# 店长实训报告书(大全8篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-06-05

*随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。店长实训报告书篇一在商场的的店员实习共计六天，从一个行...*

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**店长实训报告书篇一**

在商场的的店员实习共计六天，从一个行业转入服装行业，在这个对我来说全新的感到自己在产品知识的欠缺和对这个行业的规则的陌生。

在一个一个浪漫而寓意深刻的故事里，我知道了服装陈列的很多学问，一个故事就是一组个性风格的陈列方式，直接把设计师的创意完全用产品展示出来，不失设计的原创，直接的让产品在顾客面前体现他的风格，让每一个不同的门店都能通过故事把同样的寓意表达出来，让服装的陈列统一起来。二月份的杭州，这几天天气比较暖和，春装已经上市，在继倾城、后街、吸引之后，黑白天使的故事让整个品牌的风格体现的是黑白的时尚和简单大方的风格。

只有了解产品知识和服装所体现的设计创意，把服装的特点和穿在顾客身上的效果讲出来，同时把服装如何搭配告诉顾客，才能激起顾客的购买欲望。从而销售成交率提高。现在的销售已经不是完全在卖产品，所以我很喜欢他的每一组故事，让卖服装成为卖故事，卖文化。所以我觉得每一个店员要掌握他的每一组故事，即使在销售过程中并不一定要把我们的故事讲出来，但是如何我们能够把每一组充满设计畅想的故事掌握娴熟，就更能抓住部分客户的心理。

在销售过程中我的感悟是所有的销售都是相通的，只是销售的产品不同而已，所以我们在掌握产品知识的以后，如何让自己的销售技巧提高。我觉得在几天的实习中我总结出如下几条：

1、精神状态的准备。

在销售的过程中，如果销售人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能他挑选一款合适的衣服。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的销售人员，成交的机率大很多。

2、身体的准备。

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这几天，在商场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

通过本次的实习，我学习到了很多东西，我相信未来经过我的努力，我会做得更好的！

**店长实训报告书篇二**

作为一名阅开心国贸店的新进员工，我在导购的位置上进行了将近两个月的暑假实习，每天工作六个小时左右，不是太累，在这里实习很开心，在这里我学到了很多知识和能力。在这一个多月的时间里，我对书店的工作、流程有了一定的了解和认识。

未去书店之前就对这份实习满怀期待。之前去书店都是以顾客的身份，这次角色要作彻底地转变。7月4日上午十点，我开始了在书店的实习。按照越开心的培训模式，先有老员工对我们进行了简单的培训，范老师和郭老师向我们简单介绍了书店的一些任务，并着重强调了对图书的记忆和相关卖点的掌握。望着那一排排、一架架的图书，想着要一个个地去记忆还真的有些畏惧，不过在之后日子里的导购过程中，我才体会到了这样要求的必要和深意。

作为国贸360广场新开的一家书店，读者群体还在探索阶段，通过一点时间的运营发现，青春小说和励志类的图书在国贸店销售的比较快一点，所以在以后的工作中，对这类图书进行了深入的了解，并且也对其他类的图书进行了对应的了解，下面是店内工作的大概流程与主要工作内容：

1.图书的接货与入库。

接货就是将图书由车上卸下，当然仅仅是卸下还不够，必须将同一种书摆好在一起，然后进行下一步——清点。清点，也就是对单，逐一清点发来的货是不是自己要的货，有没有少或多，版本价格是不是清单上要的，一般要求的是书号也要对才行，但因为经常来的都是本版书，熟悉的货，对得也快，书号也就不用那么仔细的看了。作为店员，对书店架上哪些图书缺少了必须做到心中有数，并且要及时地补架。

2.贴磁。

清点和入库完毕，要进行“贴磁”。所谓贴磁，就是将专门的磁条粘贴在图书靠后页码部分的夹缝里，这也算上是一种安全措施，防止图书被盗。如果图书未经消磁就要被带出书店，门口的扫描仪会自动发出刺耳的“嘀嘀”声提示。贴完磁条的图书就可以补充到书架上了。

3.图书的上架与摆放。

图书上架摆放也有一定的讲究，有的图书要特别推荐，这时会单独为其专架陈列、封面向外，或在醒目的位置运用贴海报、摆书花、大量堆放等方法吸引顾客的注意。而一些顾客注定要来寻购的图书，如toefl系列等，则一般采用书脊向外的方式摆放。有时候一些摆放方法会综合运用在一起，以达到更好的实际效果。

