

# 最新酒店前台演讲稿分钟(精选5篇)

演讲稿首先必须开头要开门见山，既要一下子抓住听众又要提出你的观点，中间要用各种方法和所准备的材料说明、支持你的论点，感染听众，然后在结尾加强说明论点或得出结论，结束演讲。大家想知道怎么样才能写得一篇好的演讲稿吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇演讲稿吧，我们一起来看看吧。

## 酒店前台演讲稿分钟篇一

大家好！

保持微笑，一可以调节情绪；二可以消除隔阂；三可以获取回报；四有益身心健康。

要使自己立于不败，更有发展，让顾客满意是根本指向，而发自内心的微笑，是竞争顾客的最基本最有效的法宝。在沃尔顿家族中，每天最重要的事情便是询问营业员：“今天你对顾客微笑了吗？”微笑造就了百年沃尔顿。

一个亲切的笑容，能缩短客户和我们之间的距离，客户就会对我们产生信赖并且认同，一个亲切的笑容能够带给客户良好的感受，也就赢得了客户的尊重。

记得有一次我在网上看过一份报导，美国一位老太太在一家日杂店购买了许多商品后遇到了店老板，老太太说：“我已经12年没到你的店来了，12年前，我每周都要到你的店买东西。可是，有一天，一位店员态度实在糟糕，所以我就到其他店购买商品了……”老板听完，赶快道歉。老太太走后，老板算了一笔账：如果老太太每周在店里消费25美元，那么，12年就是1.56万美元。而这仅仅是因为缺少了一个微笑。由此可见微笑的重要性。态度对于服务行业来说至关重要，服

务态度决定服务质量，而服务质量的好坏直接影响着企业的利益。微笑服务实际上是企业员工竭诚为顾客服务的一种态度，如果企业的所有员工都能够具备这种态度，那么它为企业所创造的价值将是惊人的。

服务无处不在，服务无时不在，我们不仅要服务我们的客户，还要服务我们的公司、我们的同事、以及需要我们服务的每一个人。让服务成为一种习惯，成为我们生活中不可缺少的一部分。

在服务行业中，微笑是不容忽视的一个重要举动。微笑可以缩短人与人之间的距离，它首先能够体现你是友好的；其次，它能体现你是愿意为顾客服务的；它可以体现顾客至上，让宾客有种宾至如归的感觉。虽然微笑是取决于服务好坏的首要因素，但是其次你一定要熟悉你的业务，这样才能让客人满意。

微笑，是一种光，一种吸引，一种发动。它使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦，使自己充满信心。

假如生活里没有微笑，饭会馊，酒会酸，人与人之间将竖起厚厚的盾牌，而心灵将在壕堑里蹀行。

微笑愉悦心灵，恰到好处的微笑既是一种含蓄，也是一种表达，既是一种单纯，也是一种丰富，既是出于礼貌，更是发自内心。

生活中我始终让微笑伴随着我，迎接每一个日出日落。

美丽的微笑是越过人与人之间栅栏的捷径，是单调工作氛围中的一股清新剂。

## 酒店前台演讲稿分钟篇二

### 带着微笑出发》

我们出生在一个文明的国度，成长于一片礼仪的沃土，从小我们喝着礼仪的乳汁长大，穿着礼仪的衣裳前行。礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。它体现着一个人的自身修养，又美化着我们自身、美化着我们的生活。它是国家文化精神的重要内容，是企业形象的主要附着点，更是自己内在与外在美的综合体现。我们总在许许多多的细节中将礼仪之歌传唱——小的时候，妈妈就教我，见了叔叔阿姨要问好；上学的时候，老师又教我和别人说话要注意表情和语气；漫步在校园的小道上，不时会收到一个个温馨的笑容，参加一个节目表演总要在脸上涂了又涂。每天都会对着镜子转悠几圈，轻轻地问自己，今天我准备好了吗？我的脸上是否还有污垢，我的衣角是否还未拉平，我的头发是否还很凌乱？我要把整洁美丽大方的自己展示给周围的人。

