# 2024年酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾七篇(优质)

作者：夜色温柔 更新时间：2025-01-22

*酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾一大家好！今天我怀着无比激动的心情一职，首先感谢酒店领导为我们创造了这次公平民主、公正竞争、展示自我的机会，竞聘上岗是酒店用人机制改革的一项新的举措，是顺应酒店发展需要的。酒店的发展需要人才，为了使酒店能在竞争日益...*

**酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾一**

大家好！今天我怀着无比激动的心情一职，首先感谢酒店领导为我们创造了这次公平民主、公正竞争、展示自我的机会，竞聘上岗是酒店用人机制改革的一项新的举措，是顺应酒店发展需要的。酒店的发展需要人才，为了使酒店能在竞争日益激烈的大市场环境中立于不败之地，我们不仅需要服务技能过硬的员工，还需要懂业务、善经营的管理者，只有把握每一次机会，才能实现人生自我价值。

本人xx，20xx年8月份加入天湖酒店这个大家庭，从酒店电脑部主管做起，为酒店设计制作并宣传酒店网站，由于工作表现突出，升至酒店电脑部副经理。20xx年3月，经本人慎重考虑，主动辞去电脑部副经理职务，加入销售部从事外联工作。从那天起，我就暗下决心将来要成为一名出色的酒店职业经理人，从事营销工作更能锻炼一个人各方面的综合能力，在从事营销工作的过程中，我不断学习专业知识，提高综合业务水平，努力开发酒店客源市场，三年的营销工作使我逐步成长为一名优秀的销售经理。

1、从宏观来讲：管理就是如何合理充分地利用手中的资源去尽可能多地创造效益，具体到实践中无非是人力、物力、财力的管理，而财、物的拥有者同样是人，所以可以简单地说：管理就是如何让相关的人心甘情愿地为你做好相关的事。所以说管理的核心是处理各种人际关系，管理的最好方法就是沟通，对于现代酒店业说，包括经营、管理、企业文化、服务和品牌五方面，其中“以人为本”已成为现代酒店业管理发展的主流。

2.从微观来讲：酒店管理尤其是房务管理的特点有两个：细节和量化，其根本是成本控制。细节的目的就是追求完美，细节的最高境界也是追求完美，突出细节，突出条理性，突出执行力。最终是要降低内部损耗，降低运营成本，达到高效率和高效益。这里我讲一个关于注重细节的一个例子，青岛的假日酒店，在客房有这样一个卡片，“尊敬的宾客，为了您能有一个更好的睡眠，本酒店提供不同种类的睡枕供您选择，共有五种：泡沫枕、磁性颈椎枕、荞麦皮枕、儿童睡枕、超级舒适枕”。中国这么多酒店，没有几家能想得这么周到。不怕做不到，就怕想不到。服务的作用就是使产品“增值”，同时它也是企业文化和经营理念的最佳诠释。这里有两个等式：1. 标准化服务+个性化服务+微笑＝优质服务；

2. 细心+耐心+诚心=温馨第三，本人的优劣势：我的优势：我对工作认真负责，为人诚信可靠、踏实肯干，善于与人相处，善于学习新知识，勇于接受新挑战，具有较强的团队合作精神和组织能力，凡事追求完美，酒店意识强，利用业余时间学习过国内外先进酒店管理知识及经验，理论知识相对丰富； 我的劣势：无房务工作经验，具体专业知识有所欠缺；但我认为这恰恰是我从事这一工作的另一优势，少的是畏首畏尾的私虑，多的是敢做敢为的闯劲。这也更能使我从客人的角度出发看问题，不带任何条框，更能注重细节，三年的营销工作及接待会议经验，使我更加了解客户需要怎样的服务，酒店对客服务中的缺陷与不足，我相信自己有能力胜任这一工作并使客房服务质量上一个台阶。

