

# 最新酒店行业认知心得体会(汇总8篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

## 酒店行业认知心得体会篇一

常常想，服务职业，因它的多面性、不规律性、危险性等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

希望自己能籍以端庄文雅、衣衫整洁的仪态，给考官留下一个美好的印象。因为我们都知道这一关很重要，这一关过了，后面的考试就相对容易多了。

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你

是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

## 酒店行业认知心得体会篇二

冬去春来，百花争艳。屈指算来，我在谭鱼头工作已六年了。x年6月在有关领导的支持下担任了采购职务工作。现将我一年来对采购工作的几点体会与同事们相互取长补短。

一、作为采购就必须要多渠道多方面地去收集信息和调查市场，了解店内所需货品的价格，并且要精心选择货品和供货商，努力提高货品的净料率和使用率。

二、因购进货品的投资只有通过销售才能得到利润的回报。而购进货品是否售出，并能赢得较好的利润，取决于来店的消费者对货品的满意程度。因此，采购员要根据考察市场的实际情况及时与有关领导拟定商品销售价格，对每一道菜的用量及成本的核算做到精打细算，既满足消费者对商品的需求，又达到速购速售。

三、采购员在各种业务中一定要注意自己的职业道德和个人形象，要以公正、公平的真诚心对待自己的工作。在业务中要与供货商建立相互认同的关系，心目中要树立起采购是为店内销售服务、为消费者服务的观念。另外采购员还需要与邻居、企业、单位及居民在保持一定距离的情况下，建立良好的关系，等机遇来临时会给店里带来可观的收入和能源的帮助。

四、采购进货是经营的起点和基本保证，也是成本控制和开源的重要环节，由于店内所需要的货源相当广，且名称繁杂。其季节性、地域性、干湿度及地区差异等个方面不一，因此

要选择性、针对性进货。

五、一定要管理好店内货源的营运，认真的总结工作中的经验教训，加强控制节约成本，积极参加店内各项活动，服从领导的工作安排，全心全意地为公司的壮大发展、繁荣去努力工作。

## 酒店行业认知心得体会篇三

20\_\_年\_\_月\_\_日

### 二、实习地点

\_\_酒店餐饮部

### 三、实习内容

餐饮部的工作环境相对轻松自由，整个晚上是以乐队表演和自助餐的形式进行的，客人们可以畅饮啤酒，人到啤到。作为服务人员，我们不被要求要用托盘送啤酒，双手拿杯子就可以了，有时候两个手一共可以拿得起8杯啤酒，也觉得自己挺厉害的呢！每天下午我们的主要任务就是一些简单的场地布置：摆桌子、分餐具、弄纸巾花、准备自助餐、摆啤酒等等。到了晚上，即客人入座后，我们主要任务就是自助餐服务、倒啤酒和调动客人的积极性，融入到现场气氛。

一开始倒啤酒没有经验，我总是掌握不好啤酒气泡冒出来的度，总是倒太多导致气泡溢出来洒在桌上，甚至溢到客人的手机上、身上，每次遇到这种情况我都会很慌张，会觉得很不好意思，好在每次客人都还是很谦和地处理我的失误。不过倒多了，总结出了经验便也可以把倒啤酒这么简单的事情做好。啤酒节的客人留给我印象最深刻的也有两个：

有一桌全是德国人，他们喜欢单独买德国的某种酒来喝，作

为服务他们桌的我也乐此不疲地帮他们买了三四次酒，最后一次帮他们买的时候他们，他们还给了我小费。这是人生中第一次收到小费，一开始很不好意思拿，一再的推脱，那个德国人硬塞到我口袋里，我也不再好拒绝，内心还是很欣喜的。虽然不是很多钱，但却是一种鼓励，起码是对我服务的一种肯定。最后他走的时候还亲了我的脸颊，一直和我说“thankyou”其实觉得自己做的不过是分内之事，却得到别人如此的肯定，那时的我很是开心。