礼仪适用的范围很广，如果分类，可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等等。它包含着涉及穿着、交往、沟通、情商等内容，而一切的一切都可以从一个微笑开始。

微笑是一种令人感觉愉快的面部表情，它可以缩短人与人之间的心理距离，为深入沟通与交往创造温馨和谐的氛围。因此有人把笑容比作人际交往的润滑剂。把微笑送给陌生人，就撒下了欢颜与可亲，那是友谊的种子在浸润；把微笑送给熟人，就表白了执著与真诚，那是友情的禾苗在扎根；把微笑送给亲人，就铺展了祝福与温馨，那是情感在递增；把微笑送给爱人，就书写了体贴与关心，那是挚爱在加深，不仅将两颗心融为一体，更咀嚼了爱的心声。把微笑送给弱者，就送去了支持与鼓励，更献出了理解与温暖，不仅吸取了失败的教

训、品味了道路的艰辛，更激发了向上的勇气，贴近了心的距离；把微笑送给对垒者，就献出了歉意与包容，更现出了过人的胸襟与胆识，不仅可冰释前嫌，更能化干戈为玉帛，携手共进；把微笑送给强者，就献出了赞赏与敬意，更现出了钦佩与肚量，不仅分享了成功的欢悦，更收获了宝贵的经验，奠定了人生的基石。

“微笑待人”是人生中永恒的情感语言，是全世界通用的一种欢迎性语言，也是世界上最美好的语言；同时，微笑还是一把打开成功大门的金钥匙。它不仅仅是商业的需要，也不仅是服务业的专利，尽管世界许多著名饭店管理集团如喜来登、希尔顿、假日等都有一条共同的经验：微笑是作为一切服务程序灵魂与指导的“十把金钥匙中最重要的一把”。美国著名的麦当劳快餐店老板认为：“微笑是最有价值的商品之一。”但它还是世界上人人离不开的成功必由之路上的必备素质。

现实生活中，我们的每一个人都离不开与人交往，在这个交往过程中，谁需要微笑来伴随，来完成整个交际过程。微笑决不是单纯属于服务行业的事，是生活中谁也离不开的一种最直接最直观最便捷的肢体语言。因此，我们不仅要提供高自己的办事效率，提高自己的工作质量，提高自己的诚信度，还应该“免费提供”微笑，这样，我们的生活才算完美，我们也才能由此而获得幸福的快感，说“微笑事关人生成败”一点也不过分。某加油站在刚开始推广清洁汽油的时候，有顾客到油站吵闹着说油品质量有问题，要其赔偿他的损失，理由是因为他“加了我们的汽油之后车子就跑不动了”。这时，加油站长微笑着上前，耐心地向他解释清洁汽油的五大功效，其中就有帮助汽车清洗油路这一特性，而他的车子又比较陈旧，还是第一次加这种清洁汽油，所以一定会有大量的污垢排出，整个清洗会有个过程，大概需要三四箱油才能使清洁汽油增加动力的功效发挥出来；所以清洁汽油本身没有问题，请完全放心使用。由于该站长自始至终真诚地微笑，终于使这位顾客消除了疑惑，以后的日子里，员工们的微笑，又使许多顾客成了他们的好朋友。然而，正是因为微笑

之“难能”，方才显得微笑之“可贵”。尤其当“微笑”成为从事某种职业所必备的素养后，就更要坚持、坚持、再坚持，笑口常开，直到永远，不但要付出具有实在意义的‘劳动，还需要付出真实的情感；只有将心中的“情”与脸上的“笑”加上嘴上的“您好”完全融合在一起之后，我们的交往和勾通才能真正被对方所接受，也才能真正显示出真诚和高贵。在微笑交往中，我们应该多倾注一份真诚的情感，让微笑去感染、沟通每一位朋友、同事的心灵，只有这样，我们这个社会才能真正算得上是一个和谐社会“微笑待人”是人生中永恒的情感语言，是全世界通用的一种欢迎性语言，也是世界上最美好的语言；。

