

最新酒店介绍演讲稿(优质9篇)

使用正确的写作思路书写演讲稿会更加事半功倍。在日常生活和工作中，能够利用到演讲稿的场合越来越多。优质的演讲稿该怎么样去写呢？下面是小编为大家整理的演讲稿，欢迎大家分享阅读。

酒店介绍演讲稿篇一

“如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地；如果你是一缕阳光，你是否照亮了一份黑暗；如果你是一颗小小的螺丝钉，你是否还永远坐守你生活的岗位？”这是雷锋日记里的一段话，他告诉我们无论在什么样的岗位都要发挥最大的潜能，做出最大的贡献。

我是家兴隆大酒店的一名普通员工，我深爱着自己的本职工作。在我看来，工作就是爱自己，爱家人。当初我选择来酒店作服务员，就决心要脚踏实地勤勤恳恳做好、做精本职工作。

也许有人会说：“我们的工作如此平凡，能有什么作为呢？”我的答案是：“有！”虽然我们每天的工作都很平凡，但是做好这些平凡的事情，就是为企业发展奠定基础。如果企业是一条船，那么我们就是船上那划浆的众人，只有我们齐心协力，方能将这条船驶向理想的彼岸。如果企业是一棵树那么我们就是树下那渺小的根须，只有我们拼命汲取土壤里的养分，这棵树方能茁壮成长，长成参天大树。

“干一行还要爱一行，爱一行还要专一行”，只有这样才能使我们日复一日的平凡工作显得丰富多彩。

记得有一次，黄铜公司的胡总来酒店就餐，席间无意中听到他和朋友谈起，他爱吃韭菜炒香菜，这种奇特的搭配作法，

我牢牢地用心把它记下来，后来有一次我在为他准备合菜时，就为他点了这道小菜，当我微笑着端上这份菜肴时，一桌客人听到菜名，都诧异地望着我，而胡总却露出满意的笑容，正是这胡总的笑容，它给予我坚定的信念，让我更爱这平凡的岗位。

我们在工作中学习，在学习中进取，在进取中超越自我创造酒店人最美好的形象。一声亲切的问候，一个友善的微笑，无一不体现了我们对每一位宾客的关怀。

节假日通常是酒店工作比较繁忙的日子，但为了酒店的正常运作，我们每一位员工都坚守在自己平凡的岗位，放弃休息日，毫无怨言。因为我们都把酒店当作自己温暖的家。

我们始终牢记酒店人誓言：我将始终如一，做一个诚实守信的人；我将尽心尽职尽责做好每一件小事；我将以爱心和宽容对待每一位家人；我将以客人的满意作为自己的工作目标，我们将把酒店的繁荣昌盛当作人生奋斗的理想！

我爱这平凡的工作岗位，我将为它而努力奋斗！

尊敬的各位领导，各位同仁：

大家上午好！

今天在这里很激动地与大家分享获得集团技术竞赛的收获。虽然角逐的历程很短，可是到此刻还是让我记忆犹新。我想我所获得的成绩不仅是我个人努力的成果，更是由于有酒店领导对我的体贴和帮助才取得了。

回想起在角逐前的训练时期，虽然酒店的入住率很高，但酒店领导却专门让我们脱产训练，纵然工作再忙的时候也亲自指导我们，让我们很似的感动！“付出总有回报”在此次集团技术竞赛中我们酒店获得了集体总分第二的好成绩，我获得

的中式铺被褥要第一的成绩。今天在这里要再次感激酒店能给我此次展示自我的机会，感激酒店领导对我的体贴和帮助。

可能大家会说铺被褥一件很小的事情，没有啥子难度。但我却不恁地认为，铺被褥虽是一件小事，可是要把它做好，做到极致也不容易。就像钟总给我们指导时说的“铺被褥它是一副一气呵成的中国画门类”，怎样在三分钟内将这幅中国画门类画的均匀，平整，是要路程经过过程不停的练习才能达到的。

路程经过过程此次角逐让我收获许多，虽然是简单事情，可是也要百分百的投入去做好它，任何事情只有不停的练习，付出努力的汗水，才能取得成功。因此我将会带着这些收获，更加努力的去面对以后的工作，为厦宾的发展能够孝敬出本身的一点力量。

《国度》这首歌里唱到“国事我的国，家是我的家，有了强的国，才有富的家”，放到一个企业中也是如此，我们每一位员工都是酒店一分子，酒店就是我们的家，只有酒店获得可连续的发展，我们员工才能在这个大家庭里茁壮的成长。作为厦宾这个大家庭的一员，我一会把满腔的热情投入到工作中，爱岗敬业，求实际奉献，为厦宾的发展壮大不停的添砖加瓦，为厦宾的美好明天，努力奋斗，孝敬本身的全部力量。

最后我想和在座的各位同仁一路说，我骄傲，我自豪，我是一名厦宾人，就让我们一路努力创造厦门宾馆的美好明天吧！

朋友，也许你到过很多风景名胜，名山大川，但你不能不到素有旅游天堂长寿之乡的湖北钟祥一游，这里有世界文化遗产名显陵，美不胜收的的大口森林公园，人间奇景黄仙洞，纯朴善良的风土人情. 那么当你兴尽归来，一身疲惫时，莫愁湖国际大酒店欢迎你！