有时候，拉上来的补架图书数量多一些，扎一看书架上真的没有地方摆了，但是经过合理的组合、技巧的安排，突然会发现有很大的空间。往往看到“老”店员做到这点的时候会觉得很神奇。

4.导购。

导购是店员工作中很重要的一部分。之前对图书品种等的学习效果如何都在导购的过程中集中体现了出来。同时，在这个过程中，店员将直接面对顾客，店员的一言一行都将代表大愚书店，所以我也学到了怎样以店员的形象面对顾客。在导购的过程中，有些顾客会有很多问题，他们希望能从店员这里了解到对于他们（或他们的子女）来说，选择什么样的图书更好、更适合等等。

二、收获与感悟。

在将近两个月的实习工作中，我在导购的岗位上，与各种各样的老师打交道，让我的与人交往能力和察言观色的能力得到提升，能正确的通过老师的表情判断出老师心里想的什么，这点非常珍贵；特别是在退卡的时候，有时候能一眼就能看出老师想不想办卡，进而给他跟多的介绍，鼓励他去办卡，能享受到乐尚书吧的优质服务。还有在这里，与同事们在一起工作真的很开心，同事们互帮互助，达到共同进步，营造阅开心优质的服务理念。

现在就要离开阅开心啦，真的舍不得有爱心的同事们，舍不得离开阅开心国贸店，但是还是要回去上学，以后没事的时候会回来看望大家的。希望咱们阅开心的生意越来越红火。

**店长实训报告书篇三**

实习类别：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_xxxxxxxxxx\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_院(系)：\_xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx专业班级：xxxxxxxxxxxxxxxxx\_学生姓名：xxxxx学号：\_\_xxxxxxxxxxxxx实习单位：xxxxxxx酒店\_实习时间：20xx年x月x日—20xx年x月xx日校内指导教师姓名：23456789实习报告评分：

实习报告要求。

一、学生参加各类实习(毕业实习、教育实习、专业实习、专业见习、艺术考察等)必须撰写实习报告(封面按照学校的统一格式，正文参照本科生毕业论文、设计的格式)。酒店实习报告二、实习结束后，学生必须将整理好的实习报告交指导教师评分(实习报告评分要按一定比例计入实习成绩)。

三、实习报告是教学建设和评估材料，须统一由各院系分班级、实习类别，按学号顺序整理归档。

实习报告正文内容原则上要求包括以下3部分内容(如个别专业有不同要求的，院系可根据实际向学生另作要求)：

1、实习目的(或研究目的)。

2、实习内容(或完成的实习任务)。

3、实习效果、实习体会。

4、对实习的意见、建议。

五、实习报告质量要求。

1、内容充实，文句通顺，语言流畅，无错别字。

2、按国家规定的绘图标准绘制图表，图表整洁，布局合理，不徒手画制图表。

4、实习报告用a4页面纸张，纵向横排。

韶关学院教务处。

一、实习目的。

本次顶岗实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

二、实习内容。

我在清远恒大酒店是国际会议中心的服务员，做的是比较基本的一线服务员工作。在客人开会前按计划把会场布置好，如果有客人来看会场，就尽量满足客人的需求，把会场布置成客人所需要的那样，在客人会议期间，我要在会议室外面看会，客人有什么需求就尽量满足他们，会议结束之后，如果他们接下来还要开会，就要在最短的时间内把会场的垃圾收掉，然后把开会需要的纸和笔都摆放整齐，就是翻场，等到会议结束，就把会场收拾干净，纸和笔就收回办公室存放好。工作简单而繁琐，每天都在重复相同的内容。忙的时候还会去西餐和中餐帮工。

三、实习效果、实习体会。

(一)起初的适应阶段.