由此看来，微笑虽然看似是人人都会的小事，但只要真诚地面对他人了，就会产生有巨大的威力啊！它能够帮助我们结识朋友，能够帮助我们化干戈为玉帛，更能够帮助我们提高工作效率！

当你拖着狼狈走进面包店时，服务员那个和蔼的微笑一定会让你感动，当你去应聘的时候你的微笑也许就能感染周围的人群，当外国朋友向你打听道路时，你的微笑也许就成了你的民族在他心中的美好形象。

## 酒店前台演讲稿分钟篇三

微笑是一种力量，微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。本站小编为大家整理了酒店微笑服务演讲稿3篇，欢迎大家阅读。

尊敬的领导、同事们：

微笑是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，它的光芒，照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。微笑能使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦。微笑，是仁爱的象征，快乐的源泉，是亲近客户的媒介。一个微笑，会让人感到平易近人，让顾客就有了宾至如归之感。

在当今酒店行业竞争激烈的情况下，微笑服务，则是一个人的内心真诚的外露，是自身文化素质和礼貌修养的体现，更是对客人尊重与热情的体现。它不但可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益。保持微笑，可以调节情绪；可以消除隔阂；可以获取回报；还有益身心健康。

一个亲切的笑容，能缩短客人和我们之间的距离，客人就会对我们产生信赖并且认同，一个亲切的笑容能够带给客户良好的感受，也就赢得了客户对我们的尊重。

少了一个微笑。由此可见微笑的重要性。态度对于服务行业来说至关重要，服务态度决定服务质量，而服务质量的好坏直接影响着企业的利益。微笑服务实际上是企业员工竭诚为顾客服务的一种态度，如果企业的所有员工都能够具备这种态度，那么它为企业所创造的价值将是惊人的。

服务无处不在，服务无时不在，我们不仅要服务我们的客人，还要服务我们的酒店、我们的同事、以及需要我们服务的每一个人。让服务成为一种习惯，成为我们生活中不可缺少的一部分。

微笑，是一种光，一种吸引，一种发动。它使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦，使自己充满信心。

微笑愉悦心灵，恰到好处的微笑既是一种含蓄，也是一种表达，既是一种单纯，也是一种丰富，既是出于礼貌，更是发自内心。微笑服务，从我做起，让美丽的微笑越过人与人之间的栅栏，伴随着杨馨前进的步伐，一起奔向辉煌的明天！

尊敬的领导、同事们：

大家好！

微笑服务你做到了吗？

笑，人人都会。微笑您会吗，您在工作生活中一样带着微笑吗？感动人不一定要用泪水去感染，有的时候微笑也能让别人感动，一个微笑就能感动你的上帝，一个微笑就可以产生社会效益和经济效益的双重意义。

“你今天对宾客微笑了没有？”

微笑着为宾客做些什么，要让宾客感动于你发自内心的微笑。微笑，它不花费什么，但却创造了许多你意想不到的结果。微笑是人的天性，是内心真诚的外露。它丰富了那些接受的人，而又不使给予的人变得贫瘠。他在一刹那间产生，却给人留下永恒的记忆。它是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯。

微笑，面对您的宾客，如何提高谈判的成功效果，只需一个微笑。微笑是通往胜利的后勤保障，是工作中一项投资最少，收效最大，事半功倍的方法。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑。

我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。是真诚的微笑，不是讨好的媚笑；是发自内心的微笑，不是暗含讥讽的嘲笑；是轻松自如的微笑，不是皮笑肉不笑的干笑。一个人可以没有资产，但只要有信心、有微笑，就有成功的希望。

微笑是一种力量，在营销市场竞争激烈，强手林立的今天，要想使自己占有一席之地，优质服务是至关重要的。微笑是

一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。他人一见就知道你是乐意助人，乐于为他人服务的。中国有句老话叫做“朱唇未启笑先闻”，其实从某种意义上讲，微笑本身就是语言的一种，或者说是语言的添加剂。

微笑服务可以使客人产生宾至如归之感。“笑迎天下客，满意在我家”，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。

