

# 最新做酒店心得体会(精选6篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

## 做酒店心得体会篇一

为了在暑假中争取一次社会交际能力的锻炼机会，培养自己独立自主的办事能力，并能为以后步入社会打下一个良好的基础。在20xx年暑假，我在粗茶淡饭酒店参加了实践活动。这期间，我不仅通过不同的实践作业得到了充分的锻炼，也在于指导员的交流与合作中学会了很多有关餐饮方面的知识。

——来源网络整理，仅供参考

——来源网络整理，仅供参考

——来源网络整理，仅供参考

暂时不用的半成品分类贮存。那里的负责人教我如何判断事物的新鲜程度，我要及时清理出\*\*\*的东西，还不能在贮存的时候引起串味。负责人说得考虑到多方面菜能把这项工作做好。8月3日，是我本暑期实践的最后一天，我学会了一道鲁菜系中的招牌菜——葱爆海参。

——来源网络整理，仅供参考

忍耐，很多的事情是不能由着性子来的。只有低调做人，用全面的素质来武装自己的人，才是真正的强者。

(一)

## 第一，初步的收获

记得我们在办公室经过三天的短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位，我则被分到了独一厨，待熟悉了本部门的概况后就跟着师傅开始学习了，曾经在学校学过的书本上的一些理论知识就要真正运用到实际中去了，不过我相信，只要认真去对待，就会有意想不到的收获！

———来源网络整理，仅供参考

到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心！也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的！

还记得酒店组织了一次“自己在工作中的不足与如何改正”的主题演讲，一直以来我都不敢去表达自己心中的感受，曾经简单的一次自我介绍都不敢表达，后来在大家的鼓励下我进行了演讲，当时演讲时的我真的很紧张，但当我看到同学们为我呼喊加油时，我鼓足了勇气将演讲进行到最后！那时的我已经不在乎结果了，因为那一刻我感觉我战胜了我自己，终于跨出了第一步，那是一个属于我自己的舞台，不管以后遇到什么样的困难，我都不会害怕了，因为我相信我自己！

## 第二，中餐厅的全面学习

———来源网络整理，仅供参考

店干得好，有几点是必须要有的：一是素质要好，有一定的文化基础，也要有一定的工作经验，工作认真，一丝不苟。二是勤奋，有条理，头脑清醒。三是要有一定的管理能力。

四是要能干，深受到领导以及客人的喜爱。如果真的能做到以上几点，我想你也许就是一位优秀的初级管理者了，还有人生存于社会上，也不能太过于表现自己。其实，只要用一颗炽热、真诚的心去对待你身边的每一个人或是每一件事，那就可以问心无愧了。

———来源网络整理，仅供参考

领导交给自己的事，还应该积极地站在领导的角度考虑问题，这样不仅解决了领导想到的问题，而且还主动帮领导想好答案或解决方案，所以说，要想真正的在社会上立足就要懂得学会积极主动。在实习的过程中，看着那些被动的人被领导看不起，就像酒店里或者一些大型企业里组织和带动的一些活动，除了积极地响应和号召之外，更重要的就是结合于实践，马上实施起来，而有些人吩咐干什么就干什么，一点主见意识都没有，这样的人就永远得不到领导的重视，而且也没有多大的出息。当出现一些问题时，你自己若要有很好的意见就可以主动提出来，不要放在心里而不说，那样就是不懂得好好把握机会，从而自己就会处于很渺小的地位。还有做事也要讲究个度，就像在酒店里，在每个领导或是同事面前话也不能太多，那样也会贬低自己的身价，凡事装个心眼，做人也许就是这样吧，也算是磨练自己。

(二)

## 一、实习岗位与内容

### (一) 酒店餐饮服务

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名的要用姓名去称呼客人。

———来源网络整理，仅供参考

2、拉椅让座:当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

———来源网络整理，仅供参考

6、下点菜单及酒水单：将客人所点的菜品和酒水项目分别开在点菜单上（酒水一份，菜品一份）。每份一式四联，一联交厨房或者吧台（菜品交厨房，酒水交吧台），一联交前台，一联交传菜，一联自己留底备查。

