

酒店流程管理演讲稿(优质5篇)

要写好演讲稿，首先必须要了解听众对象，了解他们的心理、愿望和要求是什么，使演讲有针对性，能解决实际问题。那么你知道演讲稿如何写吗？下面是小编帮大家整理的优秀演讲稿模板范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店流程管理演讲稿篇一

- 1、酒店仓库管理制度的仓管人员应严格检查进仓物料的规格、质量和数量，发现与发票数量不符，以及质量、规格不符合使用部门的要求，应拒绝进仓，并立即向采购部递交物品验收质量报告。
- 2、经办理验收手续进仓的'物料，必须填制“商品、物料进仓验收单”，仓库据以记账，并送采购部一份用以办理付款手续。物料经验收合格、办理进仓手续后，所发生的一切短缺、变质、霉烂、变形等问题，均由仓库负责处理。
- 3、为提高各部领料工作的计划性、加强仓库物资的管理，采用隔天发料办法办理领料的有关手续。
- 4、各部门领用物料，必须填制“仓库领料单”或“内部调拨凭单”，经使用部门经理签名，再交仓库主管批准方可领料。
- 5、各部门领用物料的下月补给计划应在月底报送仓管部，临时补给物资必须提前三天报送仓管部。
- 6、物料出仓必须严格办理出仓手续，填制“仓库领料单”或“内部调拨单”，并验明物料的规格、数量，经仓库主管签署，审批发货。仓库应及时记账及送财务部一份。
- 7、仓管人员必须严格按先办出仓手续后发货的程序发货。严

禁白条发货，严禁先出货后补手续。

8、仓库应对各项物料设立“物料购、领、存货卡”，凡购入、领用物料，应立即作相应的记载，以及时反映物资的增减变化情况，做到账、物、卡三相符。

9、仓库人员应定期盘点库存物资，发现升溢或损缺，应办理物资盘盈、盘亏报告手续，填制“商品物料盘盈盘亏报告表”，经领导批准，据以列账，并报财务部一份。

10、为配合供应部门编好采购计划，及时反映库存物资数额，以节约使用资金，仓管人员应每月编制“库存物资余额表”，送交采购部、财务部各一份。

11、各项材料、物资均应制订最低储备量和最高储备量的定额，由仓管部根据库存情况及时向采购部提出请购计划，供应部根据请购数量进行订货，以控制库存数量。

12、仓管部因未能及时提出请购而造成供应短缺，责任由仓管部承担。如仓库按最低存量提出请购，而采购部不能按时到货，责任则由采购部承担。

酒店流程管理演讲稿篇二

尊敬的领导，同事们；

大家下午好！本人餐饮部##，很荣幸代表员工此次演讲！作为酒店的一员，在酒店一年来营业将接近尾声时，集团就下达了此次服务质量考评一项活动，对各个分店进行考评，对于此次服务质量考评，简单地说就是“对组织中成员的贡献进行排序”。也可以说这次服务质量考评是“为了客观评定职工的能力、工作状况和适应性，对职工的个性、自制、习惯

和态度，以及对组织的相对价值进行有组织的、实事求是的评价，包括评价的程序、规范、方法的总和”。质量考评是集团为人力资源管理需要而采用的一种方法。

从内涵上说，就是对人与事的评价，它有两层含义，一是对员工及其工作状况进行评价；二是员工的工作结果，即员工在组织中的相对价值或贡献程度进行评价。从外延上说，就是有目的、有组织地对酒店日常工作中的人员进行观察、记录、分析和评价，这有三层含义：一是从企业经营目标出发进行评价，并使评价以及评价之后的人力资源待遇管理有助于企业经营目标的实现；二是作为人力资源管理系统的组成部分，运用一套系统一贯的制度性规范、程序和方法进行评价；三是对酒店组织成员在日常工作中所显示出来的工作能力、工作态度和工作成绩，进行以事实为依据的评价。

1. 考评本身首先是一种绩效控制的手段，但它也是对员工业绩的评定与认可，因此它具有激励作用，使员工体验到成就感、自豪感，从而增强其工作满意感。另一方面，考评也是执行惩罚的依据之一，而处罚也是提高工作效率、改善绩效不可缺少的措施。

2. 考评结果是薪酬管理的重要工具。薪酬与物质奖励是激励员工的一种重要的手段，健全考评制度与相应薪酬管理制度，能使职工最直观地感受到公平与公正，从而促使员工更加努力地工作。