微笑是对宾客最好的礼遇和尊敬！也是员工优质服务的最基本的表现！

尊敬的领导、同事们：

“微笑啊微笑是语言开始的时光；微笑啊微笑在心灵飞舞的地方；让笑的花瓣飘落在你的手掌；让笑的阳光抚摸我的肩膀；微笑啊微笑是语言交往的时光；微笑啊微笑在心灵做梦的地方；让笑的声浪冲击你的胸膛；让笑的天空放飞我的翅膀；“相信大家对这首歌应该不会陌生，这就是宋祖英在广州亚运会开幕式的歌曲。让我们伴随着这首优美的歌曲进入今天这个愉快的话题——微笑。

微笑，古人解释为“因喜悦而开颜”。它是一种特殊的“情绪语言”，是一种国际通用语言。苏格拉底说过：在这个世界上，除了阳光、空气、水和笑容，我们还需要什么呢？微笑服务可以使被服务者的需求得到最大限度的满足。所谓：“诚招天下客，客从笑中来；笑脸增友谊，微笑出效益”，说明微笑服务往往能够为企业带来意想不到的成功。



给我印象最深的是我刚来到阳光的最后冬天，对于刚刚踏入这个陌生社会环境的实习生的我，对这里的一切充满了好奇和畏惧。就这样，我战战兢兢地开始了我的第一份工作，但是我的恐惧就在与各部门穿梭来往时被他们的微笑给融化了，这深深的影响到了我，让我真正感受到了“阳光”的温暖——这就是微笑的亲合力。

微笑着指正他人的错误能使对方感受到你的善意。在酒店即将开业的最后三天苦战，为了赶工期，酒店给施工队提供夜宵，而我就是夜宵服务中光荣的一员。夜已经很深了，他们都筋疲力尽了，来吃夜宵都已有点力不从心，吃饭的时候也是马马虎虎地狼吞虎咽。而且由于他们可能之前并没有接触过这类似的自助餐，所以不知道要自己将盘子放回去，可想而知，地上、餐桌上是一片狼藉，惨不忍睹。所以我们第一天的工作量很大，一直忙到凌晨3点才收工。但是到了第二天，我们微笑着递给他们矿泉水说：您辛苦了！但在用完餐后，请您将盘子放到指定的地点，谢谢合作！我一边说着一边用手指着不远处的餐台。我们看得见的，他们的疲惫不但烟消云散，还换来了他们略带歉意的微笑和理解的合作。我们都能够感受得到的是一抹久久都不能退却的温暖。

微笑服务要做到“五个一样”。领导在与不在一个样；内宾与外宾一个样；生客与熟客一个样；心境好与坏一个样；领导与员工一个样。

在企业开展或倡导“微笑服务”的同时，千万不能忘记了一句箴言：先有微笑的员工，后有微笑的企业，才能有广大的客户群！

最后送给大家一则短信：早晨起来笑一笑，空气清新好运到；上午上班笑一笑，工作顺心心情妙；下午下班笑一笑，烦恼疲劳全跑掉；晚上睡前笑一笑，好梦相伴睡好觉。谢谢大家！

## 酒店前台演讲稿分钟篇四

转眼到了20xx年7月份，市区营业部根据公司三项制度改革需要，从上到下开展了声势浩大的全员竞聘及优秀委代办的选拔，而市区营业部是营业部中规模最大，人数最多的，其中正式员工34名，外聘员工近350名，工作开展的难度可想而知。白天几百份的竞聘报告材料需要整理，只有下班后才能汇总一份份评价打分表，为了及时、准确上报材料，我常常协助领导加班到深夜，当凌晨三点，我敲完最后一个数字，一种工作带来的成就感冲散了几天来的疲惫。在繁忙工作中我更多体会到的是欣慰与快乐，无愧于自己，更无愧自己所热爱的这份事业。