1.“从基层学起，先当优秀员工再作称职经理”：我会抱着自信与学习的心态，“要么不做，要做就要做到最好”。你可以不是个完美的人，但你不能没有一颗追求完美的心。我的人生格言是：“一切皆有可能”。把握房务工作的条理性及协调性，采用逆向学习的思维，从与服务员谈心开始，争取在一个月内了解客房房务全部日常工作流程和具体操作的要点难点；

2.寻找切入点：从客房的卫生质量、客房成本控制及员工做房效率等方面中找出当务之急需解决的问题，以此入手，做好客房房务工作，提升服务层次，丰富服务内涵。客房的管理是管理者最花心思的地方，每一个细节都要去考虑，换位思考，站在宾客的角度处处为宾客着想，我发现现客房没有放客人更换床单的卡片，这种卡片应该有，客人如果需要更换把卡片放床上就行了，如果不放，客人要求更换还得告知服务员，我举个例子，芬兰的赫尔辛基酒店也有这种卡片，如果他们发现客人连住几天没有更换床单、被单，在客人退房结帐时会减去一定的费用，你如果问前台小姐，减的费用是怎么回事，那小姐会回答你，“先生你好，经过我们的调查，您这几天都没有更换床单、被单，我们将洗涤费当洗衣费退还给您了”，钱虽不多，客人体验到的是酒店的企业文化，心里会是什么样的感受，下次再住这个酒店可能会跟小姐开玩笑说最好连地也不要扫，再多退我点钱。我们客房的卫生做得非常出色，我各楼层看了一下，走廊这边的窗户玻璃却不太干净，而且走廊墙上雨水留下的痕迹有些由于时间太长已经发黑、发霉非常难看。酒店对客服务，不是局部的卫生做好就行了，而要顾及到酒店的整体形象。同时酒店的日常物业保养也要注意每一个细节，走廊的应急灯、消防设施、客房烟感报警器、走廊灭火器等都要定期检查，安全问题不容忽视，任何关系酒店形象的细节我们都不能放过，要展现给客人一个完美的酒店形象。我们客房都有宾客意见调查表，一般的客人不会去填这种表的，这里我讲个亲身经历例子，我去西安的钟楼饭店，因为是做酒店的，我就喜欢看别人有什么可以学的，他们没有像我们那种满意不满意的调查表，而是一张客房维修单，内容是“尊敬的宾客，为了使客房保持一个最佳的状态，请您协助填好这个表格，告诉我们房间中需要弥补的细节”，我洗澡的时候发现出水量不够，就在卡片上写了：水太小，洗得不爽，第二天回到酒店，他们的回答就在桌上，上面写的是“亲爱的陈先生，莲蓬头由于水的冲洗，它的杂质堵塞，我们已经把它通过了，今天晚上，敬祝你沐浴愉快”。比填调查表意见单好多了，我一看，这个酒店的服务太厉害了，下次再回西安不住这住哪呢？

如果说销售工作的任务主要是开源，那房务工作的主要任务就是截流了。客房成本控制包括：核算酒店客房的水、电费，一次性用品（易耗品），洗涤费，维修费等，要从每一个环节去扣，员工做房间卫生是否存在浪费水现象，床上用品必须做到一客一洗，不能因为节约而不注重服务质量，发挥员工的主观能动性，让员工在日常工作中发掘降低客房成本的方法，并给予适当的奖励，很多经济实用的节约方法都是我们的员工在实际工作中发现的，另外必须在做房人工效率上提高，本市部分酒店的做房标准是每人保质保量一天做房15间，我们是否达到这个水平呢？如果没有就必须在做房效率上下功夫，提高效率达到标准并要保证质量。做管理就是细致与处处算账，从各个环节去扣，使我们的客房成本降低，省出来的就是利润，同时也增强了酒店的市场竞争力。我对查房没有经验，但我有我的方法，拿一条白毛巾，用手指在有可能出现的卫生死角擦一下再涂到毛巾上，一次一条黑道，看一下总共有几道，如此简单的量化对比，服务员做房的情况一目了然。

