

酒店服务礼仪培训总结心得(实用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

酒店服务礼仪培训总结心得篇一

20xx年是收获的一年，也是大发展的一年。在汪总的教育、支持、鼓励下。在与酒店的工作配合下，使我学到了许多的东西，使我开阔了思路，加强了与各部门的工作交流，经过我与大家的共同努力下，使我圆满的完成了领导交给我的任务。下面做简要小结如下：

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

五、规范企业管理，实行品牌发展战略，在后勤此情形下，我们深感责任重大，饭店领导能以高度的责任感和饱满的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。通过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的一年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就一定能够高质量的全面完成201x年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

酒店服务礼仪培训总结心得篇二

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务.也就是说,仅有服务意识是不够的,要有事先的准备.准备包括思想准备和行为准备,作为该准备的提前做好.如在客人到达之前,把所有准备工作作好,处于一种随时可以为他们服务的状态,而不会手忙脚乱.

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人.员工有时容易忽视这一环节,甚至产生消极服务现象.这是员工看他们穿戴随便,消费较低,感觉没有什么派头等表面现象而产生的.而现实生活中,往往越有钱的人,对穿戴方面都特别随便,这是他们自信;而衣服根本不能代表财富的多少.我们在这一环节上,千万不能以貌取人,而忽略细微服务,要重视和善待每一个客人,让他们心甘情愿地消费.我们应当记住“客人是我们的衣食父母”.

5、细腻主要表现于服务中的善于观察,揣摸客人心理,预测客人需要,并及时提供服务,甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到,使客人倍感亲切,这就是我们所讲的超前意识.

6、创造为客人创造温馨的气氛,关键在于强调服务前的环境布置,友善态度等等,掌握客人的嗜好和特点,为客人营造“家”的感觉,让客人觉得住在酒店就像回到家里一样.7、真诚热情好客是中华民族的美德.当客人离开时,员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临,以给客人留下深刻的印象.现在的竞争是服务的竞争,质量的竞争,特别酒店业尤为激烈.服务的重要性是不言而喻的,我们运用各种优质服务,形成自身的服务优势,以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度,使酒店立于不败之地!每个职业都需要讲求团队精神,在快乐迪也一样.生意比较忙时,同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦.平时也有遇到比较刁钻的顾客,一人有难,其他同事也会及时上去调节纷争,使情形不再恶劣.每个人员分工明确、工作积极,真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归.这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率.之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.

酒店服务礼仪培训总结心得篇三

通过一个多小时的大会，我从z鱼港学到很多。在以后的学业中或以后的工作中，对如何处理人际关系，如何学会成长都至关重要，有着非同寻常的意义。

我深深的体会到团结对于一个团队，对于一个企业的重要性□z鱼港与其它餐饮业不同，它更注重团队精神，一个企业只有团结互助，相互扶持才能创造出一片属于自己的新天地，才能做大做强，才能扩大企业规模。只有企业不断进步，在z鱼港中的员工才能得到更大的收获。

z鱼港是一个真正为员工服务的企业，从职工餐，打卡奖，各经理、领班对员工的关心与照顾等等，让我从一个刚从学校出来工作的毕业生来说倍感温暖。我想z鱼港亲情化和个性化的服务特色是黄骅所有企业中独一无二的□z鱼港真心实意为员工着想，为员工解决实际困难□z鱼港是一个为员工服务的企业。

人生需有目标，只有有了目标，人生才有方向才有意义，只有朝着这个目标努力，理想才能成为现实。实现了人生的目标，人来世间才会更加的绚丽多彩，不管以后会选择怎样的岗位，都不会忘记在z鱼港学到的知识与经验□z鱼港磨炼我的个性，脾气，做事诚心，做人用心，我想在z鱼港这两个月的学习会对我以后的人生道路有很大的帮助。

在此谢谢z鱼港教会我这些，我会在z鱼港成长，也谢谢各位领导在生活中与工作时的照顾，希望这两个月合作愉快。

酒店服务礼仪培训总结心得篇四

经营思路：

提供特色的服务 特色客房 。

市场定位：

客源市场：

从一次性订房数量上来区分，可分为散客市场、会议市场与团体市场3类；从订房渠道上作区分，则可细分为：自来散客、出租车司机推介、商务公司、订房中心推介、联营推介、长住客、旅行社、旅游集散中心、政府机构与员工所推介的特殊折扣客源。

营销手段：

价格定位：

考虑到本地市场的淡旺季之分阶段，我们刻意制定稍高于本市三星标准的酒店之门市牌价，于旺季中，可尽可能争取到最高的房租收入；同时，我们执行价高折大的灵活价格政策，暗地里与商务公司及中介代理商签订较低价格的特价合同，实行薄利多销的手段，尽量争取客源市场的份额。

酒店服务礼仪培训总结心得篇五

现在阶段，酒店业竞争日益激烈，消费者也变得越来越成熟，这就对我们酒店经营者提出了更高的要求。在即将来临的__年我们计划对我们酒店做出一系列方案，如酒店品牌形象塑造，酒店品牌推广，如开业庆典活动策划，2月14号情人节活动策划，春节年夜饭销售方案，因本地风俗习惯都偏爱春节前后举办婚礼，婚宴市场开发方案等等，吸引消费者到我店