我们酒店座落在名胜古迹名显陵脚下，美丽的莫愁湖畔，依山傍水而建花草树木点缀其间，交通便利、环境宜人、但更吸引您的是精神抖擞、气宇轩昂、着装整齐、笑容可掬的国酒员工，这些充满自信、气质非凡的帅哥美女们形成了一道美丽的风景线，非常荣幸的是，我就是这些员工中的一名。

自从我走进国酒的那天起，我就爱上了这个环境优雅、空气清新、积极向上的所在，也爱上了这个积极进取、团结温馨的大集体，每当看到一位位宾客希冀而来、满意而去，我更爱上了我的工作。我不是诗人，不能用漂亮的诗句讴歌我的职业；不是学者，不能用深邃的思想思考我的价值。我只是一个普通的酒店员工，但我有一个不平凡信念——让国酒因我而灿烂。

作为国酒的员工应该怎样去面对现在的工作，在平凡的岗位上作出不平凡的成绩呢？我觉得首先是诚实可信，自古以来，诚实守信就是衡量一个人的行为，品质和人格的示准。

古人云：经营之道在于诚，赢利之道在于信，诚实守信是做人的基本准确准则也是企业搏击市场赖以生存的前提，因此在工作中，我用真诚的心对待每一位客人，用良好的信誉对待每一件事，人们往往把服务简单的理解为态度，以为态度好就是服务好，其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。谁都知道，与客户打交道即累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户在我人这里疲惫而来，面带满意的微笑离去。

满足于坚持原则而使宾馆和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因为酒店的因素或客人的苛求，其他极个别无理取闹而发生让人遗憾的事，但我总是用我的诚心去弥补不足，用行为感动客人，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，我的工作也因此生动多彩！

服务工作就窗口工作，个人形象是工作一个重要环节，我认

为我们每个员工就是我们酒店的招牌和门面，是能展示国酒精神面貌的窗口，是顾客第一印象形成的地方。因此服务质量将在很大程度上决定着顾客在这里的全部心情和离去以后的心理感受，所以我把我的工作看得庄严和神圣，同时也感觉到自己责任和压力。

在每次上班之前，我不仅仅要注重自己的仪表，注重自己的语言，更重要的是还要注重自己感情和心态，把自己的家庭，自己的生活，自己的不愉快和烦恼，自己身体上的疲惫都忘记，也就是要对自己的心灵进行一次洗礼，让自己全心全意地投入到工作中去。

只有这样你才会全心全意为顾客服务，才会全心全意为企业着想。记昨去年十月，我母亲被诊断为子宫癌住院手术，老公在外工作，既要照顾幼小的儿子生活起居学校接送，又要陪护医防院的母亲，内心又为重病的母亲担忧，而且还要到酒店上班，那时我心力交瘁，几乎要垮掉了，但只要换上工作服，我马上擦干眼泪，画上淡妆，笑容满面的面对我的客人，我的工作中心是：一切为了顾客，为了一切顾客，为了顾客的一切。

要把自己的工作做好并不是一件容易事，我们每天接触的一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。

我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事，所以这些年来，没有因为我的工作不到位而让顾客不满意，作为国酒的一员，我心里踏实，从顾客的微笑中我也得到了很大的精神满足。

我认为一个酒店的经营的好坏，就好象一台电脑的运行，它不仅仅需要优质的硬件保障，同时也需要好的软件以配套，我们的设备就是硬件，我们的服务就软件，我们的酒店虽具有一定的规模，环境也得天独厚，但仍不一定能随时满足顾客的要求，但是我们的软件会在不损坏行业利益和我们人格的前提下尽量满足客人。

进国酒以来，我用真诚换真情，我用诚信换诚意，给顾客留下了很深刻的印象，同时也引来了不少的回头客，这给酒店留下的的是无形的财富。但作为一个酒店中员工而且是酒店管理者，要想完善自己的本质工作，必须不断的学习和充电，丰富自己的知识，提高自己的整体素质，每次我会利用学习机会，认真的学习别人的先进经验，不断提高自己完善自己，提高自己对市场变化的应变能力。

我没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实，平凡和忙碌中，充分说明了我对事业的热爱和忠诚。我希望用我的努力，用我优质的服务，用我的诚信，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们酒店经营的红红火火，让我因国酒而自豪，国酒因我而灿烂。

酒店介绍演讲稿篇二

下午好！

在这春意盎然的美好日子里，我们东方xx大酒店全体员工聚集一堂，举行第一次培训动员大会。作为酒店财务部门负责人，我非常珍惜今天的学习机会。

通过前一阶段的筹建工作，在x总、在这些朝气蓬勃的年青朋友身上，新的理念、新的活力不断冲击着我，使我对酒店工

作有了新的认识和体会，同时也积累了新的工作经验，[]更加坚定了自己的信心。

财务部门作为公司的一个主要职能部门，科学合理地节约经营成本，正当合法地提高经济效益，不断增强企业竞争力是我们工作的最终目标。在今后的工作中，我将不断地加强学习，完善自我，以最娴熟的业务融入到工作中去，做个好参谋、好管家。同时带领财务部的全体同志为公司的锦绣明天集思广益、献计献策。以艰苦创业的时代精神投身工作、以精益求精的敬业精神狠抓管理、以永不满足的进取精神超越自我、以顾全大局的团队精神协调工作。