3.引入新观念：借鉴经济型酒店在人力资源及成本控制方面的成功经验；如今酒店业的价格战已经打响，个个酒店纷纷以低价吸引客源，那我们就必须降低客房成本、提高人工效率，这里我引入中国经济型酒店的巨无霸—如家连锁的经营思想，一星的墙、二星的堂、三星的房、四星的床、五星的服务，经过酒店管理专家分析，宾客住宿最在意的就是酒店的床够不够舒服，能不能洗个热水澡，我们三星级的酒店虽不能提供五星的服务，因为服务成本过高，但我们可以适当缩减服务环节，并不降低服务标准，客人想得到的主要服务要求不打折扣，其他服务尽可能简化。通过降低客房成本、提高人工效率及提供温馨服务将酒店做成“经济型旅游度假酒店”。

4.服务上勇于创新：加强创新意识，真正把创新落到实处，在工作中我敢于说出自己的想法和对某些问题的见解，敢于尝试从外面看到、学到的一些管理经验和具体做法。欧美国家都是采用横向铺床，效率比纵向铺床高多了，为什么我们不尝试一下呢？追求完美的过程就是想竞争对手做不到的事，每天比对手进步一点点。与客房部员工一起将先进的对客服务意识传输给我们的宾客，使他们享受到酒店“人性化、个性化、差异化”的服务，客人入住酒店就像回家一样的舒适。永远比对手多走一步，永远比客户的希望多走一步，我们看看我们的同行是怎么多走一步的，这里我讲个例子： 泰国曼谷的东方文华大酒店，客人两三年没去住宿了，他们的员工会寄一封信给客人，亲爱的某某先生，您已经有三年没有入住我们酒店了，我们全体员工十分的想念您，欢迎您下次再来曼谷时下塌我们酒店。客人看信后会是怎样的心情？天哪！三年了这个酒店还记得我…几块钱邮票征服了一个客户的心。曼谷的东方文华大酒店已经有110年的历史，他的客房必须提前一个月以上预定，原因就在这里。 以上案例统统都是比对手多走一步，我相信我们酒店也能做到，而且会做得更好。

5.打开员工的心锁：每个员工心里都有一块资源，他们被一扇大门紧紧锁住，作为管理者就应该寻找这个引爆点，打开心锁，激发出员工的潜力，使员工的主观能动性爆发出来，从主动到卓越。重视员工群体意识、团队精神，追求企业凝聚力。要提倡员工享受工作，享受生活，“只有开心的员工才会有快乐的客人”，员工要教育，客户就会被照顾，利润才会跑出来。世界三大快递之一ups，美国联邦快递，他们的亚洲区总裁讲了一句话：“我们要照顾好员工，他们就会照顾好客户，进而照顾好我们的利润”，就是这个道理，所以说，强大的企业是教育出来的。

如今酒店面临北海酒店业市场饱和的严峻考验，我们必须沉着应对，将酒店现有资源充分利用起来，从企业文化、服务质量上入手提高酒店的整体服务水平，将我们的优势突现出来，我们必须做到我们也一定能做到。各位领导、各位同事，我已经做好了充分的准备，迎接全新的挑战。通过自己的努力和酒店一起成长，实现二者利益的完美统一。借用一句时尚用语：给我一个机会，还您一个惊喜。我的演讲到此结束。再次谢谢大家

**酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾二**

尊敬的领导、亲爱的同事：

大家好！

我叫xx，今年20 岁，于20xx年开始参加工作，一直都是在贵公司工作，至今已工作了三年，它教会了我如何为人，如何处事，如何工作，并在这3年中我曾多次获得公司的的“优秀员工、优秀管理组”等奖项。身为公司中层管理的我始终秉承着“言必行、行必果”的办事风格，20xx年6月我加入xx有限公司这个人才济济、团结奋进的大家庭，在领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我有幸学到了不少东西，取得了很大的进步，在此向大家向在座的诸位领导表示真挚的感谢！正是你们的支持和厚爱，才使我有信心走上这个竞选的舞台，参加这次的大堂经理职位竞聘。