4. 考评对于员工的培训与发展有重要意义。考评能发现员工的优点与不足，对于优点予以肯定，对于不足要进行具有针对性的培训。

5. 由于考评的结果需要通过面谈反馈给员工，并听取员工的反应、说明和申诉，这样，考评便具有了促进上下级沟通、了解彼此期望的作用。

来到华天已有两个多月，在各位管理人员和同事的帮助与支持下，让我很快的融入这个团队，这个团队的每个人都能吃苦，做事雷厉风行，不折不扣。只是在平时的细节上我们还做得不足。

因此，在此次服务质量考评活动中，以明确要做到以下几点：

1做好本职工作，细心，细致的去完成上级下达的每一件事情

在这个团队中我们每一个都很重要，让我们把每件微不足道的事做到尽善尽美。最后，我希望每位同事能以一个积极向上而又乐观的心态去高标准，严要求的去完成各岗位的每一个任务，从而提高各部门的服务质量，以一个意想不到的好成绩去完成今年集团下发的服务质量考评活动。

我的发言完毕，谢谢大家！

尊敬的各位领导，各位同仁：

大家下午好！

我是xxx□2015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xx的这一年多时间里，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，也要服务好员工的员工，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！

酒店流程管理演讲稿篇三

尊敬的领导、同事们：

大家好！

今天我非常荣幸地在这里参加公司中层管理岗位竞聘演讲，对我个人而言是第一次，我十分珍惜这次的竞聘机会，无论竞聘结果如何，我认为能够参与竞聘的整个过程其本身就意义重大，并希望能通过这次的竞聘锻炼，使自己的工作能力和综合素质得到提高。

我叫，于xx年元月份来到空港度假村，在工作期间，被评为优秀员工。

在生活中，空港度假村让我时刻感受家的温暖，在工作上，空港度假村为我们提供尽情发挥的空间。可以说，在空港度假村，每一次工作经历都是一种收获，每一次领导的教导都受益非浅，每一项任务都是一种挑战，每一份信任都是一种动力。空港度假村激励我自尊自爱、自强不息、勇往直前，能做为一个空港度假村的员工是我们永远的骄傲和自豪。

每个人都有对知识的渴望和追求，但并不是每个人都能如愿，而我却很幸运，我非常感谢领导们的精心策划和安排，让我学习海儿oec管理，每一次讲课都铭记于心，让我可以在工作中不断地考验自我、更新自我、提升自我，认识自我；公司正在向科学化、现代化、集团化迈进，做为公司的员工，我们也要相应跟上步伐，更新观念，提高自身专业素质，我会在今后的工作中，再接再厉、把工作做的更好，认认真真、兢兢业业对待在岗位上的每一分钟，珍惜每一次机会、接受每一次挑战。

以后的工作计划

一 立足本职，做好参谋，

作为一个主管，是要有高度的责任心和责任感多公司负责也是对自己负责，他所起的作用是巨大的。他不仅仅是一个传达经理各项意图的桥梁，做好经理的左右手。

对员工负责，主管是下面员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同样也是员工的知心人，就是要懂的知人善任。给予员工充分的尊重与信任，能够发挥他们每个人的专长和才智，就能够提高士气，提高工作效率。在工作中，为员工提供安全的工作环境；在高强层管理者面前，恰当地代表员工利益；积极公平地推行各项纪律措施；为合格员工提供更大的职业发展空间和机会。能完全地管理好一个区域，带领他们提高各项业务知识和专业技能，能在他们有任何困难和难题时教他们解决，当然对公司的各项企业文化和规则制度都熟知并理解，要有一定的执行能力和解决问题时果断的思维方式。既要严格履行自己的职责的同时，又要对站领导负责；既要起到模范的作用，又要得到同志们对自己工作的认可；既要站领导和员工负责的同时，又要协调好站里各部门的各项工作，使之有效的运作。

对宾客负责，为宾客提供更好的服务，积极为宾客解决问题和困难，让宾客有宾至如归的感觉。

二、岗位明确、目标明确、工作量化

逐步提高人员的文化素质和道德休养的教育，全面培养全站人员业务技能，提高在新形势下的竞岗能力，现在站里每个人的工作已基本明确，每个人都在各自的岗位上尽职尽责，我认为在明确人员分工的前提下，应该有一个明确目标，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，向领导和前辈学习管理方面的经验及处理顾客的投诉的能力。为将来能够承担起今后的工作打下一个坚实基础。

