

酒店员工演讲开场白 酒店的演讲稿(优质9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

酒店员工演讲开场白篇一

大家好！首先，感谢酒店领导对我的信任和支持，感谢你们给我这次参加竞聘的机会。我叫，这次竞聘的岗位是酒店培训主管。这次竞聘的机会对我来说是一次机遇，更是一次挑战，借助这次难得机会，我本着锻炼自己，提高自己的目的，展示自我，接受批评，同时也想通过这次公平竞争，寻求动力，施加压力，提高自己。

到酒店工作三年以来，在工作中兢兢业业，尽职尽责，领导安排的各项工 作我都乐于接受，并尽力把工作做到最好。说实话，服务行业本质上是苦与累、平凡与无私的。没有鲜花陪伴，没有掌声共鸣，没有丰厚的收入，没有豪华的享受，有的只是工作的忙碌，有的只是沉甸甸的责任。所以我认为有一颗强烈的事业心是做好服务工作的基础。

自到长城工作以来，我始终不忘学习，勤钻研、善思考，多研究，不断的丰富自己，提高自己，从一名的普通的服务员走上大堂副理的岗位。在平时的工作中，我能和同事们友好相处，小事讲风格，大事讲原则，虚心向每一位老员工请教。在这几年的工作中，我曾多次对本部门新入职的员工进行在岗培训，并达到了预期的培训效果，同时我还能利用自身的 技术优势，帮助同事制作课件，把自己掌握的技术毫不保留的教给大家。

我身体健康，精力旺盛，敬业精神强，能够全身心的投入到自己的工作中。培训工作的实质就是为员工服务，为员工和企业的成长把握好风向标，四年的学校工作经历，使我具有一定的教学组织能力，应变能力和对课堂的驾驭能力，在长城三年的工作里，使我对员工的分析能力和培训能力都得到了很大的提高。

1、认清培训在整个管理工作中的重要性，使员工不仅仅能胜任工作，还让员工有分析问题和解决问题的能力，不断增加新的技能，卓有成效的在团队中工作。通过培训增强企业组织的吸引力，强化员工的献身精神，使员工在工作中感受到个人的成长和发展。

2、结合酒店的特点和员工的实际情况配合各岗位的要求，设计并开展丰富的实践活动，努力调动员工的学习积极性，考虑员工成人教育的特殊性，根据岗位具体需求，制定不同的培训计划。从而有效的提高员工的专业技能水平，确保培训质量稳中有升。

3、加强个人修养，练好基本功。进一步树立强烈的事业心和责任感，加强自己的工作能力和工作艺术，顾全大局，维护企业良好形象，力争在培训中体现实力，在工作中保持动力，在创新中增加压力，在与同事的交往中凝聚合力。

最后，作为工作在一线的员工，我深知服务工作的繁杂与艰辛，也明白培训在企业运行中的地位和重要性。我将凭借自己的认识与经验，努力将员工作为一个真正的学习主体去考虑，并把他们放到学习主导的位置上，充分调动积极性，确保培训成功。我坚信在以后的工作中有各位领导的指点迷津，再加上我的虚心努力，自己完全能胜任培训主管的工作。

酒店员工演讲开场白篇二

20xx年我们所面临的市场竞争将更加激烈，万家丽路将新开

三家高星级酒店，这对我们是有一定压力的。客观形势要求我们将进一步提高效益。我们20xx年的任务指标为2200万，而我的期望是能完成更高。我希望我们能化压力为动力，努力做好服务，我们一定能战胜一切挑战。

20xx年是酒店拓展的一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年里，我们要苦练酒店内功，争创钦天大酒店品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高经济效益，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新——这一酒店发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

忧患意识、效率意识、创新意识和 service 意识，进一步强化内部管理，不断改善服务环境，努力提高服务水平，竭诚为宾客提供满意的服务。在硬件设施设备上，酒店将在20xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量；在软件上，进一步完善各类规章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定钦天大酒店之品牌，充分拓展市场空间，特别是利用各节假日开展一些主题促销活动，如、端午节、中秋节、情人节、圣诞节等，为酒店的发展与巩固打下坚实的基础。

