

2023年酒店演讲开场白 酒店年会演讲稿(优质8篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

酒店演讲开场白篇一

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。祝大家在新的一年里工作顺利，身体健康、全家幸福，新年快乐！

谢谢大家！

酒店演讲开场白篇二

现在宾馆又在向四星级宾馆迈进，那么，这“四星”又代表了多少含义？这不仅在于酒店的硬件设施，还有软件设施。虽然现在硬件已基本达到了四星标准，那软件呢？我们的服务是否也达到了四星标准？这是我们每个天鹅人都应思考的问题。尤其是在经济飞速发展的今天，各地星级酒店层出不穷。我们靠什么来赢得客人的青睐？酒店的发展，归根到底是我们的服务——最优质的服务，如何才能成为四星级的员工，为客提供最优质的服务，我认为要从以下几个方面做起：

有人可能会提出疑问，给客人服务还需要自信？问得好，俗话说，自信的女人最美丽。记得一位艺人说过：“我永远不会嫌自己老，因为我永远比将来年轻。”我们暂不考虑这句话是否可取，但从中完全可以看出她的自信。有了这种自信，一切困难变得微不足道。但自信不等于骄傲，目空一切，不可一世。它是源于内心对生活的热爱，对自我的肯定。拥有

了自信，就能保持良好的精神状态，就能大方得体的为客服务。所以，无论是面对客人，自己还是生活，自信是我们每个人都不可或缺的。

作为一名一线员工，第一时间与客人进行沟通，微笑服务对于我们至关重要。邰经理经常告诫我们，上班前先到镜子前看看，对着镜子找到自己最美的笑容。这种方法使我个人在某种程度上有了很大提高。微笑和心态是相辅相成的，只有发自内心的微笑最真实，最灿烂。只要心里装着客人，视客人如亲人、朋友，时时放在心上，见到客人就会展现最美丽的笑容。说到礼貌、礼仪，中国自古素有“礼仪之邦”的美誉，荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”可见礼仪之重要性。在服务行业中礼仪礼貌更是重中之重，一个灿烂的微笑，一句真诚的问候，一个得体的礼仪，可化解顾客心中的不悦，可为顾客带来家的温馨，更可体现出四星水准。

达到规范化、标准化，是四星级最基本的准则。由于每个岗位的工作流程不同，对每个人的技术要求有所差异。例如前台要求服务的灵活性，遇到疑难问题时的随机应变能力，收银时识假及计算的准确性，工作中要细心再细心；餐厅服务员则要求摆台的熟练性；总机小姐的声音甜美，转接电话的快捷性。尽管工作性质不同，但目的只有一个，就是高效、快捷地为客人服务，这就要求我们提高自己对业务的熟练性。

宾馆对客服务的工作，服务层次的高低，效果的好坏，与我们个人素质有直接的关系。就拿韩国语来说，他对我们的的重要性不言而喻。说来惭愧，本人韩国语是个弱项，上学时只学了英语，对韩国语一窍不通，幸运的是前段时间在培训部的组织下，我们前厅部及客房部都参加了一些常用的韩国语培训，现在对于日常一些常用的韩国语我们也能跟客人进行简单的交流，如果我们能够一如既往的坚持下去，相信在不久的将来，我们每一位优秀的天鹅人都能用流利的韩国语为客服务。

现代宾馆服务的发展方向就是由标准化、规范化向个性化延伸。个性化服务的重点就是把个性化服务定位为“情意加惊喜”，立足在“惊喜”上做文章。

1、实现偶然性向必然性的转化。通过对于个性化服务案例的分析、推介，实现由个别员工出于“偶然性”的个性化服务，而后推广成为必然性。在“用心做事”初期，客房部一名员工主动把客人替换在房间的脏袜子洗干净并晾晒好。客人为此写了一封表扬信对此事进行表扬。我们的领导和客房部对这种做法提出表扬后，为客人洗脏袜子的服务在客房部蔚然成风，成为了一条不成文的规定。标准化加个性化的优质服务是能打动客人心的服务，要做到这一点我们必须读懂客人的心态。给客人一份亲情，情感是中华民族的服务之魂，客房员工在客人晚上抵店之前，准备一支玫瑰，再送上一份卡片，当客人抵店后，进入客房的一刹那，映入眼帘的是一支玫瑰和一张卡片，打开卡片，上面一行娟秀的字迹“尊敬的先生，欢迎您入住白天鹅宾馆，在此我们衷心祝愿您旅居愉快，您一路辛苦了！明天天气22℃-28℃，多云有时阴雨，请您外出时注意天气变化。最后，我们衷心希望您能提出宝贵意见，以便我们能为您提供更加完善的服务。祝您晚安！”。一股暖流涌入客人的心田，让客人感觉到了家的温暖与温馨。