有了岗位和目标，在管理逐步上一个台阶，因为各项工作的保障是与管理分不开的，而工作的好坏，制约每个的积极性，工作干好的，就应该表彰，从而鼓励别人也积极的努力工作，而如何去区别每个人的工作情况只有逐步的量化，对每个工作量进行打分制，从而累计工作成绩，在年终的工作总结中进行表扬，以至进入先进者的行列，得到同志们的认可，在来年更积极的工作。

我的演讲到此结束，谢谢大家的支持，在今年的工作上，我会做得更好！

酒店流程管理演讲稿篇四

尊敬的领导 亲爱的同事们：

大家好，我是xx-x参加了2012年1月人评会并通过了，很荣幸评为“优秀主管”，能够给予我这份殊荣，我感到很荣幸。心中除了喜悦，更多的是感动。在此我要特别感谢陈刚店长 和陆红秀经理对我的培养和期望，还要感谢我的团队和店内各位领导对我的支持和帮助，自己的付出与表现已经被得到最大的认可，我会更加努力。

自进xx工作至今已有10年的时间，我并没有为公司做出了不起的贡献，也没取得特别值得炫耀的业绩，我只是在我自己的工作岗位上履行着自己的职责，尽自己最大努力做好自己的本职工作，做为店内招商部主管，我自认为我还存在很多欠缺，与公司的要求和领导的期望还有一定的差距，还有很多方面需要学习和提高。被评为优秀主管，我觉得自己的肩上又增添了一份压力，因而，在今后的工作中，我要随着陈刚店长正确的指引下和陆红秀经理细心的教导下更加勤奋、更加努力，尽我所能，为xx天山店贡献一份力量。也希望各位领导和同事们继续帮助我、支持我，在此我谢谢大家！

我认为做好一家店最重要的就是看这家店的管理层，一个优秀的店肯定有一个优秀的管理层，一个优秀的管理层必定有一支优秀的团队，店长就是一家店的灵魂，经理就是身体，主管领班就是手和脚，缺一不可。大家都团结一致奔着目标一起努力，为了天山店的销售更上一层楼。新的一年到了，希望大家能大展拳脚，把工作做得更好。因为我们天山店团队是最成功的，也是最好的，我相信现在我们大家都奔着这样的一个目标去共同努力共同进步。

天山店现取得的成绩，是大家辛勤工作、努力拼搏、无私奉献的结果，功劳是属于在座的每位员工的。我相信在天山店各位领导的正确带领下，在我们每位员工团结一心，努力奋斗下，我们天山店将会取得更加辉煌的业绩。希望我们xx的每一位员工都像天空中的星斗一样互相照耀、互相帮助、团结一心，干好我们的工作。

借用陈刚店长开会时经常说的一句话“历史只是一种参考，并不能预见未来。”成绩只能代表过去，我要更加任重道远。继续为天山店尽一份绵力。这次能被评为优秀主管，我想这既是公司对我工作的肯定，也是对今后工作做得更好的一种鼓励。我也坚信，今后的工作一定会做得更好。过去的荣誉已成为过去，xx天山店现面临的形势充满激烈的挑战和竞争，附近商圈日趋成熟，竞争对手日渐增多，我们要配合好店长和店经理的工作，并不断加强个人修养，自我加强学习，努力提高工作业务水平，扬长避短，发奋工作，力求把工作做好的更好，树立良好个人形象，尽我所能为公司多增加一份力量。

同事们，我们要力争成为公司的骄傲，相信公司的未来将更加灿烂辉煌！天山店的未来由我们大家携手共同创造。

在此新年将至，我在这里这里恭祝大家新年快乐，万事如意。谢谢大家。

尊敬的各位领导、各位同事： 大家好！我是华夏商务酒店的一名普通管-理-员，很荣幸能代表前厅部在这里发言。今天我们部门能站在这里，与各位领导的栽培、同事的帮助是分不开的。虽然刚来华夏商务酒店的时候，对酒店服务还不是很熟悉，但是，上级的关心和同事的帮助让我们部门进步很大，使我们大家逐渐成长成为一名合格的'前台服务员'的一员。没有华夏商务酒店为我们提供的这个舞台，就没有今天的我们。在此我代表前台感谢在座的各位领导及同事。我以我们能做一名优秀接待员而骄傲。虽然我们的工作很普通，但我个人从不觉得它卑微，因为我们每天都在帮助别人，宾客从我们这里得到满意的服务，我们也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。服务技能与经验也从中得到提升。

