

酒店服务礼仪培训总结

(实用版)

编制人：_____

审核人：_____

审批人：_____

编制单位：_____

编制时间：____年____月____日

序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的实用范文，如工作总结、工作报告、工作计划、个人汇报、心得体会、合同协议、条据文书、策划方案、演讲致辞、其他范文等等，想了解不同范文格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

In addition, this shop provides various types of practical essays, such as work summary, work report, work plan, personal report, experience, contract agreement, document, planning plan, speech, other essays, etc. Please pay attention to the different formats and writing methods of the model essay!

酒店服务礼仪培训总结

酒店服务礼仪培训总结精选 9 篇

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，下面本店铺带来的酒店服务礼仪培训总结，希望大家喜欢！

酒店服务礼仪培训总结篇 1

不知不觉，进入__X时尚酒店快一个月了，在这段时间中，在领导和同事们的关心帮助下，我勤奋踏实地完成了自己的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。

在此，我向关心帮助过我的领导和同事们表示真诚的感谢！下面，我将自己这一个月的工作情况作简要总结：

一、负责公司打字复印、文件收发、资料、印章的使用和保管。

文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格和文档等，同时完成各部门交待的打印、复印、扫描的文件等。对公司所发放的通知及文件，及时做到上传下达。

二、员工档案资料建立。

1、本月期间我将公司员工档案进行了统一的整理，并进行了电子档案的详细统计。

2、对各部门的员工档案管理上，做到分别以纸版和电子版的备

份，对资料不全的一律补齐，并做到及时更新。

3、及时更新通讯录，以便于各位领导和员工备查使用。

三、负责员工考勤工作。

1、初到公司，由我负责公司的`考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，月末以考勤制度为依据制作工资表。

五、接待服务工作。

六、外来电话的接听。

九、公司内部其它事务性工作。

十、领导交办的其它工作。

来梵尔赛时尚酒店这一个月学习了很多，收获了很多。现在我将自己这一个月收获和认识向领导做一下汇报。

一、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。办公室是企业运转的一个重要枢纽部门，对企业内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了办公室工作繁杂的特点。每天除了本职工作外，还经常有计划之外的事情需要临时处理，并且一般比较紧急，让人不得不放心手头的工作先去解决。

二、工作中虽然获得了一定的成绩，但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，在日常工作中不断总结经验。并积极向领导、同事请教、学习。

三、大家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成工作。

四、工作收获：

1、工作敏感度有所提高，能够较积极地向领导汇报工作进度与结果。

2、工作适应力逐步增强，对后期安排的工作，现已得心应手。

五、工作中存在的不足：

外来客人的接待和服务不够热情大方。做为办公室文员，做好接待工作是自己的本份工作。由于本人在这方面没有足够的经验，每次接待都不是做得很好。在以后的接待工作中，力求能做到热情周到，耐心细致。

接下来的工作计划：会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情！

酒店服务礼仪培训总结篇 2

此次学习的主要内容为三个地方：酒店营销模式与策略、营销观念创新、追随客人的满意度。1、酒店营销模式的四个阶段是通过酒店专业人士及所有酒店人慢慢通过现实运作而得到提升的：

第一阶段为 **4P** 的应用：即产品的组合、定价的组合、地点的组合、促销的组合，这个组合特点为：①具有可控性、②动态性、③具有整体性。

一、学习内容概述：

此次学习的主要内容为三个地方：酒店营销模式与策略、营销观念创新、追随客人的满意度。

1、酒店营销模式的四个阶段是通过酒店专业人士及所有酒店人

慢慢通过现实运作而得到提升的：

第一阶段为 **4P** 的应用：即产品的组合、定价的组合、地点的'组合、促销的组合，这个组合特点为：①具有可控性、②动态性、③具有整体性。

第二阶段为 **4C** 的应用：即：消费者、成本、便利、沟通；企业所有部门为服务于顾客利益而一同工作时，其结果就是整体营销，其意思就是强调各种要素之间的关联性，规定他们成为统一的有机体，**4C**是强化以消费者规定为中心的营销组合。

第三阶段为 **4S** 的应用：即：满意、服务与微笑、速度、诚意，**4S**的营销战略强调从消费者规定出发，建立消费者占有的营销方向，定期对酒店产品、服务、品牌以及综合性消费者满意指数的测评与改进。

第四阶段为 **4PCS**的有机结合应用：即以酒店为中心的市场营销管理理念，以消费者为中心的观念、社会营销观念。**4PCS** 的营销管理理念其核心是要在正确处理好企业、顾客和社会三者之间的利益关系，最终实现企业目标。