还有一个做it的小哥哥，她说我很可爱长得很像她的妹妹，拿了一杯啤酒来敬我，还留了我的电话号码，后来第二天我收到了他的短信，短信上写着“昨天谢谢你了，小妹妹！”收到短信的那刻内心很是感激，看到自己的服务能够带给别人快乐，真得很感谢有这么多人满意我这并不是特别专业的服务，也特别感谢客人对我的包容。

实习期间，我们学校的指导老师也有参加，每次看到老师来的时候，都很开心，真得有种母亲来看儿女的亲切满足感，真得很感谢老师对我们学生的支持。

第一次是由一个师姐作为负责人带领着我们，那时的着装要求是女生要求穿高跟鞋，对于很多从来没穿过高跟鞋的学生来说，这简直是煎熬，每天工作十个小时左右本来就已经是一种挑战，再加上要穿上高跟鞋，很多同学实习了几天都坚持不下去了，也有个别同学把脚崴了。随之而来的就是同学们的各种理由翘班、请假。

还记得那时候师姐实在是看不下去了，给我们每个人发了一个短信，短信中是这样说的：其实我知道大家都很累，也许以前从来都没有这么辛苦过，但是这就是社会现实，工作不像上课，不是想累了就可以翘课，不是辛苦就可以请假的，既然来了就好好坚持住，挺过这一关以后的路才会更好走一点。当时看到这个短信后我选择了坚持，真的是既来之则安之，当初答应酒店要去实习，不管再苦再累都要履行这个，

也是做人最基本的诚信原则，事实证明，最终坚持下去做完八天的餐饮部实习让我受益的远远不止这些。

第二次我成为了我们学校的实习负责人，有了上一届的经验我也能比较好的完成这次实习，然后作为负责人我的责任就更多，每天的排班安排、请假调班联系、同学们的意见反馈以及酒店方发现同学们中存在的问题，我作为一个中间人要统筹兼顾。或许这两次酒店餐饮部的实习，让我学到的更多的是如何坚持和一份责任。每天最后会打出每日的营业额，看着那些数字，我们会为一点点的进步而喜悦，也会为不太满意而想更多的宣传方式推出我们的产品。或许这次实习，让我学到更多的是如何营销，如何推出新产品，如何让客人更加乐意去购买你的产品。

餐饮部的服务，我觉得真得是一个很锻炼人的工作。还记得一开始做的那几次，真的是什么状况都出现了，例如：盘子超出了预期的重，结果上菜的时候根本拿不稳直接砸到桌子上。帮客人收盘子的时候托盘没有拿稳，差一点整个托盘掉到地上。倒茶的时候差点烫到客人。有时候提供的饮料品种太多，分不清楚给客人倒错饮料。倒红酒时量倒的太多，弄得客人很尴尬等等问题。

同时也感到自己是幸运的，出现了这么多问题，而每次客人们都很好人地原谅我甚至帮助我完成我的工作。如今自己已经可以熟练地完成这些工作，每个服务步骤都可以完成的井然有序，并且通过那么多失误，我自己也总结出了很多服务的技巧。有时候真的不能小瞧服务员这个岗位，能把这个岗位做好，也需要一定的磨练经验，比如上菜的时候什么菜要朝什么方向，红酒要倒多少，菜在转盘上怎么摆等等这些微小的细节上面都是大有讲究的。或许宴会厅的实习让我更加懂得细节的重要性，很多东西看似简单，可想要做好却不简单，但我永远相信‘业精于勤’的道理。

#### 四、实习总结

当初报了酒店管理这个专业，现在看来是个正确的选择。很多人都说做酒店是越做情商越高，很认可这个说法。或许现代很多人看不起服务员这个岗位，但是当我真正深处其位时，我也懂得了其中的酸甜苦辣。

做酒店让我学会更加感恩、更加在意别人的感受，并且更加细腻化。同时，“术业有专攻”、“业精于勤”、“持之以恒”这三个道理也让我在实习期间有了更深的理解。任何行业都是从基层开始，这没有什么丢人不丢人的，作为年轻人，我们唯有脚踏实地、一步一步地向前努力，才能走得更远。