谢谢大家！

酒店流程管理演讲稿篇五

大家下午好！我叫 xx-xx 是来自餐饮部的一名服务员。首先很感谢酒店和领导给我这次机会，让我站在这里参加酒店此次餐饮主管的 竞聘 ，我感到很荣幸。

自 ** 时间来到酒店至今，转眼间已经在酒店餐厅工作三年的时间，在这三年里，我学到了很多，也成长了很多。三年里，我虚心向同事和上级学习，不断的积累和提高自己的服务技能和专业素养；三年里，我学会了微笑和热情，学会了宽容与理解，学会了爱岗与奉献；三年里，我从一个对酒店服务一无所知的大学生逐渐成长为如今优秀的酒店服务基层管理人员；这所有的进步，除了个人自身的努力和学习外，当然也离不开酒店和在座领导的培养和关心，对我工作的支持与信任，离不开同事的帮助和配合，在此向你们表示感谢，谢谢大家了！

一、加强学习，提高能力。加强技能知识的学习，不断给自己“充电”，尽快完成角色转换，提高自己的管理能力，胜任本职工作。

二、端正态度，爱岗敬业。工作发扬吃苦耐劳的精神，本着为客人服务，为员工服务，为上级服务的心态，更好的完成工作。

三、宽容理解，不计得失。我将兢兢业业，踏踏实实，吃苦肯干团结同事，以身作则，带领我们的团队取得更好的成绩。

今天，我是本着锻炼、学习、提高的目的来参加竞聘。如果我竞聘成功，我会努力；如果我竞聘不成，我会更努力。我将以这次竞聘为新的起点：对待人生，会多一份梦想；对待工作，会多一份努力；对待领导，会多一份尊敬；对待同事，会多一份微笑；对待生活，会多一份热爱；我相信，机会只会垂青那些有准备的人。

谢谢大家！

大家下午好！

走上这个竞聘演讲台，心情激动，我们应该感谢酒店领导为培养人才的良苦用心，竞聘上岗演讲使我又获得了一次锻炼的机会，使我成长很快，对我个人的胆量、口才、气质提高都有很好的帮助，我希望每一位员工都能珍惜机会，勇敢的站在上来参加竞聘演讲，不论成败，都会收获很多。

本人王伟，我想大家对我已有了一个大概的了解，如果我还滔滔不绝的再来介绍自己，就浪费大家的宝贵时间了，如果你还不认识我，不了解我，我们私下多沟通，好，言归正传，今天我竞聘的岗位是餐饮部经理。

一、端正工作态度、树立行业新风

过去有的经营者认为菜品质量第一，服务质量第二，而实践证明：服务第一、菜品次之。假如，一桌非常丰盛可口的菜肴，让一位积极性不高的餐厅工作人员去服务，她板着面孔，一言不发，一副你爱吃不吃的姿态，酒杯中的酒没了又不及及时添加，骨碟中的残渣已满又不去更换，您想那会是什么气氛，就是素质再高的客人也不想再来第二次了。只有厨房与楼面配合好，相互弥补工作中的不足，才能发挥整个餐饮的优势，所以，要求我们一定不能将生活中的个人情绪带入工作中来，一走进工作场所，我们就要全心全意的用心为顾客服务，也就是要有一个好的工作态度。

热情、主动、微笑是我们对客应具有的工作态度，微笑的魅力——它是世界上最廉价的投资，却能获得丰厚的回报。微笑是自信的象征，微笑是礼仪修养的充分展现，微笑是和睦相处的反映，微笑是心理健康的标志。我们可每天在班前会上讲一个笑话，调整大家的心态，每天对着镜子微笑一分钟，微笑是我们服务人员所具备的基本素质，我们需把微笑带给客户与同事。

良好的工作态度与服务意识，需要平时不断的对员工进行培训及员工之间交流经验，对员工服务意识教育必须做到及时，随时随地展开教育，在部门评选先进，学习先进，提倡互帮互助，共同提高的团队意识，使餐饮部员工更好的对客户服务。只有一流的员工才能提供一流的服务，客人在酒店餐厅用餐在意的是员工能提供怎样的优质服务，不会在乎餐饮部经理是谁，我们的观念应该是员工服务顾客，经理服务员工，所以真正让顾客留下深刻印象的全部都是员工，并不是经理人，经理的工作主要是经管和协调员工，使员工更好的对顾客去表现，相信我能带好这个团队。