我坚信，在大家的共同努力下，我们东方xx大酒店一定会成为xx服务行业的一颗璀璨明珠，为突破睢宁做出新的贡献。

最后，祝各位领导身体健康，万事如意！

祝各位同事家庭幸福，事业有成！

祝我们东方xx大酒店兴旺发达，蒸蒸日上！

酒店介绍演讲稿篇三

尊敬的各位领导，各位同事

你们好！

感谢公司为我们提供了这次机会，向大家介绍自己，得到大家的信任和支持。

我从2000年开始从事餐饮工作。2000年5月在厨师技校学习炒菜。经过短期培训后，在一些小型饭馆和企业食堂工作。2002年初到山东东方美食学院进修学习中餐制作。在校

期间获得优秀学员荣誉，到东方美食大酒楼参观实习。曾经在厨师长培训班为聘请来的名厨当助手，同时也给我自己一个锻炼的机会。

10月份培训结束，经过实践和理论考试获得由山东省劳动局职业资格培训中心的厨师职业资格证书。在校期间参加过3期厨师长培训班的学习。2003年到北京国利来山庄工作，在山庄期间在，头沾，炸锅，上杂，炒锅岗位工作，在工作期间学习凉菜和简单的面食制作。2004年就改革，厨房承包合同到期，山庄老板留我配合厨师长工作，参与冷荤，和炒锅档口工作。期间被派别的酒店学习粉肠，风干肠等特色菜的制作方法，后来又到正东方，百姓坊参观学习交流。

2005年5跟厨师长到京城小院工作。2006年2月23日到本公司工作，主要负责凉菜工作，在从事厨房之后在业余时间通过中国烹饪，上网，有关餐饮管理等书籍学习，向师傅请教，来不断提高自己的业务水平。

我喜欢我的职业，在从事餐饮工作以来，积累了一定的工作经验，在其岗位中能充分发挥自己专专长和优势。在生活和工作中，尊重领导，团结同志，服从领导，工作负责，不重名利，不计较个人得失。2006年到公司至今，曾获得2006年和2007年的优秀员工。在工作期间在领导和同事的帮助和支持下，开发了啤酒鱿鱼等鱿鱼系列菜，和金枪鱼和寿司刺身的制作。2007年10月圆满完成总公司交给我们为十七大代表制作啤酒鱿鱼的任务。在平时认真完成客饭和大餐凉菜的制作和售饭工作。

1，要把客户放在第一位，狠抓菜品的质量。比如某些菜的一次炒的过多，刚出锅的时候符合成菜求，由于加热和，售饭速度影响，使菜品颜色变黄，看上去不新鲜；有的成菜颜色深，芡大，没有食欲。控制炖菜数量，炖菜成菜要求需要长时间一次性炖制，成菜量大；受售饭的时间和速度的影响，菜品焖的时间过长，质量会大打折扣，没有买相。炒菜的时候由

于原料多，受热面小达不到炒菜的要求，一次炒制过多，就会影响菜的质量。菜品的口味没有统一标准，只是靠个人经验进行制作。为该进以上缺点制定炒制程序和成品标准。要把客户放在第一位，狠抓菜品的质量。比如某些菜的一次炒的过多，刚出锅的时候符合成菜求，由于加热和，售饭速度影响，使菜品颜色变黄，看上去不新鲜；有的成菜颜色深，芡大，没有食欲。

控制炖菜数量，炖菜成菜要求需要长时间一次性炖制，成菜量大；受售饭的时间和速度的影响，菜品焖的时间过长，质量会大打折扣，没有买相。炒菜的时候由于原料多，受热面小达不到炒菜的要求，一次炒制过多，就会影响菜的质量。菜品的口味没有统一标准，只是靠个人经验进行制作。为该进以上缺点制定炒制程序和成品标准。

在内部员工餐方面，建议对内部员工和客户错开用餐；

11:15———11:30为员工开，

酒店介绍演讲稿篇四

大家好!今天，我很荣幸的作为优秀员工上台发言，内心非常激动!在一年的工作中，我认真工作，不断的完善自我。这不但得益于酒店领导的指挥和关心，更得益于部门各位同事的支持与默契配合。在这里，我对各位领导的栽培和厚爱，对各位同事我工作的支持表示深深地感谢!

