# 大堂副理竞聘演讲词范文

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-07-03

*尊敬的各位领导，亲爱的同事们大家好：二OO八，一个不平凡的一年，一个中国人都将铭记在心的一年。作为中国人而言，二OO八不仅是经受磨难最大的一年，同时也是最辉煌的一年。地球仍在转，时间仍在走，这振奋每个中国人心的一年也与我们擦肩而过了。然而新...*

尊敬的各位领导，亲爱的同事们大家好：

二OO八，一个不平凡的一年，一个中国人都将铭记在心的一年。作为中国人而言，二OO八不仅是经受磨难最大的一年，同时也是最辉煌的一年。地球仍在转，时间仍在走，这振奋每个中国人心的一年也与我们擦肩而过了。然而新一年的钟声已经拉响，在这万象更新、迎新辞旧的今天，我有幸再次站在这个竞聘台上，非常感谢宾馆领导再次给我这公平竞争、展示自我、挑战自我的机会。谢谢～～～

回顾过去四年多的日子里，我对宾馆业务从不认识到认识，从认识到熟悉，从熟悉到精益求精。在这四年的光景里，我有过连续三年的资深员工以及连续两年的优秀员工，二OO八年并有幸被单位评为建馆以来第一位“服务标兵”。这所有的种种成果都是得自于领导对我的培养和关爱，同时也是得自于同事们对我的支持与帮助。去年的这个时候，我站在这里虽然并没有如愿以偿，但是我也说过，我绝不会气馁。去年的我鼓起勇气迈出的第一步，在我心里是意味着我已经成功了一半，今年的我站在这里，我是来完成另一半的。因为通过这整整一年，我对大堂副理这一职位有了更进一步的认识，因此我坚信我可以胜任这一岗位。今天我做为一名竞聘大堂副理的积极参与者，我要在竞聘中得到更高的提升，得到大家的认可。下面我就谈谈我对大堂副理这一岗位的认识和一些看法吧。

前台是宾馆展示的窗口，其一言一行都代表着宾馆的形象。然而大堂副理一职对前台这块是起着非常重要的监督作用。客人到宾馆消费无非就是两种期望，物质享受和精神享受。客人进宾馆第一印象就是前台，而前台接待服务工作是否成功，取决于每一位员工的行为。因此前台改善服务质量，让其成为宾馆的模范岗位，成为一道亮丽的闪光点，是显得尤其重要了。我认为，提倡前台工作人员勇于并善于主动与宾客沟通，像朋友一样交流，让客人有如宾至如归，从中培养宾馆与客人之间的感情。我们要给客人提供最优质的接待服务，树立优秀的形象，抓住赢得客人满意的机会为宾馆赢得回头客，从而创造一流的效益。另一方面，作为大堂副理本身就必需具备良好的形象，酒店宾馆是一个人流量极快的地方，对前台人员我们除以身做则之外，对于一些新进的员工，在我们空闲时可以对他们进行短时间的培训。把我们知道的一些特殊事情得特殊处理的告诉他们，以免今后他们第一次碰到类似的特殊事情在他们这里也可以第一时间得到解决。其次就是纪律方面，大堂副理需要加强对前台这块的管理力度，要按照宾馆的规章对他们进行有效的监督，并把宾馆的七项考评制度运用到实处。

大堂副理乃宾馆总经理的代表，是需要随时准备处理日常宾客的投诉和意见。然而在处理客人投诉方面，是要讲究技巧的。投诉是坏事同时也是好事。投诉的顾客有如一位医生，在无偿地为宾馆提供诊断，以便我们能够对症下药，通过改进我们的服务和设施来提高我们的服务质量和管理水平。因此在处理客人投诉时我们应该坦然面对，不应回避。另在处理过程中，我们要做到事事有纪录、有答复；及时控制事态发展，尽力缩小影响；要以维护宾馆及客人的利益为原则，灵活的处理问题。同时也不能忽视了客人的真实意图，客人投诉不外乎就三种心态：求发泄、求尊重、求补偿。我们要准确的读懂客人的心态，要给客人发泄的机会，有时不要与客人进行无谓的争辩和解释。此外，我认为在处理完客人投诉之后，还有一个重要环节，那就是编辑。我们可以把每一个案例进行编辑，过后利用宾馆每周六充电日的案例分析这一课程，大家一起来分享和探讨，得出一个最佳解决方案。之后再次重新编辑，包括案例的发生过程以及会后得出的最佳处理方式方法，每个部门都发放一份帖于各部门内部员工方便看得到的地方。让大家都从中学习，如果内部员工有更好的处理方式方法，他们也可以已口头或书面的形式给宾馆提出他们的见解，这样一来即可以调动大家的积极性，也可以避免今后由不同的员工犯下相同的错误。长期下来，我们还可以把这些一遍遍的案例累积起来，编辑成册、成书。一本属于我们萍乡迎宾馆的案例分析书。