我永远不会忘记，在一次实习的晚上，我问我的主管，酒店业这么辛苦这么累，你怎么还做得这么开心？你是怎么坚持下来的？他给我的答案是：因为热爱这个行业，就算是在工作都是一种快乐，所以自然就不会觉得辛苦了。这个答案，作为酒店人的我一辈子都不会忘。

## 酒店行业认知心得体会篇四

两天的培训时间不长，意味却很深远。无论从外在形象还是内在涵养都给我们带来了巨大的变化，为了切实规范服务行为，我们必须按培训中所讲的服务礼仪要求，努力让自己的规范服务成为习惯，做到标准化、正规化，塑造医院的形象。

印象最深的还是微笑服务，微笑服务是一个人内心真诚的外露，礼仪和微笑服务是塑造美好形象的必要基础，眼睛是心灵的窗口，微笑是美丽的化身，要重塑白衣天使的形象，患者入院时投以微笑，并亲切地做自我介绍、环境介绍，消除患者因陌生而产生的不安情绪；及时询问病情、耐心回答问题、细致讲解注意事项，帮助患者尽早完成角色转换；一句温暖的话语，一种文雅、健康的姿态，一个自然、亲切的表情，都可以促使患者把心里话讲出来，便于医护发现患者存在和潜在的心理问题，使患者在与医者的沟通中得到安慰、理解、帮助和鼓励，有效地排除患者的紧张、焦虑心情，为

早日康复而积极地配合各项治疗与护理。

良好的服务礼仪所表达的`是尊重，无论是对患者、对家属、还是对医生，热情大方、仪容整洁、语言亲切、举止优雅，都能使人产生亲切感、温暖感、信任感。良好的服务礼仪能潜移默化地净化人的心灵，并可以通过劝阻、教育等形式纠正患者的不良生活习惯，在给病人治理身体上的疾病的同时，也能给予他们心灵上的温暖。

## 酒店行业认知心得体会篇五

餐饮行业是一个高起点的窗口服务行业，文明服务是我们餐饮从业人员的基本素质和应遵循的基本行业行为规范，是通过言行举止对司乘人员友好尊重的行为准则。

由于个人的思维、习惯不相同，因此服务质量也就存在差异。经过这一次的培训和学习，使我获得大量的知识和信息，增强了做好下一步工作的信心。通过学习，我有以下五点体会：一是礼仪服务是需要用心去体会，要让一言一行发自内心，发自内心的微笑才更有感染力；二是时刻调整心态，以最好的状态对待工作，要有恒心，做到文明用语、礼仪服务持之以恒；四是要能忍，我们服务工作中遇到的顾客素质有高有低，甚至有些是故意找茬、出言不逊，这就更需要我们餐饮服务人员做到文明服务、礼仪服务，言语不卑不亢的真诚对待；五是要有“感恩之心”，我们收费工作这个窗口行业的存在，必然有其服务对象，既然我们选择这份工作，就要顾客给我们工作的机会，怀有一份“感恩之心”。

这次微笑服务培训活动结束了，接下来是如何落实到实际工作中去。在今后的工作和生活中，我将不断增强自身的道德修养，做到文明优质服务就是爱岗，全程微笑服务就是敬业，努力把工作做得更好！

服务行业培训心得体会（2）

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会：

服务的重要性，一个酒店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，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，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餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

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。特别是报菜名，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。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的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。餐厅人员直接面对顾客服务，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都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，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。餐厅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；遵守餐厅的规定，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，才能达到餐厅营利的目的。

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，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，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，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

### 服务行业培训心得体会（3）

作为一名未从大学校门正式走出的学生，我决定找一个工作做着准备考试。在招聘会上，在看某公司文员职位招聘的时候，有人叫住了我，回头看是两位漂亮的姐姐，是一家美食山庄在招聘服务员。在我的潜意识里，服务员是一个辛苦又不被尊重的职业，一直没有意向做这样的工作。后来成了我上司的漂亮姐姐说的一句话打动了我，她说，这个行业虽然很吃苦，但是可以和很多人接触，你作为一名未走上社会的学生，可以快速的锻炼你多方面的能力，于是决定去试试。