“认真工作、虚心学习、更好的服务于酒店”是我工作的职责。所以，我作为万利隆商务酒员工，更应该为实现酒店的目标添砖加瓦。

我们不能忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒店与我们紧密相连，我们汇

聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。

作为万利人的我们要饮水思源，善待工作。做感恩的事来回馈酒店，怀着感恩的心去服务社会。这样才更能体会出自身的价值。我们的工作很平凡，但有时候伟大正寓于平凡之中。在这个平凡的服务岗位上，却涌现出许多感人的事迹，展示出我们万利隆人不平凡青春风采。

记得有位名人说过这句话，“人的生命只有一次，当我离开这个世界的时候，我不因虚度年华而懊悔，也不因碌碌无为而后悔”。我们不能把自己仅仅放在“小我”的狭隘圈子里，我们要以建设新型的、强大的万利隆为己任。

虽然在这次我的工作得到了大家的认可，荣幸地被评为这次“优秀员工”的荣誉称号，面对荣誉我们不能沾沾自喜，固步自封。今后的目标等待着我们大家齐心协力的去完成，我们要凝心聚力，再接再厉，登高望远，再攀高峰，为酒店的全面发展和攀升目标而奋斗！

最后，我祝愿在坐的各位工作顺利，身体健康，和家人幸福！

被酒店评为“优秀员工”的发言稿

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！我是酒店的一名员工，很荣幸能代表优秀员工在这里发言。今天我能站在这里，与领导的栽培、同事的帮助是分不开的。虽然刚来万利隆的时候，对酒店服务这个行业还不是很熟悉，但是，上级的关心和同事的帮助让我进步很大，使我逐渐成长成为一名合格的服务人员。没有酒店为我提供的这个舞台，就没有今天的我。当选为优秀员工，仅仅是进步的起点，这将是今后工作的鞭策和动力，在以后的工作

当中，我将不辜负领导的期望，更加尽心尽职，努力工作，并不断学习提升自己的工作技能，用实际行动为公司的发展尽自己的绵薄之力。

酒店介绍演讲稿篇五

大家好！

人们都说，真诚的友谊来自不断的自我介绍。可我在这里想把它改一下——足够的自信心也同样来自不断的自我介绍。我叫 ，一个来竹林大酒店的有着敏锐洞察力的智慧女孩。认真的女孩最美，我的美丽无可匹敌。非常感谢宾馆能给我们提供这样一次超越自我的机会，今天我要向着领班这一岗位冲刺。担任领班这一职已有将近半年时间。在这半年里，因为我们有我们竹林大酒店的各位领导对我工作的关心和鼓励，让我学到了许多关于管理方面的知识。从最开始一个服务员的心理定位上升到了一个基层管理者的认知。真诚的谢谢他们。我认为，作为一个领班，她所起到的作用是巨大的。她不仅仅是一个传达主管各项意图的桥梁，做好主管的左右手，她也是一个能把下面员工的看法和意见总结并反馈的纽带，同样也是员工的知心人。她还需要具备超强的观察力，能够在第一时间把握员工的心态，做好沟通工作。能完全地管理好一个区域，带领她们提高各项业务知识和专业技能。能在她们有任何困惑和难题时教她们如何解决。当然，对公司的各项企业文化和规章制度都能熟知并理解。要有一定的执行能力和解决问题时果断的思维方式，等等。

在担任领班助理的这段日子里。我能按质按量地完成上级交给我的各项任务。我所在的区域，不管是从业绩到服务水准，都得到了主管领班们的一致肯定。以前一段时间由于区域餐位较松散，跑单现象比较严重。经过资源的优化整合，到现在的连续四个月无跑单现象，也是大家值得欣慰的一件事。我们实行了一个承包责任制，区域的每一位家人都有各自负责的事项。从餐中服务到卫生到五常等等到都有专人负责。

每个人都能行使领助的权力进行安排和监督。并在每月的区域会中对特别负责的家人给予一定的物质奖励。这样做不但提高了她们的主人翁意识，让我们这个小家庭团结得更加紧密，在另一方面也能够更好地增强她们的管理能力。并且在此中，我们区的管理又更进了一步，真正起到了双赢的效果。在业绩管理上我们也有专人负责。现在我们区域也订下了每月的销售目标，在每月的区域会上也对业绩特别优秀的家人给予奖励。由于实行了业绩奖励方案，虽然我们在地形上不利因素多一些，但在业绩上也不会输给其他区域。

我将做好以下几点：

1、努力提高自身的学习能力。增强自身的业务知识和专业技能技巧，向领导和前辈们学习管理方面的经验及处理顾客投诉的能力。

2、在提高自身的同时也要带领其他的家人们一起进步。定时组织一些培训课程，涉及的方面可以更广一些，从产品的知识到日常的一些顾客投诉都可以教她们怎么解决，适当的时候也可以做一些激励方面的培训。

3、沟通很重要。及时的做好与员工的思想工作，细心观察她们的思想动态，以便能及时掌握她们的想法与意见，并做好记录，进行反馈。

4、一个企业的营业目标永远是业绩为先，服务至上。要做到好的业绩，服务水准尤为重要。现在的客人已经不单单要求吃饱就好，他们对服务的满意度有了更高的要求。怎样才能做到竹林大酒店倡导的人性化服务呢？那就是一定要把顾客当朋友看待。想朋友之所想，急朋友之所急。微笑是发自内心的，只有你真正把他们当朋友看了，你才能真正的做到微笑服务。这样，你的服务做到位了，产品也能达到顾客的要求，业绩自然也就提升。怎样跟顾客做朋友，怎样做好顾客的朋友，这也是我需要跟她们共同学习的地方。