7、服务酒水：如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部

连底倒完。

8、上菜服务（分餐）：上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”

9、餐间服务（更换烟缸、骨碟、倒酒）：烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

———来源网络整理，仅供参考

10、结帐：集团内部高层可到前台签单，但要注意提醒；正常客人结帐，到前台拿帐单到主人面前，不要当着众人面大声报价格。寻找适当的机会向客人询问用餐满意度，将客人意见及时反馈给服务经理。

11、拉椅送客：客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

12. 餐后整理工作：归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

三、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

## （一）实习收获

### 1、服务意识的提高

———来源网络整理，仅供参考

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.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习,锻炼了我的服务意识,养成了面对客人泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客;明白了学好外语的重要性。

### 2、服务水平的提高

———来源网络整理，仅供参考

交由主管排车了。

## （二）

### 1、酒店服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高,酒店行业获得飞速发展。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐,但从近几年酒店行业发展状况

和经济效益来看，酒店的规模越大、档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

## 2、服务质量是酒店管理的核心

———来源网络整理，仅供参考

就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

## 3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

———来源网络整理，仅供参考

悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店

需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

短短一年时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，梁经理的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。实习为我以后步入社会奠定基础，它是我从学校向社会跨越的一个平台，因为有他们的指导，才使得我顺利完成了实习任务。经历此次实习，我学会了细心认真地去生活学习，学会了如何待人接物，在生活的道路上，不经风雨怎见彩虹，今后我将珍惜每一次机会，勇敢地挑战自我，完善自我，让自己成熟起来。

### （三）

——来源网络整理，仅供参考

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站！这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急躁，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

———来源网络整理，仅供参考

观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责，责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

为期一年的实习结束了，我在一年的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅。现在我对这一年的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

———来源网络整理，仅供参考

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，要做到高水平的服务，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。

———来源网络整理，仅供参考

## 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。

———来源网络整理，仅供参考

### (一)前言：

作为一名大一新生，对缤纷多彩的大学生活充满了好奇。在大学的第一个寒假里，我希望能与以往有所不同。在这个时候团支书提供了参加实践活动的建议。

这是一种磨练，对于学生来讲，实践的机会真的是很难得。在中国的教育里，我们学的都是理论知识，真正用到的却不多。理论加实践才是最科学的学习方法。感谢学校给我们学生提供一个社会实践的平台。

本次到酒店参加社会实践的总共有三位同学，所学专业为会计。

### (二)基本情况以及工作体会：

———来源网络整理，仅供参考

懂，她就叫了一个老生来教我们。

平常在酒店吃的时候不觉得，来工作的才知道酒店的工作还真不是盖的，每个细节都要弄好。我们第一天是试工，大家都在努力学习，虽然说有点累，但我们每个同学都很积极、很投入，都感到很乐意，因为这毕竟是我们本次社会实践的第一步嘛。所以在那一天的时间里，虽然说有一点点累，但我们却都觉得挺充实的先说说我在那里的工作情况吧：我们每天8点半上班一直到晚上9点半。我们每天的工作就是在客人来之前把房间弄干净，客人吃饭的时候，男生负责端菜而我们女生就负责上菜报菜名，帮客人倒酒、换餐盘之类的杂活。

在我看来最辛苦的，就是每次客人吃饭的时候你必须站在外面等候，一天下来腿跟腰都很痛，刚开始的时候真的有点受不了。虽然说顾客就是上帝，但有的时候难免会遇到些难缠的客人。

要么是过于挑剔，要么就是素质不是很高。记得有一次，老板娘说那天下午的一桌客人看起来都挺乡下的，叫我们看着别让他们把毛巾给带走了。

——来源网络整理，仅供参考

转身的功夫，桌上所有的毛巾都不见了，都到他们的口袋里去了。做为酒店也不好说什么。所以服务生的工作看似简单，但操作起来还是挺麻烦的。

因为这个原因，刚开始工作的时候感到有一点紧张，但越是紧张我就越必须鼓起勇气，因此慢慢的我就习惯了。后来证明，我还是很幸运的，因为这给了我一个独立锻炼、独立挑战的机会。