2、一线员工对客个性服务离不开二线员工甚至管理人员的帮助。餐厅有一位客人感冒了，服务人员发现后及时报告给主管，主管安排厨房做了一碗姜汤，同时让门童外出购买感冒药。当热气腾腾的姜汤和感冒药放在客人餐桌时，客人连声感谢。没有部门与部门之间的合作，其他员工的参与，个性化的服务也许只停留在员工的心里，很难实施。

3、完善一套激励机制。我们组织的以岗位名言为主题的演讲形式，让用心做事的员工把自己的个性化服务案例在演讲会上进行演讲，同时通过演讲，让其他员工从中学到个性化服务的方法。作为演讲的员工，本身就是一种自我精神激励。这种激励机制保证了个性化服务的持续性。

相信大家都听过“100-1=0”的道理。一位客人来酒店消费，从入住、到餐厅、到娱乐、直至离开，每个环节都很满意，只要有一个细节出现纰漏，就可能会导致客人的不快。

省旅游局领导即将对宾馆进行四星审核，作为天鹅的一份子，固然开心、自豪，因为这意味着省领导对我们的认可，意味着四星向我们驶来。但我也深深的感到自身的一种压力，一种责任，面对这种压力，我们不能停滞不前，只有加倍努力提高各方面能力，让我们的服务无愧于四星级这个称号，让每一位光临的客人都说：“白天鹅宾馆，四星级标准，更是四星级的服务，让我们所有优秀的天鹅人，在于总经理的带领下，共同携手继续创造白天鹅的辉煌。

酒店演讲开场白篇三

尊敬的各位领导，各位同仁：

大家下午好！

我是□20xx年有幸来到厦宾这个团结温暖的大家庭，和在坐的各位同仁共同渡过了一段非常愉快的工作旅程。今天在这里要衷心感谢酒店领导给我这次公平竞争，展示自我才华的机会。

在这一年多时间里，从卫生岗到接待岗，经历了许多，从刚开始时的懵懂到不断的成熟。这一切都有酒店的各位领导对我工作的关心和鼓励，让我有不断发展的空间。同时也让我学到了许多关于管理方面的知识。从最开始一个服务员的心理定位上升到了一个基层管理者的认知。当然还有每天朝夕相对的同事们，有了大家的帮助和支持，使得我在厦宾的这一年过的很充实很开心。

这次我要竞聘客房领班一职。首先，作为一个领班，我认为他所起到的作用是巨大的。他不仅仅是一个传达主管各项意

图的桥梁，做好主管的左右手，他也是一个能把员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同时他需要具备良好的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作。能完全地管理好一个区域，带领自己的员工提高各项业务知识和专业技能。能在他们有任何困惑和难题时教他们如何解决。还要对酒店的各项企业文化和规章制度熟知并理解。更重要的是要有高效的执行能力和解决问题时果断的思维方式。

作为酒店管理专业毕业的我，在学校经过三年的系统专业学习，让我对酒店业有了一个全面的认识，学习和了解一些酒店业的管理理念，使得我对这个行业充满向往，带着这份对酒店业的热忱来到了厦宾。万丈高楼平地起，在这一年多的基层实践中，通过自己的努力，打下了很坚定的客房操作技能，无论是清理房间还是对客服务，我都能轻松应对，也有了一套自己的工作方式。由于从业不久，可能本身还存在着许多的不足，但我相信我还年轻，只要有对工作的热情及激情，我相信我能够胜任领班这个职位！

如果我能竞聘上领班这个职位，我将做好以下几点：

1. 我的工作方法

我想“笨鸟先飞”大家都明白这句话的意思，虽然开始很艰难，但是我会努力提高自身的学习能力。增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。在提高自身的同时也要带领其他人一起进步。定时对员工进行一些培训，从最基本的操作技能如铺床到灵活的处理一些日常的对客服务。和大家一起在工作中学习，学习中工作！

2. 提高自身的服务意识

一个酒店的营业目标永远是业绩为先，服务至上。要做到好的业绩，服务水准尤为重要。《五星大饭店》这部电视剧里

说到“服务是一门艺术”，服务不简单的只是体力劳动，它是需要技巧和用真心去做的。在服务行业有句老话“顾客就是上帝”。现在的客人已经不单单要求吃好住好，他们对服务的满意度有了更高的要求。因此我将不断提升自己的服务意识，在宾客的满意与惊喜中实现自我价值。同时做为一个领班，也要服务好自已的员工，达到顾客和员工都满意的双赢成绩！