由于刚去酒店，对那里的一切都很陌生，领班对我们很热情，态度和蔼，这更使鼓起了我适应环境，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应了酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。根据酒店工作的需要，我被分配到会议中心当服务员，刚开始的时候心无杂念，劲头十足，学习摆会的台型，纸、笔、水和皮垫的摆放标准，一天天的反复记忆，不耻下问，到了最后就是整个会议的过程，运作流程我也都了如指掌。但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的很多不足，也深受酒店人对我们实习大学生歧视的痛苦和无奈，因此我曾想过和酒店的部分领导来个理论上的辩论，尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，但是由于各种原因，这个辩论也就不了了之了。两个月过去了，出于学习的考虑，我开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此无法换部门。唯一一个学习的机会就是去餐厅帮工，中餐和西餐我都是经常去帮工的，去到那里我都是虚心学习和不耻下问的，但由于帮工的时间有限，我不能更加深入地了解和学习。

(二)毫无新鲜感的上班生活。

实习时间都已经过半了，除了上班还是上班，毫无新鲜感可言。会议流程我都已经非常熟悉了，每天都是布场、看会和收场的工作，有时候去中餐或者西餐帮忙，上班才会有一点学习新事物的热情，现在就连一些日常的基本的西餐早餐，中餐大型宴会服务操作也都熟悉了，对于一些餐桌礼仪，及上菜顺序(如饭市不能先上青菜等)也都能顺其自然的正常操作，上菜，上汤的这些基本规范也都熟能生巧。虽然去中餐和西餐的帮工时间很短，但这期间的学习让我学会了和客人的交流，更加了解了广东的生活饮食习俗，和西餐的一些礼仪文化。

(三)最后的态度消极，低调工作。

的学生无论从理论还是实践上可以说都会超过他们的，他们的威信和能力慢慢的将不能被我们所折服和信任。这些整天压抑下的工作，不仅是身心上的疲惫，更是精神上的摧残。所以有时我们会经意不经意的不服从和顶撞，但这些是两方面的原因，他们是为了让我们在此努力工作争取更大的经济效益，但我们是学生主要追求学习，所以对他们的压力很难接受，我们曾经和领导理论过，和同事争论过，这些也只能说明我们大学生还没有认识到社会的真实面目，还没有真正了解社会的一些所谓的“潜规则”。但作为一个集体，我们还是相对自由的。难道酒店的一切为了营利不顾员工就合理吗?难道酒店的人员看不起我们大学生就是正确的吗?难道整天把实习生当作替罪羊我们就会甘愿吗?但酒店参考我们的一些意见也改观了自己的工作，也给了我们学生应得的部分利益。

四、对实习的意见、建议。

我认为酒店的管理要注重这些方面的加强和改革：

(一)更新管理理念，树立员工满意的公司用人制度。一改以前的片面强调顾客满意的思维。千万不能出现多头领导和管理的现象，这对于本身很灵活的行业很容易出现工作漏洞。要注重员工的考核，加强培训和实战操练。但如果只是形式上的考核和培训，那还不如不要。

(二)创新管理模式，不能生搬硬套的按部就班或循规蹈矩，千方百计的调动员工的工作热情和积极性。预见性的防止不该发生的事情的出现。

(三)健全管理体制，酒店要实事求是的分析现状并制定切实可行的措施解决现实的影响和制约发展的瓶颈问题，增强员工和管理者的执行力，注重公平。

(四)增强大局意识，树立良好的管理者的良好形象，对于行业的固有的不良现象要有分寸的处理和对待，灵活的处理员工的错误和过失行为，坚持教育为本，处罚为辅，争取达到标本兼治的目的。

**店长实训报告书篇四**

很荣幸我们xx级药学与经营管理的全体学生于20xx年来到xx市xx医药连锁经营有限公司来实习，有幸的成为了该公司的实习生，回顾这二个月的实习，我们在店长和中药的老师傅支持和帮助下，严格要求自己，按照店长的要求，较好的完成了，自己的本职工作，在此对店长和各位中药老师傅们表示衷心的感谢，感谢九州通医药连锁经营有限公司给了我们一个展示的机会。通过这段时间的工作和学习，明白了理论和实践相结合的重要性。同时了解了连锁药店的大概部门，有采购部，防损部，营运部，行政部，财务部，信息服务部，人事部。而营运部其下又分为各个连锁分店，而分店主要由店长，营业员和收银员，理货员组成。现将二个月的实习报告总结如下：

首先在不打乱正常的营运工作的情况下，总部把我们全体三xx位学生分在了xx个店里学习和工作，实习时间从20xx年x月x日至2020xx年x月x日同时在时间上使用的是二班倒的工作制度，这样既保持了时间的合理分配，也使我们能够慢慢适应工作的环境，同时也让我们更好的有时间和精力去学习，去讨论。