在服务管理上，我们的口号是：“达到101%的顾客满意”。俗话说：“没有做不到的，只有想不到的”凭着细心的观察和热情的服务，以“润物细无声”的方式，给客人营造一个温馨的氛围。使客人充分感受到友情的珍贵，亲情的无价和家的温馨。

我会不断加强学习，在工作中总结经验。假如这次我能荣幸竞聘成功，我的工作计划和设想是：

1、当好“协助员”。协助领导做好上级领导安排的工作和布置的任务。

2、当好“服务员”。为领导服务是行政助理义不容辞的职责。领导交办的事情要不折不扣及时的完成。

3、当好“协调员”。协调好店内内部上下级关系，充分发挥一个集体、一个团队的重要性。

4、当好“管理员”。当好管理员，首先应管理好自己，只有这样，才会树立鉴定的信念，形成良好地工作风格，同时也会更好的有利于自身的成长。

6、寻找“增长点”。在现在餐饮行业如此激烈的竞争下，我们必须明确目标，对待工作中每一个细节力求做到“用心做、做精细”，做到节约一分钱就等于盈利一分钱的思想，做好内部管理，这样我们才能更加辉煌的发展。

作为这次竞聘的积极参与者，我希望在竞聘中成功，但是我绝不会回避失败，不管最后结果如何，我都将“堂堂正正做人，兢兢业业做事”。

**酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾三**

各位同事：

大家好！

今天这个明朗的早晨，我们一到四楼第一次聚在一起拉拉家常，首先，非常感谢各位给了我这样一个机会让我加入我们这个大家庭，做自己想做的事，做自己以前工作里没有做到、做好的部分。今天又有这样一个舞台将自己最近工作中感到进步的地方和大家分享。非常感谢！

我知道,酒店的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。酒店的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

面对客人和同事，我们要做到“把不公平当做磨练，把公平当做锻炼”，“把困难留给自己，把轻松留给别人”。人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说要大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

从开业到现在,我感觉最直接的是没有以前热闹了。那时我们的包厢几乎天天座满，现在有时上座率只有30%，有时还要差，但最近几天明显有所好转。我相信我们任何一个职业人对工作过的地方都是只有希望看见宾馆兴旺，不会愿意看见宾馆变差的，目前的事实是我们的市场占有率、市场评价的确在下降。市场经济不是光靠人情就能解决的，我们酒店业卖的产品只有一个：服务。服务好了，就产生卖方强势，服务不好，就变成卖方疲软。什么叫卖方强势？就是你不打电话人家自己也会打电话来定位子，我们还没有位子可定。什么叫卖方疲软？就是你花钱请人家来白吃饭，人家还是看在面子上勉强来一次，不会来第二次的。我们没有重视客户资源的维护，现在只能靠促销把客人往回拖。经营到这一步，实际上很危险了。大家每天如果只想到酒店发给我多少钱，这个酒店还有什么生命力？没有了酒店，我们再到哪里去生存？你们意识到市场带来的危机感没有？

酒店的组成有两个方面，硬件方面和软件方面。硬件靠业主方投资，大家都知道装修最好的宾馆生意一定好。但光有硬件是不够的，还要靠大家努力。人，是酒店最重要的资源。传统观念里我们是管着你们，现在我的新思路要把管人改成塑造人，把留人变成留心。宾馆需要将军，更需要士兵。今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。希望每一个曾经在凯旋门酒店工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。可为什么？我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢？在调查报告中反映：一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是酒店薪资福利不够。在这里，我代表酒店说：不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来酒店谈谈心。