3. 精益求精的工作态度

海尔创始人张端敏说过“能够把简单的事情天天做好就是不简单，大家公认的非常容易的事情，非常认真的做好它就是不容易”。领班的工作看似繁琐，细小，但做好它却不容易，我会投入200%的激情到工作中去，随时做好迎接困难的准备。以精益求精的工作态度做好自身的工作！

4、勇于承担责任，不掩饰自己的错

在工作中如果我做错了的(包括给员工指导错了的)，会勇于承认自己的不对，勇于纠正自己的错误，不强调客观找借口，更不把责任推给别人。员工工作上出了错，也不一味地责怪，而是从管理者的角度多找原因，分析自己应负的责任，从中汲取教训，加以改进。即使是因员工的错误而受到上级的批评，也不把怨气发泄到员工身上。

最后，我想说在这一年中，我所获得的每一次进步，每一份荣耀都离不开酒店和部门领导对我的帮助，离不开同事们的大力支持。再次感谢各位领导对我的培养和厚爱，感谢同事们对我的肯定和关心。谢谢！

人只有不断挑战自我才会有进步、有发展。请给我你们的支持，虽然我不能撬动地球，但这会是我更加努力工作的动力！我将会不负众望，为厦宾的发展奉献自己的绵薄之力！

再次谢谢大家！

酒店演讲开场白篇四

尊敬的领导，亲爱的同事：

大家上午好！

值此新春佳节来临之际，在这灯光绚丽的舞台，我首先想说的还是感谢，感谢大家灿烂的笑脸，感谢大家因为xxx事业今天相聚于此，感谢所有关注xxx的有缘人，是你们的辛勤努力、是你们的无间合作、是你们的默默支持□xxx才能够有今天的成绩！在这辞旧迎新的美好时刻，我谨代表公司，向全体xxx家人及家属致以节日的问候和新春的祝福！

20xx年是公司保持良好发展势头的一年，是市场拓展、队伍建设取得骄人成绩的一年，是xxx全体家人迎接挑战、经受考验、努力克服困难、出色完成全年任务的一年。

细数过去一年的种种，作为集团的创始人，感谢你们的付出和努力□xxx的今天这些成绩的取得，均饱含着你们的辛勤劳动和汗水。在此，我要真诚的感谢各位合作伙伴的信任、理解和支持。相信过去的每一次付出、包容都会成为今后我们共渡时艰、精诚合作、共赢未来的基石和力量的源泉。在分享胜利喜悦的同时，还要清醒地认识到，随着我国人口老龄化的到来，人们生活水平的日益提高，饮食、生活习惯的改变，中国的健康产业已经迎来了巨大商机，在激烈的市场竞争环境中，更好的市场等着我们去开发，更大的市场等着我们去征服，一项壮观的事业等着我们去挥洒智慧和才能。我们必须抓住新的机遇，迎接新的挑战，新的一年我们将更加注重门店、品牌、服务及产品质量，关注单店效益，推行组合营销，提升整体效益，实现业绩的倍增，以高度的责任感和使命感推进我们公司持续发展。

展望新的一年，我们满怀憧憬，激情澎湃。没有什么能阻挡我们的步伐，没有什么能动摇我们的信心，我们将开足马力，奔向更加辉煌的20xx□我坚信□xxx的明天因在座各位的拼搏奋斗，而更加精彩辉煌！

最后，再次感谢大家为xxx事业的付出和努力，祝大家新春愉快，工作顺利，身体健康，合家幸福，万事如意！给大家拜个早年了！谢谢大家！

酒店演讲开场白篇五

尊敬的各位领导、同事们：

我叫，现年岁，现在担任是国际大酒店客房部领班一职，我竞聘的职位是国际大酒店客房部楼层主管一职。

今天我竞聘的是国际大酒店客房部楼层主管一职，首先，我先向大家介绍一下我的基本情况。

我毕业于理工大学学校工商企业管理专业，今年岁，我自从年月日进入国际大酒店客房部以来，通过在工作中不断的学习，使我对酒店有了深入的了解，在思想政治和业务技能水平上有了大幅度的提高。