二、服务要个性化、服务不是口号

我们酒店业不能把服务停留在口号阶段，“顾客是上帝”是一句口号、“顾客永远是对的”也是一句口号，“顾客是上帝”，我们能把顾客当兄弟就不错了，要重视顾客，真正把顾客摆在心上，用心的为客服务，不断推陈出新，引客回头，我们才能顾客盈门。

我们国内的餐饮服务就是缺乏主观能动性，注重每一个服务细节，在员工中提倡互帮互助，共同进步的行为，使新老员工具备同样的对客服务水平，主动引导客人消费，介绍某些特色菜品告知客人最佳的食用方法，比如某些菜需趁热吃、饮料加冰块更可口等，介绍菜品时退后一步，避免唾沫星溅在菜肴上，客人结账时，如果某个菜没有动筷，我们就需询问客人是不是不合口味，让客人提出意见并表示欢迎下次再来品尝之类的话，有些商务客人碍于面子，不好意思提出打包，我们员工应该主动提倡客人打包，杜绝浪费。

下面我举几个优质服务的例子：

上次去 xx-xx 出差，我一帮老同学请我去吃饭，那个餐厅的生意非常好，大概是服务员忙不过来，就看到他们的老板走过来为我们点菜，就向我们推荐招牌菜：鹅肉，我差点说我不喜欢吃那个鹅肉，就听那个老板说，这个世界上有两种动物是不会得癌的，一个是海里游的鲨鱼，一个就是陆地上跑的鹅，我的朋友一听，好，来盘鹅肉，要半只还是一只？一只，那天我吃了不少鹅肉，原来来这里吃鹅肉就是冲着它不得癌，老板能这样引导顾客消费，我不知他的员工是不是也能说出这句话，如果每一个员都能这样做，生意肯定很好。

在北海现在有了麦当劳与肯德基，麦当劳与肯德基讲究的就是速度与服务，麦当劳为了使顾客喝到口感最佳的可乐，做了一个几十万份的调查，调查发现可乐保持 4 摄氏度的温度口感最佳，马上使所有的麦当劳连锁店按这个温度贮藏可乐，如果有一边的队排得太长，服务员会喊一声，那边的客人请到这边来点餐，主动引导客人，最让人感动的是，麦

当劳与肯德基有那么多小孩子喜欢上那吃，就表示这是重要客户，所以当小孩拉着那些员工的裙子跟裤子讲话的时候，阿姨、阿姨，叔叔，你会怎么回答，我们的习惯顶多就是弯一下腰，问什么事？麦当劳与肯德基规定是蹲下，因为这个是未来的客户，今天跟爸爸妈妈来，长大了就会自己来或跟女朋友来，结婚了又会带小孩子来，所以他们的员工都是蹲下，眼睛与小孩保持平行的距离，他们对企业的未来想的比较长远，你只要在北海的餐馆吃个饭，再到麦当劳与肯德基点个餐，就会发现他们的员工与其它餐厅的员工不一样，不都是北海人吗？为什么他们看起来就是不一样，那就是文化教育熏陶出来的。

上海的必胜客经常都是客满的，有时候需要等待，客人一进去发现排了一条长长的队，有点想走的意思，就看到后面看来是个主管的人在说，快到了、快到了，接着咚咚咚，楼上跑下来一个女服务员，手上提个装满冰淇淋的篮子，免费冰淇淋，然后一人发一个，让客人边吃边等，其实就是缓解客人的焦急心态，吃了这个冰淇淋你就不好意思走了吧，就是因为这种补偿，让客人心甘情愿排队等待，就是因为从老板到员工都能保持对客户服务的一贯性，所以必胜客生意非常好。

企业的发展壮大离不开企业文化，我们因硬件满足不了客人的要求而失去客户是没办法的事，我们如果因为软件的服务不到位而失去客户，就不可原谅。

三、菜品要口味化、吃出餐饮文化

文化营销不一定需要很大的投入，一些细微之处的巧妙设计也会尽显酒店人的匠心。国外流行的“菜单文学”就是一个绝佳的例子，通过菜单更好的宣传了酒店的经营理念 and 特色。在细小的地方显示出酒店的与众不同，首先从设计漂亮有特色的菜单入手，将我们的菜单制作的个性化一些，印上彩色海鲜的图案或一些招牌菜的图案，给客人的感觉菜单都如此精美漂亮，那菜品肯定可口美味了。