创新——是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣。20xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在20xx年的基

基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把钦天大酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪；展望未来，我们信心满怀！在新的一年里，我们将以“产品、销售、创新、成本”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！

真正实现个人与酒店“双赢”，共同谱写钦天大酒店发展的新乐章，共同描绘钦天大酒店美好的明天！

20xx年的成绩，倾注了大家的心血和汗水，是大家共同努力的结果；20xx年要开创各项工作的新局面，有待酒店上下继续团结进取、拼搏奋斗。我衷心地希望，大家务必继续保持谦虚谨慎、不骄不躁的作风，进一步增强大局意识、团结意识，增进理解、以诚相待，形成强大合力，在新的一年里，干出新的业绩，做出新的贡献。同时，我也衷心地希望大家在节日期间切实做到“两个不忘”，即：过节不忘安全，切实加强安全防范，坚决防止各类事故特别是重特大事故发生；过节不忘工作，要认真安排好节日期间的值班工作，确保上下联系畅通，在尽情欢度传统佳节的同时，要认真筹划和组织安排好工作，争取实现经济效益发展的“开门红”和各项业绩的“好开局”。让我们更加紧密地团结起来，按照我们既定的工作要求，以饱满的热情、必胜的信心、创新的精神、求实的作风，乘势而上，排难而进，共同创造钦天大酒店美好未来！

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！

酒店员工演讲开场白篇三

诚实守信，是我中华民族优良传统。千百年来，人们讲求诚信，推崇诚信。诚信之风质朴醇厚，历史越悠久，诚信之气越光大华夏，充盈中华。她早已融入我们民族文化的血液，成为文化基因中不可或缺的重要一环。

然而，近些年来，随着市场经济的冲击、涤荡，人们发现，诚信在消退，“拜金”在滋长。“利益”取代了美德、诚信让位于欺诈。在好多人的人生天平上，沉下去的那端是“健康”、“美貌”、“机敏”、“才学”、“金钱”、“荣誉”，唯有“诚信”这端高高翘起。诚信，变轻了！

且不说商场上尔虞我诈，风谲云诡；且不必说市场内小贩们短斤少两，以次充好；也不必说黑心米贩污油兑陈米，自来水掺甲醇；就是某一天天气晴好，你也心情愉快，一不小心在马路边发现一个鼓囊囊的钱包：你敢捡吗？且住！要是事情发生在××年前，你会乐呵呵地把它交给警察叔叔赢得人们称赞，可是在今天，在人流如织的大街上，我客观一点说，只要你手一触到那包，麻烦就上身了。

小环境如此，国际大环境也有不少例子。瞧瞧大洋那边的山姆大叔，更是视诚信如无物，咱要搞《反导条约》是个障碍，撕了撕了的没商量。

诚信之风将止将息，有识之士扼腕叹惜。

但是，我们，新世纪，新青年，已经在缓缓展开一面旗帜，我们在旗帜上写道，我诚信，我美丽！

青少年时期，是人生的黄金时期，是人生中至真至美至纯的时期。而诚信是最不应该又最容易让人忽视的美德。我们有必要把诚信高高举起，让人人都能看见，并被她的温暖光芒吸引。

我有一种强烈的预感，在可望更可及的未来，诚信将回归到市场，回归到社会，回归到你我身上。她像一股活水，逐渐浸润，深入人心；她又像一缕清风，吹过田野，吹开人们心扉。在那里，到那时，诚信取代了伪饰，有序取代了无序，简单取代了复杂，温情取代了冷漠、人们沐浴在诚信的晨晖中，全都受益不浅。

那么，行动起来吧，朋友们！

我诚信，我美丽；我美丽，我自豪！

酒店员工演讲开场白篇四

20xx年是酒店拓展的一年，是面临新挑战、开创新局面的关键之年，在新的一年里，我们要苦练酒店内功，争创xx大酒店品牌！在新的市场形势下，以“产品、销售、创新、成本”为方针，全方位提升产品质量、加大销售力度、严格控制成本、提高经济效益，创新体制、创新产品、创新营销手段，牢牢抓住创新，这一酒店发展的永恒主题，进一步实现酒店质的飞跃。