5、完成上级领导安排下来的各项其他事务。

竹林大酒店的发展势头迅猛。只有竹林大酒店这个大家庭发展了，我们才会有更好的提升自我的平台。现在有一个这么宽广的给我们施展梦想的舞台，我就要向着这个舞台最耀眼的地方冲刺！相信我总会成功的！

谢谢大家！

酒店介绍演讲稿篇六

大家好！

今天我非常荣幸的站在这里参加我们许昌大酒店的中层岗位竞聘演讲，对我个人而言，无论今天的竞聘结果如何，我认为能够参与竞聘的整个过程其本身意义就十分的重大，并希望通过这次竞聘，是自己的工作能力和综合素质得到提高。

首先给各位领导介绍一下我的工作经历：

我是黄振军，自xx年至今一直在从事酒店管理工作。

其中□xx年——20xx年在桃园酒店任pa□宴会厅□ktv包房，自助餐厅主管和经理。

xx年——xx年在福港大酒店ktv任职经理。

xx年——xx年在龙湖大酒店任职工程部经理。

xx年——xx年x月底在悦海大酒店人客户部经理。

我个人的培训经历如下：我工作期间接受过各种培训。

理论课程培训两个月，同时赴南宁五星级酒店实习pa两个月。

xx年在福冈晋江兴泰就带队学习餐厅经理3个月。

xx年，在龙湖大酒店任职时湖南长沙学习非电中央空调1个月并取得证书。为此，我竞聘的是中层以上管理岗位。

作为管理人员，其工作就是要通过运用有效的人力，物力，财力，情报等资源通过他人的操作达到酒店下达的工作目标。下面，就我在各部门任职过程照片那个所总结出的经验以及体会，同大家分享一下。

1. 根据餐厅总接待量和餐位，合理编制部门人员框架结构。
 2. 协调各部门呢工作，重点与后厨及时沟通对菜品的推陈出新。
 3. 制定经营分析计划控制成本，分析客源，控制菜品毛利率。
 4. 分析客源，建立档案，拜访客户，与会议团体，预订及时沟通，确保客户满意。
 5. 节能降耗，杜绝浪费，建立跑冒滴漏，消防安全相关制度，责任到人。
 6. 对物品设备的管理责任到人，施行纵向管理连带责任，对瓷器当月盘存一次，瓷器损耗控制在5%，玻璃器皿控制在8%，确保在范围之内，客人打破合理赔偿，超出损耗，由自己部门承担。
1. 开业后，在保证酒店设备正常运转的前提下，对各部门做好经常维修。
 2. 对各区域的前提进行打胶，特别是客房玻璃卫生间的墙面底部，面盆台面，浴区等用水较多的部位打胶。

3. 做好换季前的空调出风口清洗工作。
4. 做好浴区客房的水质管理（主要指客房软化水，浴区泳池，恒温水质管理），如沙缸，反冲，倒冲，药物消毒等。
5. 在换季前夕，进行中央空调机组部件进行检修调试。
6. 各部门水电器特别是电，进行装表，划分在部门进行能源控制损耗。
7. 修缮制度，不当救火队。工程管理要效益，效益来自低成本。工程部是一个消费部门，同时也是一个节能的部门，年维修故障率不得超过总营业额的7%。

1. 做好日常周期和卫生计划表。

2. 科学合理安排保洁，调动服务员的配制。

3. 为客人提供快捷的服务，开房门，送浴房拖鞋等，客房打扫要及时，送商品物品要及时。

4.a:布草按比例合理配置，分发楼层责任到人，每次楼层的更损盘存交接
b:设布草管理专人负责，严格检查布草污染程度
c:做到三级查房制，即保洁自查，领班排查，经理抽查，确保出售干净卫生的客房。

对于酒店的未来，我有足够的忻忻相信，只要有恒心，耐心，爱心，再难的事情都会迎刃而解，为此我要用我的工作经验和能力为许昌大酒店的明天锦上添花。

谢谢大家！

酒店介绍演讲稿篇七

时光如梭转眼间为以调到客房部已有一个多月时间了，从保安部到客房部，从一个门外汉到一个内行的过程中，有心酸也有快乐，从一开始做一个床的3分钟到现在地2分20秒，是和领导的帮助和我自己的努力是分不开的，没有领导的帮助也没有我的现在，使我从客房部的工作产生了浓厚的兴趣，我对客房工作已经有了深刻的了解。我相信我可以胜任客房领班的这份工作。