在刚刚开始工作的几天里。尽快的适应了这里的工作环境，慢慢的融入了这个集体里，在店长的关怀下，真的学习了店里的各个工作制度要求和任务，明白了每位工作员的任务和责任以及他们的工作流程，不断提高了自己的专业知识和水平，以丰富了自己的经验。在此期间主要学习了首先是认识药，了解药的分类，用途和拿药。虽然药品的种类很多，但是药品的摆放时按类别来的，先是注射液，胶囊，片剂，滴丸等的分类，再再次基础上分别按抗生素，心血管，呼吸系统，消化系统，外用，非处方药，计生，医药器材，其他分类。当然取药拿药是最简单也是最重要的一门技术了。在拿药的时候，对不同的年龄，性别和不同程度的人，药的拿取是不同的，特别是小孩和孕妇的用药要特别小心，谨慎。其次在拿药取药的时候，药用礼貌的的态度去接受患者的咨询，了解患者的身体状况，同时向患者详细讲解药品的性质，功能，用途和用法及注意事项，同时也要尊重患者的主观意见。不同得药陈列的位置，环境不一样。但是有些药品是不同的。比如有些药品适合在一定的温度下，才能保鲜，这类药品就必须放在温度和湿度调好的冰箱里。还有易挥发的药品不能和其他药品放在一起。最重要的是毛利率高的，利润高的药品须放在货架的黄金位置。最后还必须每天给药品保持清洁。使我们锻炼了耐性，认识到了做任何工作都要认真，负责，细心，处理好每一次的营业，了解在药店中每一个职业与药店之间联系的重要性。

通过这二个星期的学习，不仅学到了很多书本上没有的知识，而且还丰富我们的阅历和积累经验。但是还是使我们认识到自己的学识，能力和阅历还很欠缺，所以在工作中不能掉以倾心，要更加投入，不断的努力学习，书本上的知识是远远不够的，而且理论和实践的相结合才能更好的让我们了解知识，更好的把知识带到现实中，服务大众。而且我们在实习过程中，也是上班的一员，要遵循药店的各项制度规章，不能向在学校里一样。在店里做事情要有所顾虑，你能随心所欲，重要的是秉持一种学习，认真的态度。同时工作不仅需要熟练的专业知识和技巧，还要高尚的职业素质和道德。最后明白了连锁药房和医院的药房不同，医院的药房的药师只需要药师处方发药，而我们连锁药房的顾客大多是对药品认识较少的非专业人士，所以在拿药和取药的时候，要小心，慎重，对每一位顾客负责。

由于我们每个人的岗位和工作职责不一样，所以在实习期间会存在一些问题。首先营业员是与人说话和处事的，工作主要是接待顾客，在接待顾客要语气平和，有礼貌。遇到不懂的地方，不能马虎大意，有时候一些顾客买药时说的是非普通话带点口音，一定要注意力集中，不能漏听和防止听错。其次是理货员，要分别不同药物的药理作用和药性。很好的掌握药物的分类，遇见过期，损坏的药品要统一记下，上报有关负责人。而且注意通道的卫生，脏的话要及时打扫，保持药店清洁的环境。同时每个人都必须集中注意力，小心偷盗，注意刻意的人。

通过这二个月的实习和工作，使我们大致的了解了\_\_医药连锁经营有限公司的一些规章制度和体制。并且在实践中掌握了一些相关知识，是我们更好的记住和运用理论知识。但是我们需要提出几点建议：

一、在一些较大的医药卖场配置保安，防止药品被偷盗现象。

二、在发现药品损坏时，要及时换掉及补充。

三、要时时刻刻保持药品的清洁和卫生。

四、领导要与店员之间常沟通，了解店员的想法。

**店长实训报告书篇五**

为了提高我们的操作技能、培养职业能力，按照教学，我们在大三第二学期进行顶岗实习。经过学校的安排，20xx年x月x日我们搭乘了去天津，实习基地为xx酒店。古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了五个月的实习期，回首这将近半年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

xx酒店位于汽车站对面，地处十字路口，地理位置十分优越，人流量大。有很多的南方客人，所以酒店老板选择了以南方菜为主。旨在充分利用南方客人对家乡特色的归属、认同和北方人对南方菜肴的猎取心理来扩大销售。同时酒店以店内经营为主，同时还开展了外卖经营。