大堂副理是一根纽带，从横向来看他联系着宾馆各个相关部门。宾馆就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免发生磨擦。协调的好坏在工作中将受到极大的影响。如果能不定期的主动与各部门进行沟通交流处理问题的意见和建议并达成一致，便可有效的确保各部门之间的良好关系；从纵向来看大堂副理也将宾馆的领导与基层紧紧联系在一起，在员工方面我们应该多多鼓励员工有些事情应站在宾馆领导的角度以及宾馆利益的基础上去做事去考虑问题。如果大家能达成“一切都是为宾馆好”的工作出发点，那宾馆真的会无限美好。

“节能降耗”是很多酒店一直在号召的口号，点滴的节约相当于给宾馆带来零成本的纯利润。大堂的灯光、空调的开关控制，甚至每一张纸、每一支笔的合理用法，长期下来都可以从中为宾馆节约出一笔可光的数目。比如说垃圾袋吧，以前我在做PA的时候，就有个交班卫生，其中包括卫生间垃圾袋的更换。那时我就是把没有多少垃圾的倒到另一个垃圾筒里面，这样就可以省下一个垃圾袋的使用了。还有就是垃圾是可以压缩的，拿一个卫生工具把垃圾压成最小程度，那又可以装下不少垃圾了，这样同样可以节省垃圾袋。像房间里使用的垃圾袋吧，因为布草车上有个大黑垃圾袋是专门装房间垃圾的，如果把房间的垃圾筒花半分钟的时间提出来直接倒到黑色垃圾袋里，那也同样可以节省一个。当然也有些垃圾是因为太脏不能再留房了，那么只有替换掉了。其实“节能降耗”也是可以灵活运用的。只要我们大家头脑里都有这样的节约思想，那节约就不仅仅只会局限于电、空调、纸笔、还有垃圾袋这些。那我们宾馆的负担也会越来越少了。

知识真的是学无止境，就拿我们宾馆总经理和书记来说吧。在总台我就经常都可以看到各种书籍从外面寄过来，真的很佩服。因为领导经常工作都忙得不可开胶，却仍然不停止学习进步的脚步。我觉得这个是非常值得我们大家学习的。我今后也要不间断的利用空闲时间到各个部门进行业务学习，以求做到熟悉各部门的工作程序，便于以后更好的做好衔接工作。此外，我最重要的就是加强自身在本岗位的业务知识，从而提高自身应备能力，以便更好的为客服务，为宾馆效力。

就像去年我竞聘时说过的，在协调方面，不管是内与外，还是横向与纵向方面，最主要的还是沟通。只有通过沟通才能真正收集到问题，通过协调会的方式来获得解决；在处理事情方面，做事要细心，考虑事情要周到，落实事情要到位；还有就是像客史档案的建立等等都还待今后我们去改进。

对于大堂副理这一职位，我虽懂得不少的业务知识，但我最缺少的就是实战经验。人需要不断的挑战自我，方能战胜自我，才能实现自我的人生价值。我非常需要领导能够给我这次锻练的机会。请相信我，因为去年我说的这五颗心，它们还在我这里。假如我有幸竞聘上岗了，我会不断的积极进取，深入学习岗位知识来充实自己，让自己能够在大堂副理这一职位得到很好的掌握和发挥。让宾馆大堂因我而更加有声有色。

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