

提高酒店的知名度和培植自己的固定客源，是一个酒店生存和发展的基本前提。根据不同季节制定营销计划，注意稳定老客户，发展新客源，同时建立全员营销的大营销网络以及相应的营销奖励机制，以最大限度地调动每一个人的工作积

极性。

今天在这里能代表优秀员工发言，着实有点激动，很多年都没这么激动过了，激动中又夹带了些欣喜和压力。就这两天评选的结果还没最终宣布，就有人调侃的不称呼我名字了，直接叫我“先进”，弄得我在这新年的伊始就觉得这20xx给人倍感压力。当然了，有压力就是动力，有动力就有更多的能力提升空间，也就能更快的成长起来。

虽然今年的优秀员工只评选了六位，但是，我们肯定不能简单的说这六位就比其他人要优秀什么，或者多做了什么，可能只是他在专心的做一件正确的事情的时候，正好被领导们看见了，加深了很好的印象，而这样的次数多了，自然也就优秀了。又或者仅仅是一种处事态度和方式得到了广泛的肯定。所以那些低调勤劳，埋头苦干，把公司当家的同事们，在这里更需要我们向他们看齐，就比如高工从早上一上班就开始奋笔疾书，不知疲倦一直写到下班，有时候还会因为工作而累倒；我们潘总把车间当办公室，每天督战在生产第一线，遇到重点难点问题都是亲自指挥战斗；我们强哥每天都是忙里忙外的，把车子当床铺，把泡面做三餐，不管大事小事，事事亲力亲为；我们计工也是忙上忙下，保质保量，严把着公司质量关；还有我们车间主任张师傅，技术部唐工，朱工，各班班长等等，都是为工作殚精竭虑。当然如果这些中层领导不在优秀员工的评选之列，那么来年是不是应该增加一项优秀干部的评选？领导中也有竞争，那样会有一个更好的良性循环。

我们部门被评选为“先进集体”，确实是让人有点受宠若惊，其实质检部，各个班组都应该比我们有资格，因为我们清楚的知道在过去一年里我们有过多少错误和种种不足之处。上次去升华拜克的路，计工说我们技术部下发的十套图纸，九套有问题，还有一套也不能说是没问题，只是他还没找到，没看过也就不知道有没有问题。虽然我们知道计工是在开玩笑，但是我们可不能就认为这是在开玩笑，比如事情一旦太

多太杂就不仔细，不严谨，上补下漏；整个部门年轻化，有速度没质量；缺少足够的设计经验等等。所以这就要求我们在新的一年里在我们唐工的领导下努力的去克服困难，解决问题，多向有经验的老师傅去请教，特别是像计工这样有丰富的经验和阅历的老资格，去取长补短，自我提升，逐渐的充实自身。

时间就如白驹过隙般冲冲而过，来公司都有三个年头，对于自身的成长，和对公司发展也有了自己的理解，为了不影响同事们用餐时间，就把这些理解留到明年发言时再说吧。

总之，总结为一句话就是：在新的一年里，我们公司上下要紧密的团结在周总和曾总周围，高举着我们思创那实干、创新的精神，努力为公司的发展抒写新的篇章。

最后给同事们拜个早年，祝愿大伙都平平安安快快乐乐的过一个祥和的春节！

酒店演讲稿篇六

大家午好！

首先，真诚感谢领导给予我展示、检验自己机会。能站在这个竞聘平台上，我心情非常激动，因为这是对我年来工作态度与工作成绩充分肯定，我感到十分欣慰！今天，我本着参与、锻炼、提高进而推动我酒店事业发展目，我要竞聘职位是酒店总经理。下面，我对自己基本情况向各位做一简单介绍。

（个人基本情况）回首过去年，在领导和同仁们支持和帮助下，我在工作中一直兢兢业业，任劳任怨，从一个业务新兵逐渐成长为一个有担当、敢反思、珍惜人生价值责任人。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。随着这些年工作历练与

学习充电，我工作经验日见丰富，理论知识日益扎实，人也越来越成熟，已具备较高业务素质和一定管理经验，我觉得自己有信心也有能力担任一名酒店总经理，能做好应该履行职责。