1、实践地点的选取：

实践地点的选取，开始考虑到去一家民营企业做杂工，但是考虑到在民营企业中所接触的人很少不能够更好的提升自我能力所以我选择了到酒店去当服务员。具体原因是：酒店服务员能够接触到更多的人，在这些人中大多数的人都是在不断变化的，同时在这些人中大多数人都是经商的，还有一少部分是政治层面的和其他的。多和这些人进行交流沟通会锻炼到自己的口才，学会见人说话。见到形形色色的人并学习到不同行业的经验体会不同行业之间的辛苦。在逐渐之中提升自己，同时也为日后的面试不紧张做好铺垫。

2、实习职位介绍：本人以担任传菜员及酒店服务员为主，同时协助点菜，同其他服务员送外卖，偶尔也到厨房打杂。以苦力活为主，尽管中途曾有几次有过想要放弃的念头，但最终还是坚持了下来。尽管工作很辛苦但是苦中有甜，因为毕竟这是我人生中第一次到酒店来做服务员。

阶段一：此期间的主要工作是熟悉各位员工尤其是大厨；跟随领班了解传菜技巧，熟悉工作流程，力求达到快而稳；工作的重点是学习餐具的摆放与餐厅的清洁工作；熟悉并掌握好餐桌上倒酒的动作和同客人交流的礼貌言行；学会基本的撤餐和清洁餐具的技巧等一系列酒店服务员的工作项目。

小结：通过要想适应环境你就应该付出比别人更多的努力，认真的体会揣摩领班传授的技术要领，在上司传授工作技巧分配工作时一定不要自我表现，打断他的讲话这会是自讨没趣。

**店长实训报告书篇六**

刚到\_\_\_\_时，我就被人事部的夏经理带入了公司的宿舍，并且当天就录了指纹开始上班了，那时在这里做了一天下来，每到晚上回去给我的感觉就是一个字累，但我想其实累的不仅只有我一个人，特别是男孩子，必须得能吃苦，所以决定坚持下来。一转眼，没想到在这里都做了近半年，半年之后，感觉自己的思想也发生了很大的变化，从当初来初衷只是为了锻炼下自己学点做菜的手艺回去做饭父母吃，到现在通过和各种各样的人接触后，我觉得我可能需要有另外一个方向了。

我所属的部门是服务部和传菜部，通过老员工的带领下，我花了一些天基本熟悉了酒店的.各个环节和我应履行的工作职责，并在半年后通过努力成为了酒店的一名优秀员工，我们酒店装修精致奢华，以金色为主打色，而且包吃包住，免费提供热水空调电视。因为觉得累，当时我进来宿舍时，第一感觉就是准备走了，结果咬一咬牙忍住了，当到后来同宿舍的人给我讲他们以前的经历时，我才知道要学会珍惜，原来外面不容易啊。每天我们是二十几个人共用着一个宿舍，一个热水器，一个卫生间，所以在这里做事心态必须要好。

我们酒店是以女性领导为主，大多心比较细，起初时因为有些问题没处理到位，难免会受批评而怄气，所以做事情时力求追求完美来面对她们挑剔的眼光，不嫌苦，不嫌脏把细节做好，做到位。我们酒店共有6个部门，接待部，服务部，传菜部，安保部，厨部，工程部，虽然公司环境幽雅，生活便利，但还是有很多问题的，比如酒店人员普遍素质都不高，由于是私营企业许多领导都是因为亲戚关系进来的，管理不科学，比较混乱，而对于刚出社会的我们来这不用考虑吃住问题，所以我认为这是一个可以实习的好地方，但不是能够长期发展的地方，因为这里看不到未来。

想一想，从学校出来实习也有大半年了，身为电子专业的我本来是应该从事于电子行业的，后来因为特殊原因，所在公司的资金链断裂从而倒闭，这也是老师和我们都不愿意看到的事情，而这之后我就开始从事了餐饮行业，近半年的实习结束了，回到家时总喜欢想一些事情，有时不经意间好像对我自己当初的决定有点不解，但是我从来没有后悔过，因为在这里我体会了很多，也收获了很多!