通过这一年多的磨练，我真切的感受到办公室工作确实是一个锻炼和提高综合素质的岗位，也是一个干事的岗位。真正做好这项工作，必须付出艰辛的努力。俗话说“板凳座得十年冷，文章不写半句空”，做人、做文如此，做事、做管理工作更是这样。综合协调方面，我能主动应对，把握得当。努力着做好营业部的好后勤。

### 三、工作中汲取营养，不断完善自我

在日常烦琐的工作之余，为了真实、全面、适时地上报营业部工作开展情况，我阅读大量的《人民邮电报》、《中国移动周刊》等专业性报刊，并积极采集本部门内部的信息、经验，立足于市区营业部，从各个方面挖掘素材，先后撰写出反映和体现营业部的业务、服务、精神文化、基础管理等方面经验性、特色性的信息稿件几十篇，其中多篇被省公司信息所采编。不断的通过《洛阳移动通信信息》及oa系统，讲述营业部的“故事”。潜心从洛阳移动企业文化中汲取营养，20xx年底被分公司评为优秀员工、优秀信息工作者及优秀团干。

各位领导、各位同事，竞职竞聘重在参与。站在今天的讲台上，我可以从容而自信地对大家说，面对激烈的竞争，我已经成功的实现了参与!至于参与能否成功，这取决于我自身的学识水平、务实的工作目标、健全的人格品德、独挡一面的工作能力以及对事业的忠诚度。当然，还有您手中最关键最神圣最为重要的一票!给我一次机会，我将还您十分精彩!这就是我永恒不变的信念和这次竞聘的诺言。

各位领导、同志们：

大家好！

对于我这次参加竞聘前台接待领班这一职务，我的理解是必须要求要具有良好的业务素质 and 一定的理论知识，较为扎实的专业知识体系和丰富的管理实践经验，一定的组织协调能力和分析处理复杂问题的能力，同时，必须能够快速准确地把握前台接待工作重心和发展思路与脉搏，在工作中时刻保持主动性和前瞻性。

## 一、自身优势

### （一）在思想方面

具备爱岗敬业的思想素质。前台接待工作象年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始。我喜欢这工作，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是做为酒店正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的价值。所以在我从事年的工作中，从没有因为个人私事而耽误过工作，从没迟到、早退过。年来的努力与付出，得到了领导和同事的肯定。

### （二）在工作方面

1. 具备系统的文化知识和较强的业务能力。我从年应聘到酒店起从没有间断过自身的学习，我努力学习酒店前台接待和

销售知识。向同事请教并交流经验，通过年来不断的努力，使我在酒店前台管理方面掌握了较丰富的知识。这些年我始终不忘充实自己，坚持干中学、学中干，完善自我，提高自我，无论是为客人办理登记入住手续的工作，还是协助领导做好前台销售工作都是凭着扎实的知识做好，圆满的完成上级领导下达的任务。提高了我在前台接待工作管理中的水平，同时也提高了个人的综合素质。

2. 具备一定的管理能力。我在工作的几年中，在各位领导不同的工作作风、管理方法中，我懂得了“取人之长、补己之短”，在处理某些问题时，我开始从多个角度去考虑，学会了换位思考，更多的站在别人的角度去看待自己处理问题的方式方法。再加上自己对事业的执著追求、热爱与满腔热诚，以及在我的背后还有着众多同事的支持与鼓励，这些都将构成我今天参加竞聘的强大后援，更是我今后成长与进步的动力所在。

## 二、今后工作打算

以上就是我认为胜任这一职位的优势，如果领导认为我能胜任这份工作，那么，我将从以下几个方面来开展工作，真正做领导的好帮手、好参谋。

### （一）加强理论和业务知识学习，提高自身素质

工作要干出成绩，必须有较高的业务素质。所以必须坚持学习：一是学习接待、销售知识，针对自己不足之处，刻苦钻研。二是学习政治理论，马克思哲学知识，提高自己政治觉悟，政治敏锐性和思想境界。通过学习，不断促进自己政治素质。不仅要从书本上学习，而且还要从实践中学习，不断汲取理论和实践的滋养，将所学到的知识运用到实践中去，指导具体的工作，使自身理论水平和业务素质不断提高。