（一）个人特点

概括个人特点可分为以下六个方面。

- 1、个人头脑比较灵活，能够根据具体情况作出相应的对策。
- 2、具有一定的理论基础，可以使个人对问题的看法站在比较高的层次。
- 3、善于学习，思考，分析。

- 4、善于做计划，规划。
- 5、知识储备比较全面。
- 6、执行力比较强。

（二）个人竞聘优势陈述

- 1、具有正直的人品、良好的修养以及完善的工作作风。始终做到胸怀坦荡，公道正派，善解人意，与人为善，不搞小动作。始终认为一个人的高尚情操和修养不是凭空与生俱来的，而是经过不断学习，修练培养而来的，所以，平时我只要有空在不影响工作的前提下，努力加强学习，努力使自己成为一个有高尚情操有修养的人。能吃苦耐劳，认真负责。别人不愿做的事我做，要求别人做到的事，自己首先做到。从不揽功诿过，假公济私，与人争名利。领导布置的工作总是尽力去做，从不无故推诿。
- 2、具有较全面的组织、协调工作的素质和能力。识大体，顾大局，处理问题较为周全，工作认真负责。具有团结同志，正确处理与领导和其他同志的关系的素养；做工作，办事情，能够做到思路清晰，行止有度，头绪分明，恰到好处。
- 3、热爱工作，奉行做事就竭尽全力将它做好的原则。遇到问题从不退缩，努力寻求解决办法，在解决问题的过程中使自己的工作能力得以提升。有较高的业务技能水平，在酒店行业工作的四年时间里，能做到理论联系实际，熟悉了酒店的工作流程及营运模式。
- 4、有较强的创新意识。我思想比较活跃，接受新事物比较快，爱学习、爱思考、爱出新点子，工作中非常注意发挥主观能动性，有较强的创新意识和超前意识，这有利于开拓工作新局面，尤其适合在激烈市场竞争条件下的企业管理工作。

5、管理理经验，从事过一员工，一线管理工作，具有一定的管理实践能力。

6、敢于破旧立新，推行改革

就现代酒店客房的各项工作，我想从以下两个方面谈谈自己的想法

1、部门管理工作的开展。

部门管理工作、

1、一个部门就一个团队，无论大小。团队中的每一个人都肯定具有相同企业使命的。所以对于不满没一个人首先都要有明确的定位。可以通过给团队每一个人设计个日职业发展规划，并告之团队发展目标。让团对中每一给人都明白个人利益和整体团队利益乃至整个酒店利益紧密挂钩。一荣具荣，一辱具辱。通过一段时间，对于部门人员整顿。我认为每一个员工都应该有的基本素质就是、热爱本职工，敬重本职工工作，有极强的学习能力，敢于挑战权威，具有团队精神。

通过一段时间，稳中求进对客房不进行刷选，对与没有从业基本素质的人员，不适合岗位岗位工作进行淘汰，同时引进新的人员，最终达到客房部全员职业目标与团队发展目标一致。从而做的管理上的如臂使指。

2、在原有工作细节基础上，构件新的管理机制

1)绩效考核，分配机制

2)科学规范的工作流程

3)部门的奖惩机制

4)明晰的岗位工作内容与职责。

3. 时刻注意管理弹性

一文一武。有张有弛。时刻注意管理弹性，在不违反公司原则的情况下尽可能多为员工考虑些问题，这样一方面容易获得员工的真心认同，便于明确团队目标，维护团队稳定。另一方面便于真正了解员工，充分发挥员工的才华。

岗位职责：

(1) 负责对所辖楼层客房的接待服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行，直接对客房部经理负责。

(2) 掌握所属员工的思想和工作情况，充分发挥班组长的作用。善于说服动员，作耐心细致的思想工作。

(3) 根据具体的接待任务，组织、调配人力。对vip接待，协助班组掌握布置规格和要求。

(4) 每天巡视客房布置、清洁卫生、服务质量保持正常稳定水平。

(5) 汇总核实客房状况，及时向前台提供准确的客房状况报表。

(6) 对客房设施设备进行定期保养，保证房内设施完好，物资齐全完备。发现损坏或故障及时保修。提出设备更新、布置更新计划。掌握号各班组日常更换的布草及客房用品的消耗情况。

(7) 主动接触客人及陪同人员，了解客人特点和要求。

(8) 对班组处理不了的客人要求或疑难问题，主动帮助解决或帮助联络。

- (9) 对所属员工的操作方法、工作规范进行培训。
- (10) 经常检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况。
- (11) 负责所属各班组的日常行政管理工作。对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。
- (12) 执行客房部经理交给的其它任务。
- (13) 负责客房的固定资产管理，对固定资产定期进行核对检查，做到账物相符。
- (14) 好客房一次性日用品的领取及发放，保证客人使用。
- (15) 计划安排房间的计划卫生，每月末向部门报本班组织实施情况
- (16) 负责客房会议室的使用、安排及内部结算。
- (17) 保管好客人遗留的物品。
- (18) 负责传达计划卫生并对计划卫生的落实检查。
- (19) 负责检查所管区域的消防安全工作，发现问题及时解决。并向上级汇报，做好记录。
- (20) 检查员工的仪容仪表，根据客房出租情况布置领班，员工当天的工作。
- (21) 执行客房部经理交代的其它工作。