### (三) 实践感悟以及心得体会

在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的实践工作让我

认识很多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。

以前实践的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

——来源网络整理，仅供参考

23——来源网络整理，仅供参考

## 做酒店心得体会篇二

烟酒店是指提供吸烟和饮酒服务的酒店。在这类酒店中，房间内配有吸烟设备和酒水等物品，满足了吸烟和饮酒者的需求。尽管这类酒店存在着很多争议，但其依然备受欢迎。本文将探讨在烟酒店入住的体验与感受，并提出一些有益的建议。

### 第二段：体验与感受

入住烟酒店能够满足吸烟者与饮酒者的需求，但其中也存在一些问题。例如，房间内的烟味可能会让非吸烟者感到不舒服，对于有呼吸系统疾病的人尤其如此。同时，酒水的收费往往比普通酒店更贵，而且房间内的酒水有时会放置得不够清洁。此外，烟酒店同样存在着很多其他的设施和服务问题，部分酒店的硬件设施比不上普通酒店，生活设施更不敢想象。

### 第三段：合理性思考

尽管烟酒店存在着很多问题，但其依然吸引了一部分的人。对于喜欢抽烟和饮酒的人来说，烟酒店能够提供一个非常方

便的环境进行他们的生活方式。虽然有多种饮食和酒水选择，但是旅客需要认真考虑，或许当更多的旅客走出醉酒的诱惑，继续向健康生活方式过渡的时候，酒店的商业模式也会发生改变，弱化饮酒和吸烟服务，而强调其他服务设施。

#### 第四段：建议

针对烟酒店的问题，我们提出以下建议：首先，建议酒店在房间内增设烟气净化设备，来防止烟味的扰民。其次，酒店在收费时应该更加公开、透明，防止隐形消费的存在。在酒水质量及清洁问题上，酒店应更加重视房间内饮料的消毒机制并保证物品的质量。

#### 第五段：结论

总之，烟酒店提供了一种新的服务形式。虽然这样的服务并不为所有人所接受，但它仍然有很多的市场需求。我们应该认真思考其中存在的问题，并提出建设性的建议。相信随着社会的发展，人们的旅游和生活方式会更加健康，烟酒店模式也会随之发生着变化。

### 做酒店心得体会篇三

首先非常感谢\_x酒店给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于四月三十日入职富佳大酒店，时间虽然不长，但我确实感觉到自己学到了很多，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会。

酒店行业，是一个拥有多个管理部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，我想多深入现场应该是快速学习的最好方法。多深入现场，其目的是为了有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现

场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客户服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客户的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细观察，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

使命感最好的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。

通过这短时间的学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个星级酒店员工的应尽的义务和服务意识！在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，真正做到是星级酒店的满意员工。我坚信富佳大酒店在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌！

务并不是口头说得那么简单，而是真真实实用行动来体现的。比别人多一点服务，每次多一点就是成功。

## 做酒店心得体会篇四

酒店作为旅行时的最佳选择之一，给人们带来了舒适和便利，同时也成为了休闲度假的理想场所。作为经常出差和旅行的我来说，我有幸入住过许多酒店，并从中获得了一些宝贵的体验和心得。下面我将从酒店的服务、设施、环境、员工和感受方面，给大家分享我对酒店的感受和体会。

## 第一段：关于酒店的服务

在我所住过的酒店中，好的服务是我最为重视的一点。一家好的酒店应该提供周到而专业的服务，无论是前台的接待员还是客房服务员，他们都应该保持微笑和热情，并尽力满足住客的需求。一个友善高效的服务团队可以让住客感到宾至如归，给人一种家的温暖。