- 1、打开房门检查电源在检查门锁是否完好然后按照门的里外检查门的顶部及下面，走火图、防盗链、窥镜是否完好。
- 2、面墙壁的清洁，然后检查物品是否整齐。
- 3、写字台上面镜子是否明亮，镜子顶部是否有尘土，然后打开电视机，检查是否正常工作，频道是否在应停的频道内，检查里外的印刷品是否整齐，然后检查桌面有无灰尘，电视机电线有无灰尘检查椅子是否洁净及有无损坏。
- 4、检查窗帘是否拉紧打开自如，窗帘是否洁净，关闭时是否垂直均匀，窗是否关闭，窗台是否洁净，玻璃是否明亮。
- 5、茶叶、火柴是否齐全，摆放位置是否正确。
- 6、查床下是否有杂物，床罩铺放是否整齐美观。
- 7、检查空调控制器性能是否良好及空调开关的洁净。
- 8、检查卫生间门的里外两面及顶部的清洁。
- 9、检查云石台面脸盆是否洁净，水龙头有无水渍及光亮度，物品补充是否齐全及摆放位置是否正确，毛巾是否整洁，数量是否齐全，镜子是否清洁明亮，镜子上沿有无尘土。

10、台面下喉管，墙壁，墙脚是否洁净及垃圾桶是否洁净。

11、查恭桶地座四周，厕板及内壁有无黄印，检查冲水系统是否良好，检查卫生纸及卫生袋齐全。

12、查厕所地面的清洁程度，察看有无印渍、毛发。

13、查发现的问题，包括清洁问题及物品补充问题，应及时通知服务员马上纠正，如属工程问题，马上下维修单及时修理。

14、开房间时注意门是否能锁死。

15、好查房工作表，特殊问题作好记录。

1、熟悉房间数量、房型、朝向等；

2、客房内配备的设施设备以及使用方法；

3、日常房间清理；

4、酒店公共区域以及环境卫生的维护；

5、掌握与客房相关的规章制度；

6、布草与客房地管理；

7、服务员的合理调配。

1、投诉的类型分为3个类型：电话投诉、书面投诉、当面投诉。

方法：

1、客人提出投诉时应站在客人的立场上表示同情，以便在感

情上首先获取好感对客人投诉中具体要求能解决定应立即答应客人并采取合理的解决方法。

2、客人投诉中提出的有关要求当时不能解决定应立即同有关部门主管、服务人员协调调查或向主管领导反映同时做好记录，客观事实不清楚投诉及酒店和客人双方利益时要走访客人认真调查，搞清事实真相然后提出处理意见。

3、电话或书面投诉要做好投诉记录，由此投诉受理后要信函告知客人事情正在处理中特别是当地其他单位的投诉客人要求转诉的要将投诉内容告知单位。

4、客人指明道姓投诉店员的必须通知员工所在部门，管理人员查清客观事实经部门主管解决后将处理结果告知客人。

5、客人投诉情况事实原因在酒店方面的要在客人没有离店时应走访客人当面道歉急时采取补救，在酒店内部的投诉应在客人还没有离店前解决不要让客人带着不好的印象离店。

酒店介绍演讲稿篇八

大家下午好！

刚才xx宣读了优秀员工和优秀服务案例的表彰决定，杨主席作了精彩的点评，颁奖仪式也热烈隆重，获奖员工代表xx□xx作了很好的表态发言。在此，我仅代表酒店高层向受到表彰的人员表示热烈的祝贺，对你们为酒店付出的辛劳和贡献表示衷心的感谢！

今天的颁奖仪式既隆重又有创意，目的就是为了彰显酒店对大家工作地认可和肯定。希望受到表彰的员工继续发扬你们爱岗敬业、吃苦耐劳、团结同事的精神；希望未受到表彰的员工快马加鞭、继续努力，向优秀和先进看齐，争取在年度的总结表彰大会上有你闪耀的名字。这里需要说明一下：这

次表彰的是最基层的员工，对领班、主管、中层干部的表彰要在年度表彰大会上才进行，例如我们领班、主管有优秀督导奖；没有得到表彰的员工不要气馁，你们的辛勤劳动、默默贡献，我们都看在眼里、记在心里，希望你们在以后的工作中更好地体现出来。

上半年，在大家共同的努力下，酒店取得了几方面的成绩：

一、服务质量明显提升。服务意识得到了加强，主动服务、热情服务、个性化服务都有明显提升。从陈海燕的一份剁辣椒给客人带来的惊喜，到刘思的拾金不昧；从费伟的热情帮助同事与成为新员工的良师益友，到李杰的成本控制意识，到餐饮营销团队个性化服务，都能够充分说明。

二、团队协作得到了加强。推诿现象越来越少，共同协作、互相理解、互相帮助的氛围越来越好，前厅与客房、客房与工程、营销与前厅、营销与餐饮等等部门沟通会越来越多。这是非常好的现象，大家一定要互相协作，团队的力量是巨大的。只有一流的人才，才能建一流的团队；只有一流的团队才能创造一流的业绩；只有一流的业绩才能发一流的薪酬。

三、销售收入得到了基本完成。当然与年度目标还是有一些差距，只要大家一起来努力，还是能完成的。

借此机会，还要告诉大家，酒店将一如既往关心员工的满意度，今天的表彰就是例子。我们以后将为大家创造更多的学习培训机会，为大家提供更多的竞聘上岗的晋升平台，继续为大家提供好后勤服务和营造公平公正的氛围。