我认为酒店总经理工作是：

1. 全面负责处理酒店总体事务，和酒店全体员工共同努力，及时完成酒店所确定各项目标。
2. 制定酒店管理目标和经营方针，包括制定各种规章制度和服务操作规程，规定各级管理人员和员工职责，并监督贯彻执行。制定市场拓展计划，带领销售部进行全面推销。制定酒店一系列价目，如房价、餐饮毛利等。详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划完成情况，并采取对策，保证酒店业务顺利进河。
3. 建立、健全酒店组织管理系统，使之合理化、精简化、高效化。主持每周总经理室办公例会。阅读消防和质量检查情况汇报，并针对各种问题进行指示和讲评。传达政府或总经理室有关指示、文件、通知，协调各部门之间关系，使酒店有一个高效率工作系统。
4. 健全酒店财务制度。阅读分析各种财务报表，检查分析每月营业情况，督促财务部门做好成本控制、财务预算等工作，检查收支情况、应收账款和应付账款等。
5. 定期巡视公众场所及各部门工作情况，检查服务态度和服务质量，及时发现问题、解决问题。
6. 培养人才，指导各部门”作，提高整个酒店服务质量和员工素质。
7. 加强酒店维修保养工作和酒店安全管理工作。

8. 选聘、任免酒店副总经理、总经理助理、部门经理等，决定酒店机构设置、员工编制及重要人事变革。负责酒店管理人员录用、考核、奖惩、晋升等。

9. 与社会各界人士保持良好公共关系，树立良好酒店形象，并代表酒店接待重要贵宾。

10. 关心员工，以身作则，使酒店有高度凝聚力，并要求员工以高度热情和责任感去完成本职工作。

竞聘该职务我有如下优势：

一是具有勇挑重担信心。要干好一项工作，首先必须热爱这项工作。今天，我能鼓足勇气参加这次竞争，决不是意气用事，也不是心存侥幸，而是自己热爱这项工作，珍惜这次机会，渴望成功、追求进步真实体现。

二是具有丰富工作经验。我具备系统酒店管理知识、娴熟业务技能。知识方面，这些年我始终不忘充实自己，坚持干中学、学中干，完善自我，提高自我，各项工作都是凭着扎实知识做好。业务技能方面，年以来多岗位磨练，也练就了我娴熟业务能力。特别是我先后担任、、工作，积累了大量工作经验。这些都有助于以后工作开展。

三是具备良好人际沟通能力和组织协调能力。在工作中尊重领导，团结同事，坚持做到识大体顾大局，能够坚持原则而又不失灵活，处理问题思路清晰，头绪分明。特别是经过多年来岗位学习和锻炼，使自己业务能力、组织协调能力、分析判断能力、领导掌控能力都有了较大提高，使自己一步步走向成熟。

四是具备严谨工作作风，认真工作态度。酒店总经理工作关系到是酒店经济利益和酒店发展，也是一项要求非常严格工作。来不得半点马虎，严谨工作作风，认真细致工作态度是

对一个从事酒店工作人员最基本要求。我始终坚定不移地认为，严谨工作作风和认真工作态度同等重要，尤其对于我们酒店工作，更是如此。

成绩属于过去，激情成就未来。回首过去，我所走过每一步，都渗透着组织培养，都凝聚着领导关心，更有各位同仁默默奉献。我想，酒店总经理不只是一个有吸引力职位，更是一份沉甸甸责任。如果领导和同志们信任我，我将从以下几个方面努力工作，为我们酒店发展做出更大贡献。

（一）抓好自身建设，全面提高素质。酒店总经理工作，责任重大，任务繁重，我将努力按照政治强、业务精、善管理复合型高素质要求对待自己，加强政治理论与业务知识学习，全面提高自己政治、业务和管理素质，公平公正、洁身自好，清正廉洁，做到爱岗敬业、履行职责，努力争当一名合格酒店总经理，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”时代精神。

（二）严格成本控制，加强细化核算。控制各项成本支出，就是增收创收。严格细化可控成本管理、做到同质比价、同价比质，选用优质原料，开发低价实用原料。因此，我将加强成本控制力度，对各部门各项成本支出进行细分管理，由原来每月进行盘点物资改为每周一次，对各项消耗品使用提出改进意见和建议，从而强化员工成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

（三）加强厨房管理，严格把好食品安全关。民以食为天，食以洁为本，卫生管理是餐饮企业管理工作中一项经常性非抓不可工作，对于促进企业经济效益和提高企业信誉、知名度，有着不可低估作用。我们在管理上严格把好食品卫生关，从进货、领料、烹调制作都严格检查，防止食物污染。严格按操作程序工作，对刀具、案板等用具按规定消毒。为杜绝菜品质量不合格问题，对厨师进行编号，署名制度，进行跟踪服务，促使厨师在烹制中下足功夫确保产品质量。对加工