## 第二段：关于酒店的设施

一家好的酒店应该提供齐全且现代的设施，以提供给客人一个舒适便利的环境。无论是高速互联网还是健身房、游泳池，这些设施都应该完善，并且方便客人使用。此外，房间内的设施也是重要的考量因素。一张舒适的床和干净整洁的浴室，都能给人带来舒适和放松的感觉。

## 第三段：关于酒店的环境

一个好的酒店应该拥有优美宜人的环境，既可以提供宁静的休息，也可以让客人欣赏到美丽的风景。一家酒店的环境应该优雅而整洁，绿化植被应该被精心布置和维护，创造出一个宜人的环境。在这样的环境下，客人可以尽情享受大自然的美景，放松身心。

## 第四段：关于酒店的员工

一家好的酒店的员工是至关重要的。他们应该热情友好、专业并有耐心的。他们需要传递出酒店的文化和价值观，以提供优质的服务。一个团队的团结和协作，对于酒店的发展来说是非常重要的。员工们的专业素质和服务态度，直接影响到客人对酒店的印象和体验。

## 第五段：关于酒店的感受

每一家酒店都有其独特的氛围和特点，不同的酒店给我的感受也各有不同。但总的来说，我入住酒店的体验给了我很多美好回忆。在舒适的房间中，我可以尽情地放松自己，远离繁忙和压力，让心灵得到充实和净化。与此同时，我也能够享受到美味的饮食和便利的服务，使我的旅行更加愉快和轻松。

总结：

综上所述，酒店作为旅行时的主要住宿选择，为人们提供了许多的便利和享受。好的酒店应该提供周到而专业的服务，现代和便利的设施，优美和宜人的环境，亲切而专业的员工。我相信，通过不断的努力和提高，每一家酒店都可以给客人提供一个难忘且愉快的体验。无论是商务旅行还是休闲度假，一个舒适和温馨的酒店都会成为旅途中的美好回忆。

## 做酒店心得体会篇五

由于我们刚进酒店，还不熟悉，被安排为副班。主班负责主要工作，副班在一旁协助。每天提前十五分钟到客房服务中心，然后由主任部长召开例会及分配楼层。

我们在楼层的主要工作是清洁客房，收洗客衣，为客人提供及时服务，整理工作间等，清洁客房是比较辛苦的工作，要铺床、吸尘、抹尘、洗吧房等，而铺床又是最辛苦的，如不讲究技巧，手是会很伤的！刚开始每天被分到不同楼层，跟不同主班工作，一起工作的同时，主班会教我们新来的实习生一些技巧，也很关心我们。

酒店客房分三栋楼，分别是三号楼，八号楼，九号楼，在这三栋楼中八号楼是最好的，设施比较新比较齐全，是豪华房和商务房及套房等。三号和九号就稍微差点。广交会大多外宾都会入住八号楼，所以我们实习生就分配到八号楼的各个楼层，也固定下了，熟悉之后会好办事吧。广交会期间，外

宾很多，刚开始有点害怕与他们交谈，但主班不会英语，无奈只好由我说，和几个外宾交谈后发现原来沟通也不是那么难的事，只要我们把主要的意思说出来就行，不需要在意什么句型！但对于那些不会说英语的外宾，又没有翻译在身边，交流起来就有点困难了，说话完全听不明白，只有靠身体语言去理解了。

实习一个月，刚开始过的是度日如年，几天习惯之后感觉时间很快就过去了，实习时间不是很长，在这短短的一个时间里，体会了很多东西，感受也很多。

刚来到酒店，住进员工宿舍，宿舍是是十六人间的上下床，两排柜子，一个空调，很简单。对于我们这些实习生来短短的实习住是没什么问题，对那里的员工来说，条件是差了点，不够人性化。首先是人太多，即使不是住满十六人，也会让人感觉到拥挤，宿舍没桌子凳子不说，连厕所也没有，造成很大不便。厕所在这层楼的尽头有间大房就是的，洗漱台很高，水龙头很远，厕所很多，能冲热水的就几个，其他都坏了却没人来修。门坏了也就一直坏在那！这样的住宿环境自然使员工不爱惜酒店设施。住宿条件很难改变，但可以改善，现在最主要将厕所弄坏的东西修好，这也是对员工的关心，自然员工也会注意，不会轻易弄坏！