消费，提高我店的品牌效益和经营效益。

【一】 市场环境分析

、我点尚未营业，暂时不去讨论研究我店经营中存在的问题

2、周围环境分析

3、竞争对手分析

风景区内的酒店和七仙女大酒店他们有雄厚的资金实力，有良好的软硬设施，是我们非常强劲的竞争对手，他们的弱势是离县远，市场定位高，目标市场单一，他们主要针对旅游业和政府接待这一市场。潜阳国际大酒店总的经营状态还可以，地理位置也还优越，但现在随着竞争日益激烈，他们最近的客房折扣太大，标准间熟客一百四都开过，和快捷都相差无几，他这种行为是会员行动却忽视会员营销的形式。是提高客房入住率，但严重损害了酒店品牌形象的塑造，和酒店本身的定位有冲突。如果让客人办一张会员金卡，那效果会不一样。恒华大酒店、皖城大酒店、天柱国际大酒店这是县城档次较好的酒店。他们总体经营状况还不错，但也有经营上的通病：

(1)、目标顾客群定位不太准确，过于狭隘。主要原因是酒店过多，供大于求，而且经营模式雷同，没有自己的特色或定位过高，消费者难以接纳，另外就是部分酒店服务质量存在一定问题，影响了服务质量问题。例：雪湖大酒店在几年前想开通农村婚宴市场，是拉到了客户。但在菜品质量上没有下功夫，他们的忽视导致间接没有充分尊重到客户。婚宴结束有的人说菜口味不好，有的说分量太少，总之给客户的第一影响就是饭店的菜还没农村家里烧的好，最后其酒店餐饮部经营不善只好找个人承包，到最近才收回来重新装修。

(3)、我店周围还有不少快捷宾馆、小旅馆、小餐馆。虽然其

在经营能力上不具备与我们竞争的實力，但其以低房价、低档菜肴物美价廉来吸引大量的附近居民和客商。总体上看他们的经营情况是不错的，而我们虽然设施和服务都不错，但由于市场定位的差异，对我们未来开拓县城市民潜在的市场影响力是很大的，他们也是非常强劲的竞争对手之一。

(4) 川楼酒店是潜山餐饮业经营很好的酒店，他位于汽车客运站旁，地理位置非常优越。其复古装饰风格做的很全面，经营时间久，有自己深厚酒店文化和品牌形象和老顾客群。每次经过都能看到不同标语如：某位学生的拜师宴，某领导来潜山考察，某小姐婚宴，最近新挂的是某大厨亲临川楼酒店。最近几年在潜山开了川楼快捷宾馆，在合肥开川楼分店，他的市场占有率不断扩大，他离我店距离只有几步之遥，是我店餐饮部第一大竞争对手。

(二) 和一些伙伴合作

- 1、没有提供餐饮的快捷宾馆
- 2、茶楼足浴等合作
- 3、和旅行社合作
- 4、婚庆公司或结婚登记处合作
- 5、婚纱影楼合作

四 现场活动

- 2、开业当天来消费的顾客可以参加抽奖活动
- 3、开业促销折扣
 - a) 凡是在1月x号到1月x号，到舒州国际大酒店进行消费的可

以享受x折的享受

b) 凡是在1月x号到1月x号，到舒州国际大酒店进行消费的可以享受x+1折的享受(x代表开业日期期间的折扣，这是非常实际性的信息是领导层决定的事情，所以我用代号)

5、 客房促销

1 在开业活动一定时期内开特价房

1 在开业活动一定时期内办理会员金、银卡会比以后办理收纳的卡费优惠

1 1□在开业抽奖活动中赠送本酒店豪华客房一晚，体验四星级的奢华

1 2□在开业活动期间在我店消费情侣赠送甜蜜情侣早餐或青绿手套或情侣饰品

1 3□在开业活动期间来我店消费的一家三口可以给她们在酒店内拍几张纪念照片

1 4□外地游客来消费可以赠送瓜蒌子礼盒

6、 餐饮部促销

1 1□在开业活动期间预定婚宴会有适当折扣，还提供接送婚宴宾客班车(车档次要根据婚宴消费能力确定,但不能太低,太低会有损酒店声誉)

1 2□在开业活动期间预定本酒店高档包间高标准菜肴赠送酒水一瓶

1 3□在开业活动期间预定本酒店中标准菜肴免费赠送一份高档

菜

1 4□在开业活动期限餐饮消费一千以下送一份精美礼品

1 5□在开业活动期限有来我店消费客户生日，会赠送一份比平时送给消费客户要大很多的蛋糕(如果是小姐送一娃娃也可)

1 6□在开业活动期限酒水也可适当给予折扣

五现场布置

- 1、 在酒店正门前方以红色地毯铺地，两则各置中式花篮(具体数字由舒州国际大酒店安排)
- 2、 双龙拱门一个，灯柱两个(一天)
- 3、 酒店大门上方悬挂多幅有关酒店开业的标语
- 4、 酒店宴会厅或大厅置挂气球200串，约一千个(要根据酒店竣工看情况设计气球布局)
- 5、 放鞭炮和音乐。吸引行人注意(音乐间接性，也不能放的时间过长，一便打扰附近居民生活)