### （二）做好表率

作为前台接待的领头雁，前台接待领的一言一行都会在职工中产生不同的影响。因此，要尤其注重自身的修养，以身作则。要做到言传身教，树立以人为本的管理理念，以身作则，率先垂范，用人格魅力凝聚人，靠模范行为带动人，对工作主动热情，尽心尽责，尊重领导，爱护职工，争取带出一支作风扎实、高服务、高素质的队伍，为酒店的发展贡献力量。

### （三）创新业务拓展，加强职员培训

客人是酒店生存的根本，因此要不断创新，利用一切手段争取客人、留住客人。例如积极熟悉基本业务，做酒店与客人的沟通桥梁；努力熟悉周边地理环境位置，将它掌握在脑海中，做到客人有问必答；制定加强前台接待每一位员工业务能力的计划：以“周”为单位，让前台接待每一位员工每周做一次“前台接待领班”，使得他们了解前台接待领班要做的工作，应该怎样开展工作，在工作中遇到的问题该如何解决，并在此过程中做到言传身教，亲身示范。我想这么做既是不断提高前台接待员业务能力的有效途径，同时也是为酒店的人才储备打下良好的基础，使得前台接待领班不会出现“缺位”情况。

各位领导和同事：如果这次竞聘大家选择了我，给我在更高层次为大家服务与奉献的机会，我将不辱使命，以实实在在的工作和业绩，来回报领导与同志们对我的信任与厚爱。如果这次竞聘大家觉得我与这个岗位的要求还有一定距离，我更将以此为鉴，见贤思齐，继续补充、修正和完善自己，努力学习，勤于实践，在酒店内做出自己应有的贡献。无论最后竞聘的结果如何，我都会一如既往，以踏实的工作作风，求实的工作态度，进取的工作精神，恪尽职守，履行职责，请领导和同志们放心。

尊敬的各位领导：

大家好！

我叫张x□□□□年有幸来到陕西世纪金源大饭店这个和谐的大家庭，在各位领导的关怀与各位同事的帮助下，让我走过了一段愉快而又充实的工作历程。今天借此机会，我衷心的感谢饭店的各位领导给我这次公平竞争与展示自我的机会。

在世纪金源的这段时间里，我从一个实习生走到正式工的工作岗位上，经历了许许多多，从一个开始的无知到现在的成熟，都有着领导和各位同事对我工作的大力支持与真诚的厚爱，让我有着很大的发展空间，让我在迷茫中看到了希望。让我感觉到这个大家庭的和谐与温暖。对此，在次说声：谢谢。

我是一名酒店管理专业毕业的学生，经过学校两年的专业知识学习。让我对酒店有这初步的了解与认识，通过两年的社会实践与自己的理论知识相结合。让自己对酒店有了较为全面的了解与认识。学习到了一些管理上的知识。通过自己的不断努力，使自己的各项业务知识与专业技能有着很好的提高。

好沟通工作，做到第一时间发现问题，第一时间去解决问题。做好自己当班的事情，管理好自己的值班区域，完成好每一天的工作任务，并携手与自己的员工共同学习，共同进步。

由于自己刚刚步入社会不久，自身存在着许多的不足，缺乏工作经验。但我深信，只要对工作始终保持着一份热情与执着，最后的胜利就属于自己。我也很明白，“万事开头难”，但我会努力提高自身的学习能力，不断拓展业务知识与专业技能。积极主动地向身边优秀的同事学习，主动与上级领导交流沟通，学习他们的在管理方面的经验，提高自身处事能力与解决问题能力。