原料坚持先进、先出原则，对原料领用、备货、涨发必须认真细致，分档取料要合理化使物尽所用。冰箱仪器摆放整齐、生熟分开，每天进行整理，防止食品变质，发现变质食品不准加工出售，应报厨师长处理。坚持饭菜不合质量不上，不合数量不上，盛器不洁不上，不尊重宗教信仰不上原则。尤其是花色菜，火功菜认真对待，不任意改变风味特点，严格按顺序和宾客要求掌握出菜时间。随时根据市场需求变化和顾客对菜品提出要求，对菜品进行局部修整和完善，提高菜品质量，使菜品色、香、味、型更适合人们口味变化。对餐饮经营要善于及时地分析不同层次需求欲望，才能开发出多种多样适应各种不同层次需求新产品，满足人们需求产品才能为顾客所接受。

（四）加强培训，提高员工素质。业务知识与服务技巧是体现一个酒店管理水平的，要想将业务知识与服务技巧保持在一个基础之上，如果培训工作不跟上，新老员工更新又快，将很容易导致员工对工作缺乏热情与业务水平松懈，特别是对一个企业会直接影响到品牌。员工培训将以酒店发展和岗位需求为目标，提高员工认识培训工作重要性，积极引导员工自觉学习，磨砺技能，增强竞争岗位投身下一步酒店各项改革自信心。培养一支服务优质、技能有特色高素质员工队伍，稳固酒店在当地市场中良好口碑和社会效益。达到从标准化服务到人性化服务再到感动性服务逐步升华。也为此，将计划每月进行必要一次培训，培训方式主要是偏向授课与现场模拟方法。全方位加大管理力度，按照星级酒店标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要内容奖罚激励管理机制。

（五）健全完善客户档案，着力培养忠诚客户。完善客户档案，对宾客按：签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力客户等进行分类建档，详细记录客户所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位折扣等。建立与保持同政府机关团体，各企事业单位，商人知名人士，企业家等重要客户业务联系，为了巩固老客户和发展新客户，除了日常定期

和不定期对客户进行销售访问外，在年终岁末或重大节假日及客户生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去我们祝福。

（六）以经济效益为中心，建立目标经营责任制。面对激烈市场竞争，我们要准确定位，确定目标消费群体，转变观念，加大营销力度。根据不同季节制定营销计划，注意稳定老客户，发展新客源，重新整合营销队伍，建立起以专业营销人员为主、动员全体员工进行营销大营销网络，富都上下，人人都是服务员，个个都是营销员，营销中有服务，服务中有营销，并建立起相应奖励机制，最大限度地调动每一个人工作积极性，内挖潜力，外拓客源。

（七）坚持创新，培养创新意识。创新是酒店生存动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长乐趣，在目前对酒店产品、营销手段大胆创新基础上，在新市场形势下，将要大力培养全员创新意识，加大创新举措，对陈旧落后体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场选择也要创新，再进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断进步与发展。

成功是得到所爱，幸福是爱所得！各位领导，各位评委，各位同事，面对着大家信任和期待目光，我看到了希望所在，同时也意识到压力和责任所在，但都必将成为我们工作动力。假如组织选择了我，我坚信自己有能力在酒店总经理岗位上做出更大成绩。古人云：不可以一时之得意而自夸其能；亦不可以一时之失意而自坠其志。不论这次竞聘结果如何，我将继续勤奋学习、勇于实践，不断提高科学判断形势、应对复杂局面及配合全局能力。进一步增强事业心、责任感和使命感，尽心尽责做好各项工作，为我酒店事业发展添砖加瓦！

谢谢大家！

酒店演讲稿篇七

大家好！我是前厅部大堂副理，今天我为大家演讲的题目是xxx□

历史的年轮滚滚向前□“xxx”的航船已经驶过了三年的风风雨雨。今天，我在为他三岁生日祝福的同时，有太多太多的感慨！是啊，来颐景一年多了，时间虽说不长，但酒店规范的管理制度，良好的工作氛围让我觉得能成为一名“xxx人”而倍感自豪。

身为酒店大堂副理的我，始终秉承着“言必行，行必果”的办事风格，在每日受理宾客投诉时，都能在领导和同事们的帮助处理后，总结经验，找出不足加以改正。而我也就在每次总结、改进以后逐渐变得成熟起来。