经常看见报纸电视上报道餐厅有不安全不文明行为，确定去上班之前我坐车去“考察”了一番餐厅的环境。餐厅给我的第一印象很好，装修不艳俗，工作人员打扮干净得体，地面卫生干净，桌面干净，餐具摆放规范整齐，客人看起来都是有素质的人。于是和山庄定好工作协定。

万事开头难！第一天，在领班短暂的交代式培训后。我的工作是一般的传菜，也叫走菜。走大厅。在领班分配工作的时候因不知道走菜是什么意思而问了半天。之后，我就真正认

识了什么叫“走菜”。拿着托盘，上面能放几盘菜就放几盘菜，我曾经试过一次端四盘不一样的菜。就是这么一趟一趟的来回跑来跑去，让人觉得手和腿都不是自己的，同时还得清楚的记着哪一道菜是哪一号桌的，并告诉上菜的服务员。第一天，因为对餐厅的菜名菜品只是在培训的时候看了一下餐厅点菜单，所以对我来说最难的是，我得在厨师告诉是什么菜名后走一段路再记着是它是哪一桌的。不过，因为是上菜的服务员报菜名，我就看着菜样子记着是哪一号桌的，再告诉上菜的服务员。

终于做完了第一天，第二天照样去上班，经理特别来慰问了我。她说，我害怕你被累跑了呢。我只能笑笑说，决定了的事就得做下去呀。她说，像个大学生样！

然后，慢慢的，我学习摆台，开始学习上菜，感觉是，越做越学越轻松。

半个月后，经理调我到包厢看台。相对大厅服务，这是一个更耗脑力不那么耗苦力的活。

我又开始学习包房的摆台，桌布、骨碟、碗、汤匙、红酒杯、白酒杯，茶盅、筷子、烟灰缸、纸碟，口布，香巾。在刚开始的时候，我是不分口布桌布乱叫，弄得小师傅不知道我到底在问什么。越做越学越轻松，到最后我能在二十分钟内擦干净转玻并摆好十人桌的所有餐具。然后擦餐具，准备茶水，准备香巾，一件一件有条有理的做下去，上班时间也就过去了。

包厢上菜还得注意荤素搭配、菜盘高低搭配和炒菜汤菜凉菜的搭配问题。服务得注意主宾位、主人位、副主人位和陪同位的不同。转玻方向问题等等。慢慢的学，一天改正一点，每天都是进步。

餐厅是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每

天都会大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和餐厅的宣传、传播起到不可估量的作用。对客人的服务，我的体会是：做为服务员要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，音量适中，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇应该时时挂在嘴边，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。并且，我认为，微笑是服务过程中沟通最好的工具和最必要的工具。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。在运用语言表达时，需要恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。能够善于把客人的潜在需求一眼看透，是服务员服务过程中最值得肯定的服务本领。这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。比如说，客人喝酒到结尾的时候，主动询问是否打饭，或者是否考虑面食，或者是否需要加几样小菜。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。也曾发生在我的身上。在处理此类事件时，我觉得应该应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。是服务员的确做得很不好时，该诚恳的道歉，如果有时候是一些小错误，用幽默得体的语言来道歉能让客人更容易原谅你，并融造出一个客人与服务员间轻松融洽的氛围。比如说，有一次我站在开关旁边不小心就把开关碰关了，我马上说，不好意思，并微笑着说，没关系，黑暗是暂时的，光明是永远的。一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当状况发生时，服务员首先不应当考虑的是错误是不是在自

己一方，而是说对不起。

我认为，向客人推销，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也体现了服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要，善于抓住机会向客人推销餐厅的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

做服务员虽然很苦，认真去发现问题，便能获得很多宝贵的财富，这些财富是终身受用的。这份工作带给我的不仅仅是一份工薪，不仅仅是多结交一些朋友，带给我更多的是能力的锻炼，语言能力、交际能力、观察能力、应变能力和营销能力都在服务员这一角色中得到一定的锻炼与提高的。