作为酒店行业，营业目标永远是以“业绩为先，服务至上”。要做到好的业绩，服务尤为重要，对于我们酒店来说：今年是不平凡的一年，充满着许多挑战与机遇，也是酒店发展最

为关键的一年，顺利的通过两次星评，我们酒店也即将正式成为“五星级酒店”这对我们的服务水平提出了新的要求，不单只是满足客人吃好，住好的服务水平，而是对我们的服务水平有着更高的要求，让我们做到以“微笑服务，热情至上，瞬间感动”为基础的高标准服务水平，去打动每一位宾客的心，将以前的被动式服务做到热情而主动的服务，瞬间感动每一位客人。服务需要的是技巧和用心服务。因此我们要不断的提高自己的服务意识，在客人的满意与惊喜中实现自我价值。作为一名领班，也要为自己的员工服务，不仅要做到一种让客人满意，而且也要让员工满意，建立一个和谐，团结的工作团队，让自己的员工在一种轻松；愉快的环境中工作，达到一种双赢的结果。

领班的工作看似平凡而简单，但是每天将这平凡而简单工作做好就是不平凡；不简单。因此，我会投入更多的精力在工作中，会以一种为客人负责，为员工负责的工作态度去工作，将自己的工作做得更好。在工作中发现自己做错了，勇于承担错误，不以任何借口将错误推至员工身上。主动找问题的所在，并予以分析，主动接受教育批评，并从中吸取教训，做以总结，加以改正。

作为一名领班，管理好自己的团队是至关重要的，因此，针对员工的管理要做到：（1）以身作则，以教育为主；（2）用宽容的心态关心自己的员工，细心地观察他们的情况，多与他们沟通，用心聆听他们的心声，在必要时给予帮助且积极主动地为员工实际解决问题；（3）实行奖惩分明的原则；（4）用个人魅力，感染每位员工；（5）在管理模式上以“参与式管理”为准则，让每位员工拥有主人公意识，加强他们的责任心。

最后，再次谢谢大家

## 酒店前台演讲稿分钟篇五

怎样才算爱岗敬业呢？

爱岗敬业就是要做好自己的本职工作，从身边的小事做起，日事日毕，努力学习业务知识、服务技能、搞好每一个职能岗位，做好每一次巡检，填好每一张记录。总之，待人接物、为人处事，都要做到从我做起，把小事做好，以热情诚恳的态度做好今天的工作；没有任何借口，任劳任怨做好自己的本职工作，当接到领导交办工作的时候，我们要尽心、尽职、尽责以最大的努力完成领导分配的各项任务。这就是爱岗敬业！

细节决定成败，精益求精争创一流业绩。有哲学家说过“细节差之毫厘，结果谬之千里”，真理和谬论往往只有一步之遥。相信大家都有这样的体验，一个错误的经营决策，会失掉消费市场，失去消费者的捧场，可以使若干年的努力泡汤，这就是细节的重要。看看今天的公司，从做好每一天事和做好每一件事入手，精诚团结、精细管理，各项工作都取得了较好的成绩，经营规模不断扩大，经营效果明显改观，员工收入增长，事实证明细节是成功的关键，事事精细成就百事。如果我们人人都精细，就能成就公司繁荣兴旺的明天。在我们公司，杨总带领的一班人，以身垂范、呕心沥血，实行宏观控制、微观搞活的经营管理策略，使我们学到很多知识，使我们中层管理人员变得聪明和成长起来，为公司增添了新的血液与活力。

实现人生价值，永无止境追求自我完善。在平凡的岗位上如何实现人生价值？有句广告说得好“思想有多远，我们就走多远！”，一个人的价值取决于人生的奋斗目标，也是人生进步的动力，我不想过高的理论和奢望，我的价值观很简单，废寝忘食、绞尽脑汁，在自己任职的岗位上做出新的成绩，能让客人宾至如归，能得到经理的一声肯定；付出的努力能得到同事的一声赞许，就足以使我欣喜万分。这就是我在平



凡工作岗位上无怨无悔的动力所在，一个人的价值靠追求实现，靠别人评价来衡量。如果我们每个人都在自己平凡的岗位上做出自己的价值，那么就能实现公司的兴旺发达！美好明天靠大家共同创造！既然生在这个伟大的时代，既然投身这一事业，就应该不负时代的重托、不负事业的期望，努力再干十年、二十年，当我们回首往事，就会为自己终身奋斗的事业、爱岗敬业的奉献精神感到无比自豪、感到无上荣光！