所以酒店要满足顾客，实现营销目标，不能孤立只是考虑某一因素和手段，必须从目标市场需求和营销环境特点出发，根据酒店特点，资源和优势综合应用各种市场营销手段，形成统一的配套的市场营销战略，使之发挥整体效益，争取最佳效果。

2、营销观念创新：它分为九个地方内容：**4R**营销法、品牌的分类、做大做高做

精是一个选择市场的过程、对经营与管理的再次认识、市场营销与销售、对主题酒店和主题产品的思考、建立客户平台和网络营销、会展经济你认知多少、酒店销售业务运营若干要素。酒店营销到此又上了一个台阶，强调顾客人的因素，注重营销过程中对顾客的关怀，客户关系的维护，生产过程和消费过程必须以以人为本为原则，根据买方卖方市场双方特点和需求，不断调整、创造、策划出新的产品，实现最终目标。

3、追随客人的满意度：员工的责任、管理的责任、当你感觉到与高水准酒店有差距时你是否已经找到了容易出现的

员工要热爱酒店，关爱客人，体现酒店宗旨，管理要注重细节，量化标准，贵在坚持，找到差距，体现自己的特色，要人无我有、人有我优、人优我特、人特我变。

二、根据我们所学的内容，浅谈本人几点想法：

客人对酒店的第一感觉绝对重要，这主要靠两个地方来体现：酒店特色及员工素质。作为酒店每位员工要把自己当作企业形象代表人，形象要得体、大方、端庄，每个岗位都要专业，有星级服务标准，规定热爱酒店、关爱客人、以客人为中心，使客人对酒店产生信誉、满意，酒店的规章制度需根据客人需求作相应调整，而不是要顾客来适应遵循酒店的制度，要以消费者为中心，以小产品做大市场。

酒店服务礼仪培训总结篇 3

时间过的真快，我进入博鳌国宾馆培训已经一个月多了，在这五周里，公司领导，同事对我十分关心，同事给予了我莫大的帮助，在

这里我表示由衷地表示感谢！

虽然培训才经历了短短的一个月多，接下来还有一段很长的时间，这几天的培训，让我了解到公司的规模和制度非常完善，也比较人性化。我想这是一个企业成功的先决条件。这几天汤总监给我们讲了很多，做人做事的道理，给我的第一印象就是：课程讲授涵盖面广，切合实际，汤总监谨慎的作风和幽默的谈吐新意的授课方式也深深的打动了我们，人们常说听君一席话胜读十年书。我相信这是让我受益终身的在服务行业。

虽然培训才刚开始其实我时常在问自己这样一个问题：“你为企业的发展做好准备了吗？”也许有人会说我只是一名普通的职员，在平凡的不能再平凡的岗位上工作，能做出什么事情？在这里我要说：“你错了！”公司的发展需要大家团结起来共同奋斗，企业的壮大离不开你我的共同努力。也许你我都在平凡的岗位上，犹如大海里的一滴水，而正是这无数水珠聚集在一起才汇集成浩瀚的大海。你我爱岗敬业的实际行动必将成为企业发展壮大的坚实基础。

商汤盘铭有曰：“苟日新，日日新，又日新。”就是体现一个“变”的精神，而怎样才能变？就是学习。所以从今往后我会无时无刻督促自己多学新的知识和技能，每天都让自己有变化，

军训很辛苦、也很累。说实在话，刚开始对军训，我很不适应。不就是培训培训我们的`服务技能嘛，军训与服务有什么关系呢？可经过几天的军训后，我终于明白它的重要性。来自四面八方的学员纪律观念都不强，都有一点散漫。经过几天军训后，在我们身上发生了变

化，从一开始的散慢变得遵章守纪，使学员们的团队精神，整体意识都得到加强。我们不是做得最好，但是都在不断的努力。

军训结束后，开始了我们的公共课培训。我们的培训经理也是尽心尽力教我们，严格要求我们，就是希望我们的服务一流，创酒店品牌文化。经过培训经理的辛苦教导，我们掌握了酒店的应知应会全部操作技能等。

进入房务部这个大集体，也通过这几天舒主管、阮主管、刘主管，对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次房务部培训的心得体会服务的重要性，一个能不能在激烈的市场竞争中，持续稳定地发展，能否成为品牌企业，客房特色、服务、环境三大支柱缺一不可。随着客人观念的变化，如今人们越来越重视酒店的服务水平，甚至把服务水平的高低作为选择酒店的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

我做为房务领班应当以身做责提升服务水平的核心在于提升服务人员的素质，服务语言则是服务人员素质的最直接体现。语言是人们用来表达思想、交流感情的交际工具。服务不是演讲也不是讲课，服务人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可，不宜多说话。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候，只有手势，没有语言的配合。