首先，作为客房部主管必须了解经理的主要工作思路和目标

1、建立和规范一系列规章制度，岗位职责分工细化，自上而下，使工作事事有人管，件件能落实，做到规范有序，有章

可循。

2、认真贯彻执行酒店的各项决定，加强学习，积极进取，求真务实，开拓创新，不断提高自己的综合素质、创新能力，用诚挚的感情团结全体同事，充分调动大家的工作积极性，同心同德，搞好各项工作。

3、摆正位置，做好配角、当好参谋。首先对部门里的全面工作要尽其所有，收集各种信息供经理参考，向经理提供各种建议和主张，帮助经理顺利作出决策；其次，要有统筹兼顾的思想，当好经理的协调人，使做出的决策能符合大多数人的意愿。

4、让每个员工树立维护消费者合法消费利益的思想，同时，把服务仪表、服务态度、服务纪律、服务秩序等作为培训的基本内容，让员工树立“顾客是上帝、员工代表企业”的思想。

5、做好员工的工作安排、指导和考核。

6、建立和完善竞争机制。尺有所长、寸有所短，充分发挥各人的特长，从而调动每个人的工作积极性。

尊敬的公司领导，诚恳待人，为人正派是我为人态度！勤奋务实，开拓创新是我的工作态度！如果公司委以我客房不主管的重任，我将不辜负大家的期望，充分发挥我的聪明才智，以昂扬的工作热情和高度的工作责任心，加倍努力地工作，协助经理使酒店营运的日常工作在各方面都有新的起色，新的突破，上升到一个新的台阶。

我的演讲结束了，谢谢大家！

酒店演讲开场白篇六

亲爱的各位同事：

大家下午好！

刚才xx宣读了优秀员工和优秀服务案例的表彰决定，杨主席作了精彩的点评，颁奖仪式也热烈隆重，获奖员工代表xx□xx作了很好的表态发言。在此，我仅代表酒店高层向受到表彰的人员表示热烈的祝贺，对你们为酒店付出的辛劳和贡献表示衷心的感谢！

今天的颁奖仪式既隆重又有创意，目的就是为了彰显酒店对大家工作地认可和肯定。希望受到表彰的员工继续发扬你们爱岗敬业、吃苦耐劳、团结同事的精神；希望未受到表彰的员工快马加鞭、继续努力，向优秀和先进看齐，争取在年度的总结表彰大会上有你闪耀的名字。这里需要说明一下：这次表彰的是最基层的员工，对领班、主管、中层干部的表彰要在年度表彰大会上才进行，例如我们领班、主管有优秀督导奖；没有得到表彰的员工不要气馁，你们的辛勤劳动、默默贡献，我们都看在眼里、记在心里，希望你们在以后的工作中更好地体现出来。

上半年，在大家共同的努力下，酒店取得了几方面的成绩：

一、服务质量明显提升。服务意识得到了加强，主动服务、热情服务、个性化服务都有明显提升。从陈海燕的一份剁辣椒给客人带来的惊喜，到刘思的拾金不昧；从费伟的热情帮助同事与成为新员工的良师益友，到李杰的成本控制意识，到餐饮营销团队个性化服务，都能够充分说明。

二、团队协作得到了加强。推诿现象越来越少，共同协作、互相理解、互相帮助的氛围越来越好，前厅与客房、客房与工程、营销与前厅、营销与餐饮等等部门沟通会越来越多。

这是非常好的现象，大家一定要互相协作，团队的力量是巨大的。只有一流的人才，才能建一流的团队；只有一流的团队才能创造一流的业绩；只有一流的业绩才能发一流的薪酬。

三、销售收入得到了基本完成。当然与年度目标还是有一些差距，只要大家一起来努力，还是能完成的。

借此机会，还要告诉大家，酒店将一如既往关心员工的满意度，今天的表彰就是例子。我们以后将为大家创造更多的学习培训机会，为大家提供更多的竞聘上岗的晋升平台，继续为大家提供好后勤服务和营造公平公正的氛围。

除了表彰优秀以外，我们这次大会还有一个主题，就是对本年度星级饭店评定性复核迎检工作进行动员，我就此谈几点意见：

一、思想上要高度重视，充分认识到复核迎检的意义。星评复核既是旅游部门的要求，也是我们自身应该做到的。星评复核工作有五个“有利于”：1、有利于提升我们的员工素质和服务质量；2、有利于提升酒店知名度；3、有利于提升酒店的整体管理水平；4、有利于提升酒店销售额；5、有利于提升大家的福利待遇。这是非常实际的，管理水平高了，服务质量高了，知名度高了，销售额提高了，大家的收入才会更多，所以它也是与大家息息相关的。你的一个表情、一个动作、一个微笑、一项服务，都能够影响到星评复核，都能够影响到客人的满意度和销售收入。