使用各种贝壳装盘来盛装菜肴就很有海滨特色，如果把这些菜肴再和海洋文化挂起钩来，起一个好听的名字，编一段动人的故事，再融入“天湖”这个名字的传说，在餐厅挂上一幅幅海洋生物画，并详细介绍他的品名、特色、观赏价值，充分体现我海滨酒店的文化特色。展现酒店餐饮文化，也是我酒店的自主知识产权呢。

北海市商务单位每个月在接待方面餐饮的花费是酒店客房花费的 2-4 倍甚至更多，一餐饭加酒水都是消费千元以上，通过提高餐饮的菜品及服务，改变我们在顾客心目中餐饮差的印象，我们需推出特色菜肴吸引客户消费。

1. 坚持质量上乘的原则，即要求严格控制餐饮的各个环节，保证质量的稳定性，使菜品和服务质量不输于其它餐馆，同时狠抓成本管理，节约费用，在餐饮经营过程中，无疑其中仍存在相当的利润空间，这是提高餐饮经营效益的必要条件，把好采购关降低成本从而降低菜价吸引顾客，菜价在整体上下降，某些高档菜可以价高，大部分菜优质低价，菜价在整体上是低的，但也照顾了高消费顾客的要求。

2. 坚持面向社会大众的原则，绝不能固步自封、自以为是，盲目提高自身企业定位，一定要摆正心态，放下星级饭店的架子（价位），从消费实际出发，多多地开发出一些适应大众消费的产品，特别是要抓住节假日消费的高峰时节，不惜时机大力推广婚宴、团队、会议用餐，利用自身资源优势，增加服务项目，为消费者提供更多的选择。

3. 为普通出游的家庭提供低价优质的套餐和快餐。套餐分不同的档次，但主要是根据人数，如 4 人套餐、6 人套餐、8 人套餐，人数越多价格相对越低，这样可以吸引更多的人来消费。主要目的'是以实惠取胜。

二十一世纪讲的是健康营养饮食，还需要绿色环保。所以客人需要什么样的菜，我们就去做什么样的菜，菜品不断的推

陈出新，跟着市场脉搏走。厨师应施展个人技艺方面的拿手绝活，做一些有特色和创新菜式，可以当着客人的面进行某些菜品的艺术表演。积极利用新型食品原、辅料不断推出一些新菜品。在原辅材料的选用上取材恰当，做到物尽其用、节约成本。菜品的主、辅料搭配得当、主题明了、调味考究。突出菜品的色、香、味、型。适时推出特色菜，每周一款特价菜，用差异化吸引客人。

我们酒店远离市区，与市区酒店餐饮经营不同，我们有自身的特色与优势，海景餐厅、可口的菜品及优质的服务会吸引客人来，旺季做好会议餐、团队餐，淡季做好婚宴，现在的客人不会在乎酒店距离的远近，而更注重菜品与服务，吸引更多的北海市及侨港客人来酒店用餐，使酒店餐饮人气旺起来，做出有特色的天湖美食品牌。

四、做好餐饮营销工作，加强安全与卫生管理

注重营销工作的开展，积极配合酒店营销部 策划 制定餐饮特色营销方案，使营销人员每一次出外促销在餐饮方面都有创新，把餐饮营销与酒店客房、娱乐、会议等项目结合起来，采取多种促销宣传手段，利用现有的客源网络开发新的市场。

安全与卫生是餐饮的头等大事，餐厅卫生、厨房卫生，要给客人一个干净舒适的用餐环境，还特别应注意的是洗手间的卫生。为什么这样说呢？假若洗手间的卫生都搞得非常好，那么酒店餐厅的其它卫生可想而知会更好！整洁的卫生会给顾客留下良好的印象。

理论与实践犹如一个人两条腿走路，我已经不断的在学习国内外先进的酒店餐饮管理知识及先进的服务理念，有理论没实践如一条腿走路，希望大家给我另一条腿——实践，让我两条腿一起跑起来为酒店的发展贡献一份力量，请相信我的能力。我的 演讲 到此结束，谢谢大家。

尊敬的各位领导：

今天我 竞聘 的是华茂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。

一、我的个人情况

我毕业于 xx-xx 理工大学 学校 工商企业管理 专业，今年 22 岁，我自从 xx-xx 年 12 月 31 日进入 xx-xx 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。

二：个人竞聘优势及自我特点陈述

（一）个人特点

概括个日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。