传统服务是吆喝服务，鸣堂叫菜、唱收唱付，现代服务则讲究轻声服务，为客人保留一片宁静的天地，要求三轻(即说话轻、走路轻、操作轻)。一些服务人员往往由于腼腆，或者普通话说得不好，在服

务过程中不能向客人提供清楚明了的'服务，造成了客人的不满。特别是博鳌国宾馆介绍，经常使顾客听得一头雾水，不得不再问。由此妨碍主客之间的沟通，耽误正常的工作。即使是因为客房特色，也要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。

因此服务员也应该会说普通话，或者要求领班以上的管理人员会说普通话，以便于用双语服务，既能体现其个性，又能使交流做到晓畅明白。直接面对顾客服务，每天接触的客人很多，而且什么样的客人都有。虽然他们在服务时很小心，但有时仍难免一时疏忽，造成客人的伤害；或者服务人员服务时所做的一切都符合规定，但仍然不能使客人满意。这里应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为服务人员，一定要了解各种顾客的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，提供最佳的服务。

酒店服务礼仪培训总结篇 4

本周五酒店组织副经理以上人员去伊犁酒店进行实地的观摩考察，这对于我们来说是一次难得的学习机会。

进入酒店后首先给人感觉的是干净整洁，当参观到后堂时所有人都被眼前一目所惊叹，我也真真体会到了什么叫做差距。所有的物品摆放有序，每件物品都画有相应的位置并进行了标示，就连客房中心用的手机也在桌面上画有摆放的位置，看到这些我们都有些不解，办公场基本上不摆放任务无用的用具，后来我们得知他们管这种叫做“名家”管理，所有的物品都自己的名称，并且都有自己的家。

而且最具特色的就是伊犁酒店的“七常”管理法，即常分类、常

解其中的含义。分开来看其实每一条都是在做一些工作中的细节，当做好每一个细节的时候，所有的细节加在一起就会形成一股强大的力量，从而改变周围的环境。特别是每一个部门从员工到经理即是管理者也是参与者，每个人都有明确的管理分理。而且形成了一种相互检查，相互监督质检部门进行抽查的良性循环。

在参观即将结束时，伊犁酒店的李总教育我们这些管理者，我们应当转变观念，领导要为员工服务把他们当家人，员工才能用心的服务客人把客人当亲人，只有这样企业才能得到良好的经济效益和社会效益。

其实我能感觉到参观的所有人在观摩的同时，也在和自己管理的部门进行着对比。对于我来说，卫生是信息部的大问题，首先做为部门的`经理，本身我自己就没注重这方面，下面的员工也就一切向领导看齐。我自己也拿信息部的现状与“七常”管理进行对照，结果没有一条能符合其管理方法的要求。

通过这次参观考察，我有所得，也有所悟。首先在这其中使我自己找到与同行的差距，发现了自己在管理方面存在的不足，虽然我们无法复制伊犁酒店管理模式，但我们可以从他们的管理方法中吸取良好的经验，像他们靠近，结合自己工作的实际情况制定出管理方法。其次将我这次参观的感受及所见所闻与员工进行讨论，所取大家的意见并制定出适合本部门的管理方式。并且将信息部所负责的工作进行梳理，检查是否有没有做到位的工作进行弥补。借鉴“七常”、“名

的管理方法从工作中的每一个细节做起，使部门的每一个人都参与管理、检查、监督。

最后感谢酒店领导给了我一次难得的学习机会，这不仅是一次学习的机会，也是一笔精神的财富，我会在以后的工作中将这次参观学习的体会运用到实际的工作中去，为企业做出更多的成绩。

酒店服务礼仪培训总结篇 5

非常感谢酒店管理层给我一个好的学习机会，于月__参加了由__市旅游局组织的《现代酒店营销管理与创新》的培训。学习时间虽然很短，但我感觉确实是受了很大的启发，受益匪浅。

一、学习内容概述：

此次学习的主要内容为三个方面：酒店营销模式与策略、营销观念创新、追

随客人的满意度。

1.酒店营销模式的四个阶段是通过酒店专业人士及所有酒店人慢慢通过实际运作而得到提升的：

第一阶段为的应用：即产品的组合、定价的组合、地点的组合、促销的组合，这个组合特点为：①具有可控性、②动态性、③具有整体性。

3.追随客人的满意度：员工的责任、管理的责任、当你感觉到与高水准酒店有差距时你是否已经找到了容易出现的问题。

员工要热爱酒店，关爱客人，体现酒店宗旨，管理要注重细节，“量化”标准，贵在“坚持”，找到差距，体现自己的'特色，要“人

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/545020023113011331>