我们在座的每一个人，都是酒店日常运转中不可缺少的一个人。“岗位不分高低贵贱。”反过来看，我们更要珍惜自己的工作，我们能在这个岗位工作，就意味着其他人不能在这个岗位上工作，酒店的编制是固定的，员工的需求再多也是有限的。所以我们要知道：“不要当你失去的时候才知道应该珍惜。”

**酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾四**

各位领导、各位同事：

大家好！

有幸来到咱们这个人才聚济、团结又温暖的大家庭。首先感谢各位领导给我们大家这次公平、公正竞争、展示自我的机会，竞聘上岗是公司用人机制改革的一项新的举措，是顺应企业发展需要的。企业的发展需要人才，为了使企业能在竞争日益激烈的大市场环境中立于不败之地，我们不仅需要服务技能过硬的员工，还需要懂业务、善经营的管理者，只有平时严格要求自己，不断提高自身业务素质，才能把握好每一次展现自身才能的机会，从而实现自我价值。

本人陈莎莎毕业于（个人介简）我现任餐饮部经理，今天竞聘的岗位也是餐饮部经理一职。2年的酒店工作经历，使我对酒店服务行业有了较为深刻的理解，对酒店管理有了较为全面的认识，并在实践中获得了比较丰富的酒店管理经验。多年的一线工作经历，养成了我严谨细致的工作作风，也造就了我敢于面对困难的坚毅品格。而丰富的从业经验，扎实的业务能力和认真细心的工作作风使我赢得了领导及众多客人的信任和尊重。我相信这些经历会在今后的工作中对我有很大的帮助，要想成为一名合格的经理，它不仅要有一定的专业水平、综合素质、心理素质，还要有良好的人际沟通能力，尽管我

有很多的不足之处，但是我会不断加强业务学习，在工作中总结经验。假如这次我能荣幸竞聘成功，我的工作设想是：

我今天的演讲虽然是毛遂自荐，但却不是王婆卖瓜，自卖自夸。我只是想向各位领导展示一个真实的我。我相信，凭着我的个人素质、爱岗敬业、脚踏实地的精神，对工作的热情，我的管理经验，我一定能把餐饮部经理一职的工作做好。请给我一个机会，我决不会让大家失望。最后以一首自编的对联来结束我的演讲，上联是“胜固可喜，宠辱不惊看花开”，下联是“败亦无悔，去留无意随云卷”，横批是“竞聘上岗”。

**酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾五**

20xx年下半年，辰溪店装修改扩建期间，酒店领导相继深入施工第一线，作为酒店全委会成员，在酒店主持工作，在各部门负责人的认真负责配合下，保证了酒店的正常经营，同时配合辰溪店做好筹备开业工作，为辰溪店在\_\_\_组织和采购一些急需的物品，共发运各类物资12车次，为辰溪店的顺利开业做了大量的工作，得到了酒店领导和员工的肯定与好评。

本人从20xx年2月主持办公室的工作以来，在酒店领导的正确领导下，在办公室和各部门员工的支持配合下，较好地完成了职责内和领导交办的各项工作，在20xx年被评为酒店的“先进集体”，部门员工李镇20xx、20xx年连续两年被评为“优秀员工”。虽然我们做了大量的工作，也取得了一些成绩，但和集团公司的要求相比还存在着一定的差距，通过回顾和总结是为了进一步做好各项工作；我竞聘总经理助理若得到各位评委和员工的信任，竞聘成功后我将从以下几个方面着手开展任职期内的工作：