一、思想上要高度重视，充分认识到复核迎检的意义。星评复核既是旅游部门的要求，也是我们自身应该做到的。星评复核工作有五个“有利于”：1、有利于提升我们的员工素质和服务质量；2、有利于提升酒店知名度；3、有利于提升酒店的整体管理水平；4、有利于提升酒店销售额；5、有利于

提升大家的福利待遇。这是非常实际的，管理水平高了，服务质量高了，知名度高了，销售额提高了，大家的收入才会更多，所以它也是与大家息息相关的。你的一个表情、一个动作、一个微笑、一项服务，都能够影响到星评复核，都能够影响到客人的满意度和销售收入。

二、学习上要不断加强，提高自身的专业水平。一是要向书本学。学习20xx版的国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》，部门经理是第一负责人，要带动大家学，要学到位；还要学有关的书籍，如何做好前厅接待、如何做好餐饮服务、甚至要学习如何接听好电话等等。二是要在实践中学习。要学中干、干中学，发现我们服务中的瑕疵，然后改正甚至做得更好。三是要向身边人学。风景不用去远方，高人有时就在你身旁。要拜能者为师、高人为师，学他们如何做人、如何处事、如何做酒店服务。

三、培训上要落实到位，提升整体服务水平。星评复核工作能不能过关，关键的前提工作就是培训。第一，培训要有针对性。星评办和人力资源部要站在全酒店的高度做一个有针对性的培训计划，各部门要针对本部门实际情况进行专业性的岗位实操培训，确保星评员在暗访和明查过程中酒店各个环节“零失误”。第二，培训要坚持标准。必须不折不扣地执行标准。第三，培训要务求实效。不能搞形式主义，不能走过场，培训必须要有效果，星评办和人力资源部要督促检查。

四、整改上要不留死角，确保硬件环境达标[]20xx年第一次星评整改工作到现在，我们的硬件环境得到了极大的改善，得到了广大消费者的一致好评。但是我们还要继续整改新出现的问题和不足，在星评复核之前完成所有整改工作，确保硬件环境达标。

各位同事，还要借此机会谈几点希望和要求：

一、希望大家一定要提高学习能力。小时候我们就知道要“好好学习，天天向上”，这是非常有道理的。学习使人工作方法更多，视野更开阔，胸怀更宽广，生活更幸福。收入再少，也要买书；房子再小，也要藏书；工作再忙，也要读书。要使学习成为一种常态、一种享受、一种境界。给大家讲一个我的真实故事：我的智商并不高，小时候在上体育课时，老师说向右转我就往左转，老师说向左转我就往右转，老师喊立正我就稍息，老师喊稍息我就立正。后来老师就对我讲“你们家房顶是不会再冒烟了”。我以前文字写作能力很差，性格内向、不善与人交谈，胆子小、上台讲话脚都会打哆嗦。后来，我通过学习和不断努力，以前的这些缺点都逐渐消失了。我见过不少政界、商界的成功人士，他们之所以能够成功，基本上都离不开以下几点：1、换位思考；2、勤奋工作；3、善于沟通；4、喜欢学习。

二、希望大家一定要提高观察能力。观察是我们了解事物、做好工作的前提，我们要眼观六面、耳听八方，在观中有察，察中有思。观察我们服务中的不足，发现我们做得好的方面，观察客人的心理需求以便更好确定如何来满足他们。还要善于观察自己，失败不是成功之母，反思才是成功之母。我们要经常观察自己的言谈举止是否端正、是否给客人带来不好的影响，观察自己与同事交往中有没有什么不妥并及时改正，使客人满意，使自己成为同事中最受欢迎的人。

三、希望大家一定要提高执行能力。最近读了一本名为《感恩心做人，责任心做事》的书，我们也正在组织酒店中层管理人员在学习这本书，刚才李旭、陈师在发言中也谈到了感恩，我觉得这本书非常好，讲了很多做人做事的道理。

我们每个人都应该要有一颗感恩的心，我们要感恩父母，父母含辛茹苦地生育养育了我们，没有他们为我们的无私付出，就没有我们的今天。我们要感恩企业，没有企业给我们提供工作岗位，我们就没有施展才华的舞台和获取收入的来源；我们要感恩同事，工作中离不开他们的理解和支持。另外，