我们将以五星级酒店作为发展的新起点、新机遇、新动力，内创优质服务质量，外树酒店品牌形象，坚持不懈地抓好服务标准的贯彻落实，科学定位，精细管理，突出特色，诚信服务，牢固树立强烈的忧患意识、效率意识、创新意识和服务意识，进一步强化内部管理，不断改善服务环境，努力提高服务水平，竭诚为宾客提供满意的服务。在硬件设施设备上，酒店将在20xx年改造的基础上，进一步细化产品改造工作，全面提升硬件产品质量。在软件上，进一步完善各类规

章制度，加大人员培训及人力资源开发力度，成立人才库，以人才库为依托，为一线经营部门源源不断地输送优秀人才，以个性化、人性化的服务争创一流的服务环境。

在新的一年里，要加大促销力度，进一步打造、树立、坚定xx大酒店之品牌，充分拓展市场空间，特别是利用各节假日开展一些主题促销活动，为酒店的发展与巩固打下坚实的基础。

创新，是酒店生存的动力和灵魂，有创新才有活力和生机，有创新才能感受到酒店成长的乐趣。20xx年，我们对酒店产品、营销手段进行了大胆创新，并取得了相当不错的效果。在新的市场形势下，必须要大力培养创新意识，加大创新举措，对陈旧落后的体制要进行创新，对硬件及软件产品要进行创新，对营销方式、目标市场的选择也要创新，在20xx年的基础上，进一步开展创新活动，让酒店在创新中得到不断的进步与发展。

控制各项成本支出，就是增收创收，因此，今年酒店将加强成本控制力度，对各部门的各项成本支出进行量化，超支的即从部门工资中扣除，从而强化员工的成本控制意识，真正做好酒店各项成本控制工作。

综观全局，加快发展的机遇难得，只要集中全体员工的智慧和力量，调动广大员工的积极性、主观能动性和创造性，就一定能够克服种种困难，把xx大酒店的建设更快更好地向前推进。回顾过去，我们倍感自豪。展望未来，我们信心满怀！在新的一年里，我们将以“产品、销售、创新、成本”为方针，同努力、共奋斗、创佳绩！

真正实现个人与酒店“双赢”，共同谱写xx大酒店发展的新乐章，共同描绘xx大酒店美好的明天！

20xx年的成绩，倾注了大家的心血和汗水，是大家共同努力

的结果□20xx年要开创各项工作的新局面，有待酒店上下继续团结进取、拼搏奋斗。我衷心地希望，大家务必继续保持谦虚谨慎、不骄不躁的作风，进一步增强大局意识、团结意识，增进理解、以诚相待，形成强大合力，在新的一年里，干出新的'业绩，做出新的贡献。同时，我也衷心地希望大家在节日期间切实做到“两个不忘”，即：过节不忘安全，切实加强安全防范，坚决防止各类事故特别是重特大事故发生。过节不忘工作，要认真安排好节日期间的值班工作，确保上下联系畅通，在尽情欢度传统佳节的同时，要认真筹划和组织安排好工作，争取实现经济效益发展的“开门红”和各项业绩的“好开局”。让我们更加紧密地团结起来，按照我们既定的工作要求，以饱满的热情、必胜的信心、创新的精神、求实的作风，乘势而上，排难而进，共同创造xx大酒店美好未来！

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！

酒店员工演讲开场白篇五

大家好！

我是酒店前厅部商务预订中心员工，非常荣幸地能代表酒店的优秀员工发言，这是对我和我们前厅部最大的褒奖和鼓励。

在已经过去的一年里，是我们酒店具有重大而深远意义的一年。在毛董事长的亲切关怀下，在以洪总为核心的酒店管理团队的正确领导下，继往开来，与时俱进。使酒店初步走上了制度化、规范化的管理轨道，取得了社会效益和经济效益的双丰收。

