# 酒店新员工培训心得体会(四篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-06-08

*当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。酒店新员工培训心得体...*

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**酒店新员工培训心得体会篇一**

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

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，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的“活字典”、“指南针”，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

一名服务员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，向客人推销。这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。为此，服务员应当对各项服务有一个通盘的了解，并善于观察、分析客人的消费需求、消费心理。

**酒店新员工培训心得体会篇二**

时间过的真快，我进入xx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，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不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，都有一点散慢。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。

**酒店新员工培训心得体会篇三**

知不觉来公司已经一个月了，这段时间感觉自己每天都在成长和进步，忙碌的工作让自己特别踏实，不再有悬空

《新员工培训心得体会》正文开始>> 不知不觉来公司已经一个月了，这段时间感觉自己每天都在成长和进步，忙碌的工作让自己特别踏实，不再有悬空的漂浮感，而是把这里当作最好的归宿，如春蚕吐丝般，尽力去奉献一丝一缕的力量。

行政部是企业的后勤保障部门，作为公司强有力的制度执行官，不仅要做好对外关系处理、安全监督，还要做到上下联络沟通工作，及时向领导反映情况、反馈信息，让各部门间相互配合、综合协调。因此，大到公司外联，小到员工手上的每一只笔、每一个本子，都要安排统筹到位。工作的同时也感受到了企业以人为本的良好的工作氛围，领导对员工的关怀，就像冬日里的阳光，温暖着每一个人的心，同事之间的和睦与融洽，让工作变得更加简单而有力量。

与实习生同事的相处是愉快的，刚入社会的他们青春而有朝气，热情而且好学。从他们身上我时常会看到自己曾经的影子，一直对自己说：要永远葆有有一颗年轻的心，要有积极的心态。而与他们同龄的我，却有着不一样的人生经历与心态。曾经历过风雨的洗礼，我已经不再是温室里的一朵小花，我也不再把自己当个孩子。但我感谢曾经所遭遇的一切，所遇到的每一个人、每一件事情，它让我有勇气去面对现在的一切困难与挑战。就像拓展训练时的高空断桥项目，虽然站在上面心里害怕到了极点，但还是很开心的对教练说：我不怕！我告诉自己不害怕，于是就真的一点也不怕了。其实人有的时候就是这样，你越是畏畏缩缩，越是难以控制内心的恐惧……

正如河流汇成大海，山川构筑江山一般，一个企业要想做强、做大、做久，必须要有自己独特的企业文化。万千百货倚赖万达集团强大的背景作依托，当然传承了王健林董事长所说的“人生追求的最高境界是精神追求，企业经营的最高层次是经营文化”的经营理念。在企业内部，制度保证标准、文化超越标准。一切事情严格依照制度和流程执行，尽量将复杂的事情简单化，以提高工作效率。正是这样的良性循环，高效的工作模式奠定了万千百货精彩而唯美的开场，注定了它不一样的美好明天！

我们期待她的完美上演，也将更加努力的去工作。在此祝同事们节日快乐，幸福健康！

识人，鉴别人才。这是最开始的也是最重要的环节，要做好我认为关注几点较关键：面试官，在企业，面试官就是伯乐，可见面试官的重要性，面试官个人的背景和技巧完全影响面试的结果；专业技能不是惟一标准，对于面试人的考量，应该是多维度的，首先最重要的是面试人是否认同和符合公司的核心价值观和信念，其是面式人是是否具有团队协作能力、沟通能力、抗压力、学习能力、同时处理多个任务的能力等等，这可能涉及到“情商”的问题；最后才是专业技能；实事求是，我们要想真正招聘人才，面试时必须实事求是，不搞虚假，不欺骗应聘者，关于薪水，空间有多少是多少，把我们能给应聘者提供的条件如实地告诉应聘者，其实有很多人都希望到在企业里能一展才华，只要真心相待一定能找到合适的人才。

用人，把优秀的人才招来，如何去用？当然，我们的希望是能用到德才兼备、面面俱全，但事实上不太可能。所以关键在于能否做到容之所短，用之所长。总之只有因才、因时、因事、因地使用人才，才能做到人尽其才、才尽其用。适当的监控也是必须的，但目的不是找毛病和问责，而是能共同的正确的完成目标。