还有记得刚被带进来时是被叫什么传菜储备部长，我知道说直接点就是个传菜员，只是当我进来时被戴上什么储备部长头衔之类的，实习完后，我才知道了外面一些公司在招什么储备经理，储备管理之类的这些，当你进去时依然是一个员工而已，不要把自己当领导看，心里要明白带上储备标签的不能决定你能不能成为以后的领导，成为领导的前提还是需要靠个人的智慧和表现了。而在这之前，我也看到我们酒店招了许多大学生，结果很多都是不能适应酒店环境，或者心态不好觉得看不到希望，或者是觉得大学生不适合做这个行业，便一走了之了。而我也在通过个人努力了半年后，我光荣的成为我们酒店的实习部长了，但是后来我放弃了这个职位，原因是另有发展。之后，也真的为许多走了的储备管理感到可惜，现在看待储备管理的转正，觉得这还是靠个人的性格和对事的态度和好的心态以及能很好的融入自己公司的一个圈子吧!至于酒店的一些阿姨叔叔所说的你们大学生就是来做管理的，我觉得和这个也没多大关系。

所以在酒店实习的体会是我觉得可以不需要什么特别的专业技能，重要的是能与周围人和谐相处，学会灵活处理日常生活中各种各样的杂务，会看人，看眼色做事。于此，也总结出了五点：

一、是心态的问题，别把自己当成大学生，现在很多大学生水平还不如小学生，千万别让自己以大学生自居。把心态摆正了，才有可能好好的工作，才能把属于自己的工作做好。必须踏踏实实的做好领导交给自己的每一件事，更重要的是自己要善于发现工作，别让自己工作太被动，要主动的工作，这才是正确的工作态度。

二、做好吃苦的心理准备，任何一件事都不容易。说我们公司不好，可是又有人离职了，又回到那儿。所以需要把心态踏实下来，认真的做好属于自己的工作。不能怕吃苦，该传菜的时候就传菜，该服务的时候就服务，该撤桌的时候就撤桌，该摆桌的时候就摆桌……所有的一切，我必须去承受。不管要工作多久，我都必须要坚持，要坚守自己的岗位，尽职尽责。

三、要有眼镜框，也就是要有眼色，知道自己在什么时候需要做什么，让自己在工作中锻炼出一颗鹰一样的眼睛，那么的锐利。有眼色是成为领导的一个重要条件，有了这一点，才可能进步，才可能得到重用。

**店长实训报告书篇七**

根据教学计划的安排，11年3月7日至11年6月7分配到凯瑞酒店实习酒店管理专业课程，3个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了新疆人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对新疆餐饮的行业有个初步的认识使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！直至实习结束我在凯瑞酒店的实习共做了三个月的服务员，结束实习返校。

本次认知实习主要是为了让我对所学的专业知识及其在实际中的应用有一定的感性认识，从而帮助我将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有利于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店认知实习的经验将有助于日后就业。

我们在中酒是交易会的帮工，做的是比较基本的，早就意识到干净而安全的客房及简便快速的入住、离店手续是客人选择酒店时最注重的东西。他们还明白，大多数的客人都是驾车而来，住上一晚后，第二天一大早就会启程，所以他们为客人提供了干净而安全的客房，外加免费的欧洲大陆早餐，这顿设在酒店大堂时的早餐使客人们第二天一早就可启程而无需在早餐上花费太多的时间。通过这样做，酒店就为客人们创造了价值。其实，在这一判刑的酒店中，大多数的酒店都以这样或类似的服务作为自己的拳头产品。所以说，一家酒店若想使自己的产品与众不同，就必须在服务体系上寻求改进。如果在客人的眼中，酒店的服务与众不同，就可以给酒店增添许多有形和无形的价值。

在酒店和旅游业中，使客人物有所值可以分以下三个步骤去做：

**店长实训报告书篇八**

    20xx年x月x日。

    餐饮部中餐厅服务员。

20xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们xx级旅游、酒店管理专业的七名学生有幸进入桂林宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利透过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不一样的岗位，我被分配到桂林宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的情绪我们走进了桂林宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益匪浅。

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是十分有用的。

我们实习的单位——桂林宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅、七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是桂林宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都个性的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时光是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时光。但往往下班的具体时光是不确定的，经常根据实际状况加班加点，但是加班时光都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。但是令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于桂林宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是个性到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎样样，效果怎样。桂林宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工必须要用普通话交流，但是实际状况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的状况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。以前在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时光里，透过自我的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时光已经很长了，个人服务意识和技能也到达了十分高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自我的民族文化，一个企业同样也需要有它自我的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时光太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自我的生活而工作，工作的用心性不够，而且工作缺少创造性。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自我确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自我的心态，如何处理好自我的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员就应具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

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