“认真工作、虚心学习、更好的服务于酒店”是我工作的职

责。所以，我作为大成酒店员工，更应该为实现酒店的共同目标添砖加瓦。虽然我的工作很普通，但我从不觉得它卑微，因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。专业技能与经验也从中得到提升。前厅部是酒店的形象窗口，前厅每一位员工的一言一行都代表着酒店。作为前厅部的一员，我深感自己岗位的重要性，所以工作中从不敢有半点马虎，比如一个电话、一份传真、一份预定都直接关系到客人的切身利益。稍有不慎，将会给客人造成无法挽回的损失，酒店的形象也将会在客人的心目中大打折扣。做为一名亲身经历其中的普通服务人员，我只是做了我份内的工作，自20xx年7月进入酒店工作至今，我并没有为酒店做出了不起的大贡献，也没取得特别值得炫耀可喜的成绩，我只是尽量做好属于自己岗位上的工作，尽自己最大的努力尽力尽快的去完成每一次任务，总结自己的经验，从经验中学习，向他人学习，尽量将自己的工作争取一次比一次做得更快更好，尽可能的提高工作效率，与同事相处和睦，合作愉快。虽然如此，但我的付出得到了酒店的认可，我深感无比的荣幸。

逆水行舟，不进则退。成绩与辉煌，属于已逝去的20xx[]光荣与梦想，则属于已到来的20xx[]我们相信，在新的一年里，在公司领导和酒店的正确领导下，团结一致，同心同德，定能发扬和巩固已取得的成绩和进步。我会用实际行动为酒店的发展尽自己的绵薄之力，大成的发展让我们成长，我们的共同努力让大成更加辉煌。

谢谢大家！

酒店员工演讲开场白篇六

大家好，能被评为xx酒店的优秀员工，感到很自豪，之所以取得这样的成绩，离不开和领导及同事的关心爱与帮助，再加上我辛勤的努力。来到xx大酒店这个大家庭，看着它成长

的几年，她蒸蒸日上，茁壮成长、正因为有了她才磨练了我有今天的意志，今天的荣誉是领导同事对我的肯定。

我在餐厅担任收银员，深知自己的责任重大，每天不仅要接待好每一位前来订餐的宾客，还要做好每一项结账工作，并且还要准确无误，吧台它是餐厅的一扇窗口，自己的一言一行，直接关系到整个部门的形象，也是其他员工的榜样，收银工作的确繁琐，大事小事、缺它不可、可以说它是整个部门的中枢纽带，当接到工作任务的时候，首先第一时间应跟总厨取得联系，再传到厨师，之后与厅面领班沟通协调，合理安排调度，做好每一项接待，之所以、每天的我应保持清晰的大脑、饱满的情绪、乐观的态度，心里更不得掺有如何杂念，记得有一次，餐厅客人陆陆续续走完，只剩下有一间包房的客人正热火朝天在拼酒，大概10点多，一位客人面红耳赤，走着“八”字路，一下子扒在吧台前大声说：服务员结账，我连忙迎上去说：“先生请您稍等，”立刻又吩咐其他人倒了杯茶水给客人醒醒酒，突然客人一下子发起火来说：有没有打折，叫你们经理来，这时我耐心的向他解释，告诉他什么打过折，一一向他说明，没想到、客人从包里拿出一沓钱砸在我的身上说：“拿去数”当时心里很难过、委屈、想想客人必尽喝醉了，不应该计较，也不能计较，只好弯下腰一张一张的把钱捡起来，对客人微笑着说：“谢谢！”然后才把找零的钱和发票递给客人。谁知客人离开时留了一元钱，什么也没说喝了口茶水就走了，一元钱，它意味什么，我觉得份量十足，因为客人满意的离开，就是他对我工作的肯定，而一元钱，就是对我的鼓励、使我更有了底气，更有了信心，这就是服务的宗旨。走在回家的路上，之前发生的一切在脑海里回荡，心里暗暗自喜，突然觉得这份工作很有意义，对我很重要，再没什么顾虑、不想放弃它。