我们对待工作要有强烈的责任心，如果没有责任心，那么我们的许多工作将事倍功半甚至一事无成。这里给大家讲一个袋鼠的故事：一天，动物园的袋鼠从笼子里跑了出来，管理员讨论后一致认为笼子高度过低，于是决定将笼子从10米加到20米。第二天袋鼠还是跑了出来，于是笼子被加高到30米。没想到第三天袋鼠仍旧跑了出来，于是管理员们大为紧张，干脆一次性将笼子加到了100米。一天，袋鼠跟长颈鹿闲聊：“就算这些人把笼子再加高，我照样可以跑出来。”“为什么？”长颈鹿问。袋鼠说，“如果他们继续忘记关笼门的话！”这虽然只是个虚构的故事，但是却很好地说明了责任心的重要性。因此我们在工作中，要积极做到上级交办的事努力去执行到位，上级未交办的事要去主动思考。不知道大家有没有人知道日本前邮政大臣野田圣子的故事？野田圣子曾经是日本内阁最年轻、也是惟一的女性邮政大臣，然而有谁能想象得到，她的事业起点却是从刷马桶开始的。野田圣子的第一份工作是在帝国酒店当白领丽人，在受训期间负责清洁厕所，每天都要把马桶抹得光洁如新才算合格。可是自出娘胎以来，她从未做过如此粗重的工作，因此第一天伸手触及马桶的一刻，几乎呕吐，甚至在上班不到一个月时便开始讨厌这份工作。有一天，一名与圣子一起工作的前辈在清洁马桶后居然伸手盛了满满一杯厕所水，并在她面前一饮而尽，目的是向她证明经他清洁过的马桶干净得连水也可以饮。此时，野田圣子方发现自己的工作态度有问题，根本没资格在社会上肩负起任何责任，于是她暗下决心：“就算一生要洗厕所，也要做个洗厕所最出色的人。”正是靠着这份对工作的高度负责和执着精神，使得她不断得到领导的赏识和提拔，最终做到了日本邮政大臣的位子。

四、希望大家一定要提高调整心态的能力。我们的员工有“三苦”（辛苦、清苦、说不出的苦），在工作中总有不如意的事，总会有摩擦，会遇到各种不同的客人，我们要合理地调整自己的心态。钱是赚来的，身体是锻炼出来的，感情是培养出来的，痛苦是比较出来的，幸福是珍惜出来的，快乐是调整出来的。一个人的快乐幸福不是因为得到的多，

而是因为计较得少。所以，适时地调整我们的心态非常重要，我们要在繁忙的工作中不断提高调整心态的能力。

各位同事，星评复核工作虽然任务艰巨，但只要我们共同努力，求真务实，克服困难，我们一定能够取得星评复核工作的胜利！

辛苦大家了，谢谢！

酒店介绍演讲稿篇九

一是以知恩图报的姿态对待公司。始终把公司利益摆在首位，坚决服从领导安排，时时事事讲大局、讲团结、讲律，认真完成上级交办的各项工作任务，以一流的工作态度、一流的工作质量、一流的工作效益，报答公司的培养和信任二是要以知难而进状态对待工作。坚决做到三要：即把工作当作事业干，把工作当作乐趣干，把工作当作自己的事干，主动想工作，坚持高起点；主动干工作，坚持高标准；主动抢工作，坚持高要求；对本职工作不仅胜任，更要胜出。三是要以知足常乐的心态对待自己。不断加强学习，不断提高自身工作驾驭力和带动感召力，真正做到扎扎实实做事，堂堂正正做人，清清白白履职。

第一、团队建设，首先从我个人作起，严格要求自己，扎实做好每一项细节工作，进而严格要求下属管理人员，尤其是中高层管理人员，抓纪律，抓效率，深入进行部门正规化建设，用数字化管理提高团队执行力，打造作风优良、纪律严明的一流团队。

第二、资源共享、互动共赢，对两店几年来积淀的企业文化进行集中整合，进行规范，做到资源共享，例如草原兴发每周四进行的安全大检查，盛世开元一样可以执行，再如盛世开元每天总经理带队的`巡检，草原兴发亦可以很好的效仿。还有两店合办的内刊，同样是两店文化、信息互通的桥梁和

纽带。不间断开展两店技能比武和互动型的学习、文体活动。互相学习、取长补短。通过比赛，利用集体荣誉感增加员工团队凝聚力，提高协作、配合意识。

第三、管理创新，继续以五常管理为基础，做到所有物品有家、有主人，工具用具有使用期限，每项工作细节有标准，有责任人，有奖罚制度。引用数字化管理，例如把全年经营指标、费用指标细化到月，再到部门，用数字进行管理规范，杜绝笼统管理、口号管理带来的不可控因素。又例如前厅每日客户回访量用数字进行规范，并于第二天晨会将回访纪录上交，这样可以有效戒除工作中的随意性。

第四、完善激励机制，激发员工潜能。深入推行绩效考核制度，提高管理人员工作热情和积极性。另一方面是基层员工的激励，各部门要充分使用好员工月考核一览表，打分要公平公正，所有奖分和扣分项目均要在班前例会上进行案例分享，提高打分透明度。另外加大最佳建议奖、文体参与奖的奖励力度。

第五、完善总经理信箱制度，吸收宝贵意见，认真处理员工所提建议，对好的意见和建议施以重奖。为员工营造和谐温馨的良好工作氛围，在日常管理中，要求管理人员真正做到少训多教，尊重员工人格，用真情感染员工，不能仅以制度管人，要求工会认真履行职责，关心、关注员工生活，积极解决员工工作生活中出现的困难，认真监督、落实员工餐每周食谱制度，落实好节假日福利发放，让员工真心感受到家的温暖。

谢谢大家！