二、学习上要不断加强，提高自身的专业水平。一是要向书本学。学习20xx版的国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》，部门经理是第一负责人，要带动大家学，要学到位；还要学有关的书籍，如何做好前厅接待、如何做好餐饮服务、甚至要学习如何接听好电话等等。二是要在实践中学习。要学中干、干中学，发现我们服务中的瑕疵，然后改正甚至做得更好。三是要向身边人学。风景不用去远方，高人有时就

在你身旁。要拜能者为师、高人为师，学他们如何做人、如何处事、如何做酒店服务。

三、培训上要落实到位，提升整体服务水平。星评复核工作能不能过关，关键的前提工作就是培训。第一，培训要有针对性。星评办和人力资源部要站在全酒店的高度做一个有针对性的培训计划，各部门要针对本部门实际情况进行专业性的岗位实操培训，确保星评员在暗访和明查过程中酒店各个环节“零失误”。第二，培训要坚持标准。必须不折不扣地执行标准。第三，培训要务求实效。不能搞形式主义，不能走过场，培训必须要有效果，星评办和人力资源部要督促检查。

四、整改上要不留死角，确保硬件环境达标。20xx年第一次星评整改工作到现在，我们的硬件环境得到了极大的改善，得到了广大消费者的一致好评。但是我们还要继续整改新出现的问题和不足，在星评复核之前完成所有整改工作，确保硬件环境达标。

各位同事，还要借此机会谈几点希望和要求：

一、希望大家一定要提高学习能力。小时候我们就知道要“好好学习，天天向上”，这是非常有道理的。学习使人工作方法更多，视野更开阔，胸怀更宽广，生活更幸福。收入再少，也要买书；房子再小，也要藏书；工作再忙，也要读书。要使学习成为一种常态、一种享受、一种境界。给大家讲一个我的真实故事：我的智商并不高，小时候在上体育课时，老师说向右转我就往左转，老师说向左转我就往右转，老师喊立正我就稍息，老师喊稍息我就立正。后来老师就对我讲“你们家房顶是不会再冒烟了”。我以前文字写作能力很差，性格内向、不善与人交谈，胆子小、上台讲话脚都会打哆嗦。后来，我通过学习和不断努力，以前的这些缺点都逐渐消失了。我见过不少政界、商界的成功人士，他们之所以能够成功，基本上都离不开以下几点：1、换位思考；2、

勤奋工作；3、善于沟通；4、喜欢学习。

二、希望大家一定要提高观察能力。观察是我们了解事物、做好工作的前提，我们要眼观六面、耳听八方，在观中有察，察中有思。观察我们服务中的不足，发现我们做得好的方面，观察客人的心理需求以便更好确定如何来满足他们。还要善于观察自己，失败不是成功之母，反思才是成功之母。我们要经常观察自己的言谈举止是否端正、是否给客人带来不好的影响，观察自己与同事交往中有没有什么不妥并及时改正，使客人满意，使自己成为同事中最受欢迎的人。

三、希望大家一定要提高执行能力。最近读了一本名为《感恩心做人，责任心做事》的书，我们也正在组织酒店中层管理人员在学习这本书，刚才李旭、陈师在发言中也谈到了感恩，我觉得这本书非常好，讲了很多做人做事的道理。

我们每个人都应该要有一颗感恩的心，我们要感恩父母，父母含辛茹苦地生育养育了我们，没有他们为我们的无私付出，就没有我们的今天。我们要感恩企业，没有企业给我们提供工作岗位，我们就没有施展才华的舞台和获取收入的来源；我们要感恩同事，工作中离不开他们的理解和支持。另外，我们对待工作要有强烈的责任心，如果没有责任心，那么我们的许多工作将事倍功半甚至一事无成。这里给大家讲一个袋鼠的故事：一天，动物园的袋鼠从笼子里跑了出来，管理员讨论后一致认为笼子高度过低，于是决定将笼子从10米加到20米。第二天袋鼠还是跑了出来，于是笼子被加高到30米。没想到第三天袋鼠仍旧跑了出来，于是管理员们大为紧张，干脆一次性将笼子加到了100米。一天，袋鼠跟长颈鹿闲聊：“就算这些人把笼子再加高，我照样可以跑出来。”“为什么？”长颈鹿问。袋鼠说，“如果他们继续忘记关笼门的话！”这虽然只是个虚构的故事，但是却很好地说明了责任心的重要性。因此我们在工作中，要积极做到上级交办的事努力去执行到位，上级未交办的事要去主动思考。不知道大家有没有人知道日本前邮政大臣野田圣子的故事？