这次我能被评为优秀员工，这即是酒店对我个人工作能力与成绩的肯定，也是对今后工作得更好的一种鼓励，我也坚信、今后的工作一定会做得更好，酒店的发展让我成长，领导的关心让我被感幸福，我们的共同努力让酒店更加辉煌。

现在的我无比荣幸，荣誉虽然给的是我个人，但我觉得我只是酒店众多没有和我一起获此荣誉称号的代表。任何一位客人的赞誉和表扬、都于酒店不同领域成员的辛苦与汗水息息相关，由此、我由衷的想说：“优秀是我的、更是酒店所有员工的，”我并没有为酒店做出了不起的大贡献、也没有取得特别值得炫耀可喜的业绩，我只是尽量做好属于自己岗位上的工作，尽自己最大的努力去完成每一次接待，总结经验、从经验中学习，争取将工作一次比一次做得更好，与同事和睦相处、合作愉快、虽然如此，但我的付出得到了酒店的认可，酒店的这次评选活动也再次向每位员工传达与说明了只要付出，只要做好那份属于你的工作，就会有回报。因此，我认为在酒店工作无论你是脚踏实地的做好自己的工作，还是以认真负责的服务意识以客人一致满意，还是以优秀扎实的综合素质能力成为酒店的骨干，都是优秀。

酒店员工演讲开场白篇七

大家好！

今天，我很高兴能和大家一起召开我们酒店的全体员工大会。在此，我代表总经办谨向付出辛勤劳动的酒店员工，我的同事以及关心支持酒店事业的家人表示衷心的感谢和真挚的敬意。回望20xx年，在陆总在带领下，我们全体员工群策群力，克服了种种困难，虽然离总公司制定的指标还有一定的距离，但目前酒店的业绩是和我们大家的努力及付出是密不可分的。

我们酒店现在的员工已经达到了50人左右，我想说你们选择莫泰大光路店将是你们职业生涯中最宝贵的职业经历，也会是你一生无悔的选择。我也同时希望你们能够证明，选择你们是莫泰大光路店明智的选择。

我们在酒店实行层级管理：“垂直领导，层层负责，分工合作。”酒店管理团队希望从自己的言行举止出发，以身作则，高标准，严要求，将自己的专业和特长充分发挥出来。因为

只有做好了榜样，才能培养出我们酒店所需的高素质优秀人才，只有酒店的服务水平提高了，才能与莫泰的口号“时尚点亮旅途，梦想超越酒店”、品牌核心“时尚、温馨、科技、超值”相匹配，酒店将不断加强内部管理，以人为本，尊重知识，尊重人才，人人平等，个人才智与团队协作相结合。同时，我们还要加强沟通与协作，保证沟通渠道畅通，做到上传下达；员工之间，岗位之间，部门之间相互合作，提高工作效率，全力以赴迎接新的一年，同事们，展现你们聪明才智的时候来临了，发挥你们创新能力的机会来临了。同时我更希望你们在事业上有更大的发展和进步。从现在开始，是你们发挥才干的良好开端，我们不仅是在选择优秀员工来我们酒店工作，而且是在培养优秀的员工。机会在每个人面前都是平等的，如果你勤奋，努力，勤学，好问，那么总会有伯乐发现你的存在。

酒店的未来就是我们员工的未来，而员工美好地未来就是酒店辉煌的证明。我们每一个人都是为了自己的理想，怀揣着对酒店的热爱，所以今天才能够相聚在这里，团聚在这个大家庭里面，新的一年即将到来，我们每一个员工都站在同一个起跑线上，只要大家不怕苦，不怕累，做好自己的本职工作，发挥出专业水平和技能，在我们酒店陆总的带领下，相信大家一定会创造出更好的成绩，让大家共同瞩目你的风采。把你们学到的知识运用到实践当中，对客服务当中。让客人感受到莫泰的品牌定义“莫泰用心经营着一种生活方式”，相信你们将是莫泰大光路店未来最闪亮的明星。