## 酒店行业认知心得体会篇六

怀着一颗诚挚而兴奋的心踏进天源的大门。经过一个星期的实习，我对天源有了或多或少的一些感觉，郑经理气质、漂亮，张秘书可爱、亲切，同事也很热诚、真切，还有厨房阿姨做的饭也好好吃。这无疑给我们大家都创造了一个愉悦的工作环境。

此外，对工作最大的感悟是“态度决定一切”。因为做了三天的客服，主要的工作就是打电话给潜在客户传达信息，交流沟通。每天大概都要打100个电话以上，难免会有疲惫的感觉。但只要学会自我调节，以正面的思维去对待客服，那客服也是一件很开心的事，而且置身其中也能学到很多。

第一天，因为好奇心、新颖的驱使，打一天电话下来一点都不累的感觉，而且很还有成就感。因为学到很多打电话的技巧、练习与人交流、沟通；还记录了很多潜在客户的号码。所以第一天就很轻松、愉悦的结束了。

第二天，这是感悟颇多的一天，因为没了第一天的激动、兴奋，也没了新东西可学，所以一开始还慢郁闷的。但是想想自己不能那么颓废，就想到一个小办法——把每一个电话都当做是一个电话面试面对。这样使打电话的效率很高，记录的潜在客户居然有14个，比前一天还多了5个；而且也锻炼了一下自己。也许这个就是态度决定一切，正面思维的作用吧！

第三天，这是趋于平淡的一天，这一天自己可以用比较平常，正确的心态、方法去面对一天的工作了。

总体而言，实习的第一个星期收获颇多，自己也会再接再厉。

## 酒店行业认知心得体会篇七

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。仅有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

比起年轻漂亮的同事，我没有先天有利的条件，但我相信“相由心生”，仅有发自内心的微笑才最具魅力，才能把一颗真诚的心传递给客户，用我发自内心的足以赢得每一位客户信任的会心的真诚的微笑，来温暖客户的心灵，从而赢得客户的信赖。我深知客户是银行的宝贵资源，有了客户才有我们的存在，服务是银行的经营之本、是银行的效益之源、是银行的灵魂、是银行的生命，所以无论工作压力多大，还是工作多累，还是家有烦心事忙碌到深夜，都不能摆出一副不开心的脸色，因为这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

### 二、技能是提升服务水平的基础

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户供给完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，仅有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户供给方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。

八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每一天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，仅有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自我，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也仅有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

## 酒店行业认知心得体会篇八

语言是一门艺术，嘴不仅仅是用来吃饭和喝水的，它是我们用语言沟通的工具。我们酒店礼仪中最基本的就是语言行为的规范。如：“您好、请进、欢迎光临”一些酒店常用语。当你问好的时候你的行为也在起一定作用，于老师在台上也给我们做示范了，语言行为对酒店礼仪是多么重要呀！

1. 尊重的原则；只有尊重自我才能尊重别人，尊重在我们酒店礼仪中是多么重要，当客人感受到被酒店尊重，才会在这里消费的舒心，才会经常光顾你的酒店。

- 2、自律的原则；员工自觉遵守酒店的规章制度，才能使酒店

的发展越来越好，酒店业绩好，员工的福利也好。

3、宽容的原则;能够谅解别人的过失，才能更好的与人沟通。

4、适度的原则;交往对象的距离，与客人之间的沟通关系。

1、三情服务是于老师培训的精华;

a.用真情温暖顾客的心;

b.用热情拉近顾客的心;

c.用亲情赢得顾客的心

2、充满爱心和责任心

3、品德高尚

4、吸取经验

5、灵活运用

这些要求都是我们在日常工作中必须注意的，通过老师的培训让我对自己在酒店礼仪服务中有一个更深的认知，在以后的工作中我要时刻按照上述几点要求自己。

思路打开了。出路就好了，服务要点要明确，争当金牌服务员。这些都让我受益匪浅，在酒店行业竞争激烈的今天，作为收银员的我们是不是更应该多学习、多思考来处理我们面对各种工作问题。总之通过于老师的培训，让我对酒店礼仪有了更多的认知，在以后的工作和生活中，我都更积极的面对一些事情，让这个渺小的我在会馆明天的发展中尽一点微薄之力。感谢会馆领导安排这次培训课。