野田圣子曾经是日本内阁最年轻、也是惟一的女性邮政大臣，然而有谁能想象得到，她的事业起点却是从刷马桶开始的。野田圣子的第一份工作是在帝国酒店当白领丽人，在受训期间负责清洁厕所，每天都要把马桶抹得光洁如新才算合格。可是自出娘胎以来，她从未做过如此粗重的工作，因此第一天伸手触及马桶的一刻，几乎呕吐，甚至在上班不到一个月时便开始讨厌这份工作。有一天，一名与圣子一起工作的前辈在清洁马桶后居然伸手盛了满满一杯厕所水，并在她面前一饮而尽，目的是向她证明经他清洁过的马桶干净得连水也可以饮。此时，野田圣子方发现自己的工作态度有问题，根本没资格在社会上肩负起任何责任，于是她暗下决心：“就算一生要洗厕所，也要做个洗厕所最出色的人。”正是靠着这份对工作的高度负责和执着精神，使得她不断得到领导的赏识和提拔，最终做到了日本邮政大臣的位子。

四、希望大家一定要提高调整心态的能力。我们的员工有“三苦”（辛苦、清苦、说不出的苦），在工作中总有不如意的事，总会有摩擦，会遇到各种不同的客人，我们要合理地调整自己的心态。钱是赚来的，身体是锻炼出来的，感情是培养出来的，痛苦是比较出来的，幸福是珍惜出来的，快乐是调整出来的。一个人的快乐幸福不是因为得到的多，而是因为计较得少。所以，适时地调整我们的心态非常重要，我们要在繁忙的工作中不断提高调整心态的能力。

各位同事，星评复核工作虽然任务艰巨，但只要我们共同努力，求真务实，克服困难，我们一定能够取得星评复核工作的胜利！

辛苦大家了，谢谢！

酒店演讲开场白篇七

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!基层、中层干部实行公平、公正、公开地竞争上岗，这是我们宾馆为打造一支高效率团队的一重大举措。作为宾馆的一员，我衷心拥护这次竞聘工作。在这里我非常感谢大家给我一个展示自我的舞台和施展才华的机会!同时也感谢各位领导和同事们对我的关爱和支持。

本人刘红霞我现任前厅部主管，今天竞聘的岗位是客房部副经理一职。要聘这个岗位，我认为就有必要向各位领导、同事汇报一下自己的一些工作思路，希望大家多多指教。

大家都知道，现今的酒店竞争非常的激烈。从根本上说，就是在质量管理上比高低，在服务质量上见分晓。谁能坚持质量第一的经营理念，不断强化质量管理，以一流的服务赢得客人的青睐，谁就能在竞争中站稳脚跟，立于不败之地；反之，就会被淘汰出局。因此，加强质量管理，提高服务质量将是今年工作的重点之一。提高服务质量首先要牢固树立强烈的服务意识和质量意识，从部门管理人员到每个员工，都要深刻认识“服务质量是企业的生命”，要自觉坚持认真落实“让宾客感觉更好”的宗旨。部门在以往礼仪礼貌要求的基础上，从准确、快捷、优质上下功夫。即在完善今年限时服务的基础上，结合一站式服务，提高服务水平。在这，我先介绍一下一站式服务理念：一站式服务，是指宾客进入宾馆某一区域或某一岗位就能享有方便、快捷、集中的服务，不会受到冷淡、推委或拒绝，员工从提供本岗位、本部门的服务扩展到满足顾客对其他部门或宾馆的综合需求服务，从提供宾馆服务扩展到满足宾客对宾馆以外以及城市综合信息咨询，从提供共性服务扩展到满足宾客个性化服务。一站式服务强调，部门员工均能就客人提出的任何问题尽量一次性给予满意答复，最大限度缩短宾客直接获得服务的路径。宾客入住后，其需要的服务和对宾馆的不满，只经过一人次的受理，便可得到延伸服务；要求部门员工都要抱着尽力满足宾客需求和为宾客排忧解难的态度工作，树立首位负责、问题到我为止的服务意识。

服务原则：部门全体员工不论职位高低，不论份内份外，不论是否在责任区域，不论在岗位或办事途中，任何时间、地点对宾客的服务诉求都应在第一时间受理，充分考虑宾客感受，予以妥善处理，并解决好后续问题，做好跟踪。从而最大限度、最高效率地满足宾客要求。

服务要求：

- 1、没有塞车现象，不会借工作安排或有其它事情而冷落宾客。
- 2、没有中转站，不会因超出职责范围对客人推来支去，第一个接受者有责任将问题移交受理部门及至分管领导。
- 3、没有交通事故和遇到红灯现象，宾客所要求的服务移交给配合部门后应快捷、有效地完成。
- 4、没有急转弯，无论宾客态度如何，始终抱着客人是上帝的宗旨，竭尽全力地为客人排忧解难。
- 5、提供充足的燃料，对宾客服务要有激情，站在宾客立场分析或处理问题。
- 6、掌握基本的对客服务的知识、技能，熟知本岗位、本部门的职责和工作内容，围绕宾客的需求，做好各项服务工作，为顾客提供满意的服务。
- 7、了解其他宾馆部门的工作以及信息，掌握丰富的城市公众信息，为宾客提供满意的咨询服务。