有一次，酒店有位客人感到身体不适，至电大堂副理，讲明需要医生来为其打针或输液。接到电话后，我立即安排了礼宾部人员外出请医生来为客人医治，心里还美滋滋地想：客人一定会非常感谢我们这次为他提供的医疗服务。正当这时，我们经理前来询问，我在讲明了事情经过后，本想一定会得到她的认可与赞同。没想到，她否定了我的处理意见。不会吧？我的一番好意，怎么会得到经理的否定？……原来，我们如果从外面请来的医生不能保证服务质量，对于药物的使用，万一有任何差错，就会给客人的身体健康带来危害，那时我们酒店承担的后果就严重了。是啊，我怎么就没想到呢。单从一点出发，也许换回的便是客人的投诉。在经历过一件件这样的事情后，我处理问题更谨慎，想得更周到了。

记得有一次，一位客人来到总台，在办理入住手续时向服务员提出房价六折的要求。这位客人声称自己也曾多次住店，服务员马上在电脑上查找核对，结果没有发现这位先生名字，当服务员把调查结果告诉客人时，这位先生顿时恼怒起来，此时正值总台入住登记高峰期，由于他的恼怒、叫喊，引来

了许多不明事由客人的好奇目光。见此情形，我马上走上前去，向客人礼貌介绍了自己后，请客人到大堂吧小坐，先听取客人意见，然后向客人做了细致耐心地疏导工作，并坚持酒店规定八折优惠的条件，但对这位客人也要享受优惠的心情，表示理解和同情，在酒店内部规定的允许范围内，对这位客人给予适当地照顾和帮助，打了七折，客人此时也表示能够理解、支持酒店的规章制度，我代表酒店对客人表示了诚挚的谢意。

看到客人满意的办理完入住手续步入我们的客房后，心里真有一种说不出的喜悦，看来只有提高我们的服务技能，才能让我们的客人高兴而来，满意而离。而我们酒店开展的每周培训计划，也促进了员工在对客服务中的规范化和主动性，真正让客人感受到了“家”的感觉。

千秋伟业千秋景，万里江山万里美，我相信我们没有成功与失败，只有进步与退步，我更相信□xxx酒店一定会在我们大家的共同努力下，节节攀升，响誉全国。

最后，我再次感谢……酒店对我们的培养，衷心祝福你——一路好运

酒店演讲稿篇八

大家下午好！

伴随着钦天大酒店新年联欢会上振奋的音乐，我和酒店全体员工怀着无比愉悦的心情，迎来钦天大酒店的第一个新年。过去的一年，对钦天大酒店来说具有重大而深远意义的一年。在董事会英明果断的决策下，与时俱进，积极适应市场需求，完成了钦天大酒店的顺利开业。在此，我谨代表钦天大酒店全体同仁，向一年来在工作岗位上默默奉献，为酒店工作付出辛勤劳动的全体员工，表示衷心的感谢和亲切的问候！大家辛苦了！谢谢你们！（鞠躬）同时，我也向酒店全体员工

及其家属，向所有曾经在钦天大酒店奋斗过，现在仍奋斗在一线的管理人员和员工们拜个早年！祝大家在新的一年里工作顺利，身体健康，生活幸福，万事如意！

20xx年是我们艰苦创业的一年，是我们经受严峻考验的一年。在过去的一年中，在公司领导的正确指导下，酒店上下一心，团结奋战，努力拼搏，使我店能顺利于五月份正是开始对外营业。而自五月份开业以来，各项经营管理工作都能够有序进行，并取得了良好的效果，在20xx年，我们共创营业收入约1208万元（其中客房收入1077万，迷你吧收入63.3万，大堂吧收入9.6万，自助餐厅收入30.8万，会议收入27.5万，其他收入0.52万。从五月份开业以来平均出租率为72.3%，平均房价为327.31。）。这是我们20xx年所取得的良好成绩。

值此辞旧迎新之际，我们有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在20xx年里努力再创佳绩。

作为高星级酒店，服务是我们的本职工作，我们也一直以此为核心，进行各项工作的开展。

酒店领导班子率先垂范，组织指导各级管理人员及员工，认真学习酒店知识，外出学习星级酒店的管理和服务流程等等。并结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围突显了可喜的改观。主要表现在酒店各区的环境卫生和员工精神状态积极向上。我们大会、小会反复强调，管理人员及员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。各部门还通过组织对部门员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。同时，部