一、继续加大质检督查力度，贯彻和执行集团公司和酒店的各项规章制度，弘扬企业文化，提高执行力。

二、当好总经理和酒店决策层在经营管理、内部挖潜、开源节流、节能降耗的助手和参谋，为增加酒店经营收入、减亏、力争实现盈利而出谋划策并付诸于行动：

2、加强厨部管理，主要从以下三个方面着手：

〈1〉厨师长选配到位,组合一支以湘菜、本土菜系为主，川、粤菜为辅的厨师队伍。

〈2〉严格成本控制管理，充分利用食品原料，做到物尽其用，定期推出新菜式，保证出品质量和出品速度，以菜式常新、品味纯正，上菜速度快来稳定老客源和扩大新的客源群体。

〈3〉加强厨部和楼面的沟通，对客人提出的投诉及时整改并将处理意见回复客人，同时作为案例进行分析，对员工培训，避免类似情况重复发生。

3、开源节流，增加新的收入增长点，年内按照

集团董事局的需求，在资金就地平衡的前提下筹备装修湖天一色并营业。

4、合理使用活动中心的资产，对桑拿部进行招租或联营，走高品位，完善健身区设施，新开一个门方便客人进出。

5、调整旅行社的经营方式，保牌并实现盈余持平。

三、加强员工培训工作，不光要督促各部门对专业知识和操作技能的培训，还要加大对企业文化、规章制度的培训、学习，培养员工对集团、酒店的忠诚度，稳定员工队伍以事业、侍遇和情感留人，为酒店连锁发展储备人才。

四、继续改善和提高员工食堂伙食质量，改善员工宿舍的条件，加强电视房、图书室、小卖部的管理，更好地为员工服务，做好后勤保障和福利工作，让员工吃好、住好、休息娱乐好。

五、组织好内部各类会议，为前台部门和营销部门接待外部的各类会议、活动和宴会做好内外协调工作，为将酒店做大做强而勤奋工作。

**酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾六**

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。

我现任客务部经理，今天竞聘的岗位也是客务部经理一职。要聘这个岗位，我认为就有必要向各位领导、同事汇报一下今年的一些工作思路。

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。我先介绍一下一站式服务:

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，其需要提供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相结合起来。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。

**酒店演讲稿 酒店演讲稿结尾七**

尊敬的各位领导，同事们

大家下午好!今天能够作为新员工的代表发言，我感到万分荣幸。

读书时候，我便喜欢穿梭于这座城市的大街小巷，寻找属于自己的一片天地。当年路过京州国际酒店门前，我便被这座简约而不简单，集欧式时尚与中式典雅风格于一身的建筑所吸引。很高兴在迈出校门后可以加入京州这个大家庭，在此感谢各位领导的悉心栽培，感谢各位同事的耐心指导。

入职以来，房务中心工作给我的总结就是需要信心,耐心和恒心。或许繁琐的工作令我们因偶尔出现的错误而沮丧，或许每天成百上千个电话令我们心烦意乱，或许晨起的闹钟又一次打扰了我们的美梦，那么相信吧，怀抱信心,耐心和恒心，工作就一定会如鱼得水。

美国管理学家劳伦斯.米勒在一书中说道:未来将是全球竞争的时代，这种时代能成功的公司，将是采用新企业文化的公司。我们知道，酒店文化通常由三个方面够成:酒店的物质文化和服务文化，酒店的管理文化，酒店的精神文化。在传统概念里，酒店文化的系统工程绝大部分是物质的，而非人文的。但不论系统工程规模如何，能起支配作用的中轴原理仍是\'实现自我并加强自我的愿望\'这就点明了精神文化的重要。如何最大限度实现员工的主观能动性，我想，这是值得让我们去深入研究和实践的问题。因此，在今后的工作中我将认真学习企业管理知识，融入酒店管理模式和管理细节之中，勇于实践，用自己的行动践行酒店的文化理念，服务广大顾客，让顾客高兴而来，满意而归。团结同事，发挥集体智慧，让住过听过酒店的人成为酒店的文化使者，将酒店企业文化发扬光大。

青年自知学识浅，不用扬鞭自奋蹄。在今后的工作中，我将以饱满的热情，高昂的斗志，锐意进取，开拓创新，为酒店的发展奉献绵薄力量。不到之处，望各位领导批评指正，不吝赐教。

谢谢大家！

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找