# 2024年酒店职员的工作个人心得(4篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-06-17

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。酒店职员的工作个人心得篇一考虑到基础的重要性...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店职员的工作个人心得篇一**

考虑到基础的重要性以后我便以踏实的作风对待当前的酒店工作，虽然说勤奋的表现想要将糟糕的局面扭转过来实在有些困难，但是至少在领导和同事们的眼中证明了自己在酒店工作中从未有过任何偷懒的举动，所以今年本着这方面原因的自己对待身上肩负的酒店职责还算是比较不错的，只不过由于职业技能的不娴熟导致具体的酒店服务工作还存在着难以完成的地方。所幸的是自己人缘较好的缘故导致遇到困难之时可以得到许多同事的帮助，这也是让我在感动之余坚持完成今年个人工作并取得相应成就的缘故。

致力于酒店服务水平的提升也有助于自身潜力的强化，我觉得在酒店进行服务类工作容易产生的弊端就是固执地认为自己所作所为是完美的，事实上每当有着这样的想法都会在每周的会议中找出做得不够好的地方，也只有到这个时候很多同事才会坦诚面对自身存在的不足并在员工培训中努力学习着，事实上我也坚信着在服务业工作中只有不断超越自己才能够在酒店发挥更好的水平，只不过想要等到那一天的到来还需要成长路途中的不懈努力才能够实现这个目标。

工作之余懂得调节心情也能让自己拥有一个良好的心态，若总是将情绪隐藏在心底的话很难保证是否会在某天承受不住直至爆发出来，所以当结束一天的工作以后我会通过阅读一类的方式来调节酒店工作中产生的压力，这样的话可以在保持心态平和的同时熏陶自己内在的气质与思想上的升华，即便是看待问题的不同也会让我有所收获的同时感觉到自己在酒店工作中的提升，或许对身为酒店服务员的自己而言坚持这样的工作道路便能从中获得不错的效益。

漫漫人生中想要迎接美好的到来势必需要经历众多的磨砺，所以我认为自己今年在酒店工作中的经历便是漫长人生中不可缺少的一环，即便略有瑕疵也能够通过总结的方式为明年的酒店工作提供相应的经验与指导，我也相信只要秉承为酒店谋福利的行事作风就能够通过不懈的努力完成明年领导交托的任务。

**酒店职员的工作个人心得篇二**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对酒店销售的一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离不开开酒店给我所带来的栽培，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

酒店销售的工作还算是比较简单，在加上工作时长也不算长，平时的工作也不累，在这半年我主要做到以下工作：

1、加强业务培训，提高自身素质

我们销售人员每个都是在直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

2、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

销售部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

3、注重各部门之间的协调工作

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，令客人满意

平时在工作上由于忙绿是很有可能会出现一定的慌乱、错误，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**酒店职员的工作个人心得篇三**

转眼间20\_\_\_\_年工作就结束了，根据经理的工作安排，我主要负责酒店前台的日常运作和酒店的培训工作，现将20\_\_\_年度工作心得作总结汇报。

我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好经理日常工作是我的职责，这就要求我工作意识要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：

1、落实经理下达的各项指示，管理好所属员工。

2、监督服务员为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。

3、检查下属服务员的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。

4、负责服务所需的物品领用，填写领用单交保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

我在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，较好的履行行李员职责，圆满完成工作任务，虽然有一定成绩，但是还有许多差距，应该向更高的标准看齐，努力做好本职工作。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。我现所拥有的经验还较少，前面还有很多的东西要等着我学习。工作中有时也难免会出现失误之处，出现的问题我会引以为戒，在今后的工作中要再接再厉

**酒店职员的工作个人心得篇四**

2年前的一次机会让我与广州大厦结缘，国内首家四星级公务酒店，一家认真演绎着“把尊重送到客人心里”的服务理念的企业，在这里我重新找到了我工作的目标和归宿。

现在，回顾我在大厦度过的这2年多的服务工作生涯，用大厦的理念来概括是最贴切不过了：“生活的每一天，工作的每一天，都是学习和收获的每一天。”

20\_\_年7月6日，我正式来到广州大厦，成为其中的一份子。

第一个工作岗位：房务部。我身为一个小孩子的妈妈，在家里做家务是必不可少的，本以为房务部的工作我可以很好的胜任。跟着师傅铺床，擦东西，吸尘……一系列工作做下来，腰酸腿痛是难免，但正是这样高强度，高密度，高品质的对待每个房间，每个角落，每个细节。对待每个房间比对待我家里还要仔细，从最根本体现了大厦的承诺：给您一个绿色的家。在房屋部的工作经历让我明白，这正是广州大厦服务精神的最好体现。

第二个工作岗位：娱乐部。这是我所应聘的服务员职位，也是我为之付出2年多汗水的职位。娱乐部的工作，或许别人认为轻松，可却也有不轻松。我身为一名服务员，要做带对待客人讲究礼貌，急客人所急，思客人所虑，帮助客人解决问题，并且很好的维护好所在楼层的干净环境。这些细微之处，我都能做得很好，并在20\_\_年年底获得大厦给我的肯定：年度优秀员工。

作为一名服务员，服务做好是第一位，怎么做得更好也是我们需要思考和提高的地方。由于广州大厦是国内首家四星级公务酒店的特殊地位。我在日常接待中需要经常碰见大小官员，各种大碗。刚开始时，我会称呼熟客梦的职业，如：周记者，唐医生，杨校长等。可记过一段时间后，我观察到顾客反应一般，且略有难色。回想起我在cctv春晚晚会工作的那段经历。有身份地位的人，在外一般较低调内敛，并不喜欢太多关注。或许来娱乐部游泳，是他们最自在，最放松的时刻，却因为我的一句不恰当的热情问候打破了，面露难色也是可以理解的。自此，我改变的称呼方式，如：周先生，唐先生，李小姐等，虽然简单了，可换来客人的舒心。与此同时，我也更深刻体会到广州大厦“吧尊重送到客人心里”的服务理念。多为客人着想，多了解客人的心里想法，多站在客人的角度，这就是我身为大厦服务员对大厦服务理念的最好诠释。

第三个工作岗位：宴会厅。由于二，三月份健康中心全面装修。我有幸被分派到宴会厅轮岗。这里又是一个崭新的平台。从上班开始，忙碌的工作就开始了。翻台，摆场，备茶水，备家具…。。。每样工作都是井井有条的进行着。有时候，细致到每一个玻璃杯上是否有手印。只要有瑕疵，都会立即重做，力求为宾客提供最好的服务。我与一群年轻我很多的实习生一起干活，我时刻感受到他们对工作的热情，对生活的热爱，对服务质量的热忱追求。正是广州大厦优秀的企业文化熏陶，让我们能如此热情投入到工作。

“把尊重送到客人心里”的服务理念伴随着我与广州大厦一起走过了2年多的日子，我在这里得到了成长，收获了信念。并时刻提醒着我作为一名广州大厦的服务员，一名优秀的服务员，应该时刻把服务精神做到最好，让客人真正从心里感受到我给予那份尊重。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找