在要求完成这项服务的同时，作为管理者必须要为员工主动工作提供快速通道。比如说：要了解其他部门的经营项目、工作内容和相关公共信息就必须为员工提供相应交叉培训或公共信息培训。要让员工完成跨部门的工作移交就必须要让员工知道其他部门管理层的具体分工。同时建立质量监察督

导体系，层层落实责任，严格考核，建立投诉经济责任制，保证各项工作标准和服务规范化的实施，努力把强化质量管理，提高服务质量的要求落实到每项工作、每件事情、每个岗位、每个人，将质量问题解决在事前。以此来带动提高全员的服务质量。

第二项是加强员工队伍建设工作。不经过培训的员工是企业最大的浪费。培训一直以来也是企业不变的制胜法宝。因此，部门也将加大培训力度，通过深化思想教育和优化技能培训来提高部门员工的整体素质。同时不断完善培训教材，丰富教学案例，扩大培训效果。使员工把培训的专业知识和实际工作结合起来。通过班前会进行一些案例分析，每天不断的灌输服务理念。逐渐的把培训成果转化成为经济效益。今年的培训我想分为三部分：

- 1、加强部门内部基础培训的力度。从怎样做好一名服务员、怎样做好一名业务骨干、怎样做好一名领班等基础开始培训。以求达到以线带面的效果。

- 2、实地参观考察培训。带领部门骨干分批去其他酒店进行实地参观，以吸收同行业好的经验。

- 3、交叉互换式培训，使部门员工能了解本岗位以外、本部门以外的岗位知识。培训后日常的监督、考核必须跟上。在平时工作中，管理人员要坚持在工作一线，发现不规范的服务或操作。必须及时的帮员工指出来，给予指导。并能及时调整培训方向。

另一个主要工作是协助财务加强部门各项费用核算控制及成本控制，为企业当好家、把好关，以使部门经营利润最大化。理顺员工提成、计件、伊人宝、洗涤等核算工作程序。同时也要加强对六小件、印刷品、维修、水电能耗等的控制。通过每日班前会的讲解、提醒来提高部门全员的成本意识。再把部门费用考核指标细分到各岗位，把控制触角延伸的岗位

第一线，延伸到每一位员工的思想中去。使每一位员工都能有当家的意识。

第四项工作是提升保洁组、工程组的专业化程度，使部门各项工作合理、对口的进行管理运行。首先提高公共区域的专业清洁能力。通过购置设备、人员培训等，自主完成大堂大理石镜面制作和保养。今年保洁组将完成宾馆员工工服的专业统一清洗、印烫工作。工程组要不断加强专业技能的学习，响应领导号召，扩大内修范围，降低维修费用。同时加强工程、保洁两个二线部门的管理，提高内部客户服务意识，以全力保障一线经营为己任。任何时候、任何地点都要无借口、无条件的完成本职工作。真正体现保障部门的工作效能。

酒店演讲开场白篇八

尊敬的各位领导、各位同事大家好：

很高兴今天我可以站在这里，首先我代表酒店向大家表示衷心的感谢和慰问。伴随着日月的更替，时间的流逝，转眼间我们酒店试营业已经1个月时间了！

在这段时间里，我看到了又有很多新员工加入到紫霄这个大家庭，是你们给紫霄注入新鲜的血液，带来新的希望。我衷心的希望各位可以发挥你们的聪明才智，让紫霄的酒店事业迈向更高的台阶！同时也希望老员工继续发挥模范带头作用！让新同事可以更快、更好的融入到这个大家庭里！

大家都知道随着石棉旅游事业的蒸蒸日上和人们的生活日益富足，石棉的住宿和休闲场所的市场竞争变得日益激烈。市场竞争是不会给任何人稍稍喘息的机会，莲山~课件所以我们在座的全体员工要知道我们酒店所处环境的严峻性。只有酒店发展了，我们才能有更好的薪资待遇，我们才能获得更好的发展空间！因此，我们要拧成一条绳，共同把紫霄在石棉县酒店业所处的位置推向一个新的高度。

最后，祝全体员工技能熟练，服务到位！

祝酒店的各项事业，蒸蒸日上，再创辉煌！

最后借戈总对大家讲过的一句话“心有多大，舞台就有多大！”希望大家在紫霄的舞台上演出属于你自己的人生大戏！！

谢谢