招到人，并不见得留住了人，要想留住人，企业领导者应该了解你的团人成员心里面是什么样的想法。所以说，经常沟通最重要，这种沟通不见得很正式，中午吃饭、吸烟时（当然这个不普遍）、聊天时等等等。内容不限，对企业，对工作，对薪水等等，只有了解自己的员工心里面的想法，你才能更好的满足他们，发挥他们的最大潜力，为企业为他们自己创造效益，从而实现工作的乐趣。另外，提供可发展的工作空间是相当的重要，人员的流失大多因为这个原因，所以领导者要根据公司和个人的情况为人员提供职业规划，指明方向。当然薪金鼓励是必要的，毕竟大家是出来讨生活的，除了理想，还要养家糊口，薪酬的多少也是对一个人工作成绩的肯定。

建立学习型和教授型团队是团队建设的重要目标，学习型组织对企业创新能力及弹性有很重大的影响；而教授型的组织，能为企业创造出更多成功的领导阶层，创造令人才心情舒畅的工作环境。培养人才，实际上有很多途径。首先是在实际工作中进行历练，可以安排一些新的或有点挑战工作，这种锻炼也是成长最快的；在公司建立培训体系，根据公司的当前工作内容和未来的发展方向为员工提供系列培训，这种培训一般可做为公司的技术储备，也利于公司的团队建设；相互学习，共同进步，每人都有善长，以培训交流的形式与大家交流，内容不仅仅限于技术，这种方式有利于增进大家的了解，对演示人也是一种锻炼，我相信大多数人愿意进行分享。

**酒店新员工培训心得体会篇四**

进入酒店这个大集体，也通过这几天领导对我们的培训，让我们这些员工受益匪浅。以下就是我对这次酒店培训的心得体会：服务的重要性。一个酒店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，菜品、服务、环境三大支柱缺一不可。菜品和环境的提升需要花费人力、财力及较长时间的投入。随着就餐观念的变化，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餐馆的重要依据。因此，提升服务水平是投入少、见效快的主要手段。

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。特别是报菜名，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。即使是因为地方风味和风格突出的餐厅，要采用方言服务才能显现出个性，也不能妨碍正常的交流。因此这类餐厅的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。餐厅人员直接面对顾客服务，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。这里餐厅服务人员应以“顾客至上”为原则，向客人道歉以求客人的谅解。身为餐厅的服务人员，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。

要做到以上的服务，平时必须要注意修养，不要随便发脾气。一定要做到服饰整齐、仪容端庄、态度和蔼、亲切待人、认真负责、迅速合作、诚实不欺、礼貌周到等要求，让客人感觉进入所接受的服务无可挑剔。现将各项应遵守的规定分述如下。

服务人员在服务时一定要服饰整齐、仪态端庄，使顾客深信酒店是重清洁服务的。男性服务生必须常刮胡子，衣服整齐，双手及指甲要清洁，并注意口臭及体臭。女性服务生头发要梳理整齐，并带上规定的发罩；除了结婚戒指及手表外，不带其他任何装饰品；不要使用艳色指甲油，指甲要修剪整齐；穿规定的平底鞋及长筒袜，给客人留下端庄及注意卫生的印象。工作时服务人员不要抽烟、嚼口香糖。礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。餐厅服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

工作人员一定要做到认真负责，迅速合作，这样都能使工作更顺利。服务员不但应能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事们的困难，并立刻知道在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守餐厅的规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。只要平时就注意培养从业人员应有的修养，生意才能更好，才能达到餐厅营利的目的。

礼貌、亲切、助人为乐的态度以及讲话时适度音调等更能增加服务生的美感。

另外，酒店服务人员在服务时一定要做到态度和蔼，待人处事的态度须非常小心。如发生意外事件时，应记住一定要忍耐，以诚恳的态度来解决任何争端，一切以“顾客至上”为原则。

以上就是我在这次培训中的心得体会，这些知识内容都是领导在培训课程中对我们的淳淳教诲，无论是在酒店的那个部门想要做到更强最好，那么就要理解服务的重要性。要好好的学习，不辜负领导对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

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