员工饭堂，饭堂饭菜一般，能吃的饱，只是早餐有点不好，每天都是米粉，吵的煮的，一个月就偶尔几次是不一样的。吃久了根本吃不下。早餐多点花样，吃的好心情好，才能工作的好。

员工服，衣服代表形象，员工衣服也就代表酒店的形象，我们实习穿的员工服没有一件是完整无损的，几乎都有破烂，里面很烂看不到，外面的衣服袖子严重的，线掉了一半。这件衣服是一年四季不变的，冬天穿了觉得冷，夏天穿了又很热。洗衣时间又是定在周二和周六穿，时间相隔很远啊，夏天怎么能忍受穿这么久呢，自己洗衣服材料又是很难干那种，

第二天又穿着湿衣工作。穿着破烂的衣服工作，既不舒服，被酒店客人见到还破坏酒店形象。目前十分有必要对员工服进行改革，原本这种员工服不分季节就已经很不人性化了，加上已经很多破烂，换是很应该做的。

## 做酒店心得体会篇六

### 第一段：引言（100字）

近年来，随着旅游业的快速发展，酒店行业也变得日益竞争激烈。在这个竞争激烈的市场环境中，为了吸引更多的客人，酒店管理者们不断尝试各种创新方法。其中，引入gro（Guest Relations Officer，客户关系主管）已经成为一种趋势。本文将*以我在一家五星级酒店担任gro的经历为基础，探讨酒店gro的工作职责以及其对酒店客户体验的重要性。*

### 第二段gro的工作职责（250字）

作为酒店gro首要的职责是与客户建立良好的关系，并确保客户满意度的提高。这需要与客户进行日常沟通并了解他们的需求和偏好。通过与客户的互动，gro可以提供个性化的服务，并根据客户的喜好为其定制旅行计划。此外，gro还负责解决客户的问题和投诉，确保在客户的入住期间，酒店能够提供一流的服务。另外，gro也需要与酒店其他部门紧密合作，例如前台、餐厅和客房服务，以确保客户的需求能够准确地传递并得到满足。

### 第三段gro对客户体验的影响（350字）

作为酒店gro，我深刻体会到了自己对客户体验的重要性。我主动与客户交流，了解他们的期望并超越其期望来提供更好的服务。通过个性化的关怀与服务，我帮助客户建立起对酒店的忠诚度，并使他们愿意将酒店推荐给其他人。与此同时，

我也发现，客户对酒店整体体验的满意度与他们与gro的互动密切相关。只要我能够提供优质的服务并解决他们的问题，客户就能够体验到愉快和顺利的住宿过程。

#### 第四段□gro的挑战与应对（300字）

尽管酒店gro的工作职责能够为酒店客户关系提供巨大的帮助，但也存在一些挑战。首先□gro需要具备良好的沟通能力和情绪管理能力，以应对各种各样的客户需求和问题。其次□gro需要具备高效的解决问题的能力，以便能够及时解决客户的投诉。此外，由于gro需要与酒店其他部门密切合作，他们需要在团队合作中保持高度的协调和沟通。在面对这些挑战时□gro应该加强自身的专业知识和技能，同时也要保持积极向上的态度，以便为客户提供更好的服务。

#### 第五段：结论（200字）

酒店gro是酒店行业中至关重要的职位之一。通过与客户互动并满足他们的需求□gro能够为酒店客户体验的提升做出重要贡献。同时□gro要面对各种挑战，包括高效沟通、问题解决和团队合作等方面。然而，通过不断提升自身的专业素养和积极的工作态度□gro能够为客户提供更好的服务，并帮助酒店获得更高的客户满意度和口碑。在未来的酒店行业中□gro的作用将变得越来越重要，持续关注和提升gro的技能和能力将是酒店成功的重要保障。

（总字数：1200字）