谢谢大家

酒店员工演讲开场白篇八

上午好！我是前厅部大堂副理，今日我为各位演讲的题目是《……》历史的年轮滚滚向前□xxx的航船已经驶过了×年的风风雨雨。

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，或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学习计划，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酒店一定会在我们各位的共同努力下，节节攀升，响誉全国。

最后，我再次感谢xxx酒店对我们的培养，衷心祝福你——一路好！

酒店员工演讲开场白篇九

大家好！

我是***，很荣幸能有机会站在这里进行竞聘演讲，衷心的感谢公司和领导给我这次机会，参加今天的餐饮部领班竞选，这对我来说是机遇，更是挑战，我将非常珍惜这次展示自我、锻炼自我的难得机会。

我毕业于旅游学校，餐饮服务是我所学的专业。9月我加入度假区这个人才济济、团结奋进的大家庭，也是餐饮部的老兵了，在酒店一线岗位上工作了半年，回顾自己在这半年里，因为有各位领导对我工作的关心和鼓励，让我学到了许多在课本上都学不到的专业服务知识。

1. 与我所学的专业息息相关，我是旅管部的学生，所开设的课程也都是紧贴酒店管理的，所以我从事这个行业，一是专业对口，二是基本功扎实。

2. 无论何地我都尽心尽职，赢得许多客人和领导的好评。

3. 我曾在一个商务型茶楼打寒假工，所以对散客的接待有了一定的熟悉和经验度，并由于领导和同事对我工作的认可，颁发了“服务之星”奖，我有信心、有决心做好本职工作，自我完善；力求做到更好。

在这里，我粗略的说下我的见解，我认为作为一个领班，首先对客的服务意识要强，在服务过程中要注意每个环节，比如说：在客人用餐时，要不停的巡台，要求员工及时更换骨碟、烟缸等，做好四勤工作，客人没想到的我们要想到，客人想到了的，我们要做到，提高宾客的满意度；还有当小朋友来用餐时，我们要及时送上宝宝椅，或准备一套较小且不容易破损的儿童餐具，在小朋友哭泣大闹的时候，送上可爱的儿童玩具，只有个性化的优质服务才能得到顾客满意加惊喜；再比如说：顾客用完餐后，要主动问询宾客意见，记录下他们的用餐习惯和对菜肴的喜好和忌讳，下次用餐时就增加了熟悉度，增加了顾客的回回头率，这些都是人性化服务，只有精益求精，才能为客人营造家的感觉。

其次，就是人际关系，我认为不论是领导、员工还是客人，都要有一定的人际关系。比如说：对客人，我们可以把一些常客和老顾客的姓名、职位、电话和爱好记住，每次客人一来，我们就用姓氏和职位来称呼，这样会让客人感到受重视，还会让客人感觉我们很热情。甚至每逢过年过节还可以给客人发一些祝福的短信，可以增加客人的回头率；对上司的关系与对客户服务有关，当我们对客人热情的服务得到好评时，就会得到上级的认可，这样人际关系也进一步增加了。同时也要与员工建立良好的关系，因为当你发号施令时，他们是你坚决的拥护者和执行者。

最后就是管理方法，我认为一个好的管理方法不仅会给部门带来好处，起到作用，甚至会影响的整个公司。

1. 我们要善于平衡员工之间的矛盾，配合上级，管理好下属，还要督导员工的工作，发挥带头作用，协助主管的培训工作，带领员工不断提高业务技能、综合素质。在月底总结员工表现，根据员工的表现给予表扬或批评，奖励或处罚。

2. 还可以采用我以前工作时的方法，每天早上开例会前，总结头一天的工作，下午开例会前，就总结上午的工作。只有不断总结，才能找到更好的工作方法。

3. 在此，我还有单独提出一点，那就是微笑，微笑在任何地方都可以用到，它是一种语言，还可以创造出能量，展现出我们的热情与关爱，微笑还可以得到别人的回报，它是坦诚的、是温暖的，不论是与客人、领导还是同事见面了都要显示出自己灿烂的笑容，微笑从我做起。