门经理之间相互推诿和相互抵触的现象少了，取而代之的是互通信息、互相信任、互相尊重。在一些大型的接待活动中，在各部门负责人的榜样作用下，部门领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

在今年九月份，酒店就确立了“不断提高酒店经济效益，努力完成经营指标”的目标。效益是我们酒店经营工作的重中之重，只有效益上去了，我们才能够开展其它方面的工作。20xx年，我们努力抓好各方面的经营工作，尤其是狠抓迷你吧、大堂吧和自助餐厅三个收入增长点，全力促进经营业绩勇攀新高。加大营销力度，保证客房出租率。根据酒店资源条件，实行多元化销售政策，灵活的销售机制，促进业绩增长。

1、酒店在知名度不高的情况下，加大网络订房的销售力度，提高酒店客房销售卖点，通过网络这个平台扩大酒店的知名度，争取更多的商务散客人入住酒店。

2、为了弥补淡季及周日、周一、周二客房销售低谷，销售部专攻会议市场，发放客房优惠券，增加了散客和会议客户的入住率。同时与一些知名的旅行团的合作，特别是湖南海外旅行社的合作，提前预打款消费50万。

3、试营业5个月 after，为了提高酒店平均房价及营业收入，10月份酒店进行全面调价。为了稳定老客户对于调价的'情绪，酒店加大节假日的促销及会员卡推销。比如：中秋节入住客人赠送月饼，圣诞节入住的客人派发礼品及糖果，情人节入住送玫瑰花等。

通过以上的多元化销售政策，一方面加强市场推广，在维护老客户的基础上不断开发新的客户；另一方面细分客源市场，研究客源结构，提供有针对性的配套服务，进而稳定客源，确保协议客户市场、会议团队市场、散客市场等几大板块的

占有份额，从而提高了客房的出租率。

一、狠抓制度管理，提升队伍形象。酒店要发展，离不开制度的完善。今年我们结合酒店自身发展的实际情况，不断改进和完善各方面制度，做到与时俱进，理论与实际相结合，制度与工作相协调，从而促进各项工作的发展和进步。一方面对制度进行修订和补充完善，使酒店的管理更加科学合理，另一方面，加强制度落实，强化制度效力。通过制度学习和教育、行为规范引导、礼仪礼节监督、仪容仪表检查等举措，对员工行为规范和劳动纪律进行系统教育，提高员工工作积极性和工作效率，进一步提高全体员工的个人综合素质，塑造良好的个人形象和酒店形象。

二、加强员工培训，提升服务质量。为了进一步提高服务质量，酒店对员工进行了各项业务技能及知识的培训。酒店积极举行各种培训课程，如：《酒店共性的应知应会》、礼貌礼节、消防演习的实践和消防知识的培训等，同时，各部门也自行组织服务技巧、各项专业知识培训，提高了员工的整体素质，使微笑服务、细微服务和个性化服务成为每位员工的良好职业习惯。

1、制订预案：在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保安部都积极制定安保方案和应急预案。按时组织酒店进行安全检查，安全工作做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、加强培训：组织员工学习消防知识，增加员工的消防意识，并于10月份组织了“消防四个能力”知识学习，营造了全酒店浓厚的宣传学习氛围。

3、严格检查：严格检查消防设备设施，提前对烟感系统进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用；对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

1、在全酒店范围推广“降耗节能”，为提高酒店员工的工作效率，降低内耗。酒店研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全体员工提出“降耗节能”的要求。

2、抢修维修：工程部的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、财务把关：财务部在工作中努力做到节约开支，降低成本。而我们的采购人员也是积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

1、合理定编：根据酒店行政例会精神，以精干、高效为用人原则，人力资源部在全店人员编制的基础上，由酒店领导出面，找相关部门协调，要求各部门做到科学定岗，以岗定编。

2、员工招聘：根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。通过登报招聘、现场招聘和网上招聘等各种渠道，共计招聘300人次。

1、员工流动性大，服务质量不稳定，酒店意识时有些淡薄，客人投诉时有发生，离高星级酒店还有一定的差距。

2、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒。管理制度还有待于进一步完善和细化。

3、成本高：管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还

有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。

最后，祝我们酒店承前启后、继往开来，再创佳绩。祝大家在新的一年工作顺利，身体健康、全家幸福，新年快乐！

谢谢大家！