

2023年酒店前厅部培训计划表及内容(大全9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店前厅部培训计划表及内容篇一

以校本培训为依托，全面提升学校师资队伍的整体水平，教师要怎样制定教学计划呢?下面是本站小编收集整理关于新教师培训计划的资料，希望大家喜欢。

根据教育部《关于开展中小学新教师试用期培训的意见》的通知精神，为切实做好今年新教师岗前培训工作，使新教师树立正确的教育思想观念，形成良好的职业道德和敬业精神，掌握教育教学基本知识和技能，对我县新教师进行上岗前培训，并由景东教师进修学校承担培训任务，特制定新教师岗前培训实施方案：

一、培训原则

按照“先培训，后上岗；不培训，不上岗”的原则，采用“学习-实作-考评”的培训模式，加快新教师的成长步伐。

二、培训目标

通过培训，使新教师更新教育理念，提升新教师的师德修养水平；学习班级管理方法，提高班级管理能力；树立正确的课堂观、学生观、教师观和评价观，尽快适应新课程教学；初步

掌握教学新方式、新技能、新手段，形成新的教育教学能力，缩短新教师的角色转换期。

三、培训对象

通过公开招考被录取的教师。

四、培训内容

新教师岗前培训内容为：

《师德修养与教师专业发展》

《班主任工作新探》

《新课程下的课堂观》

《新课程下的学生观》

《新课程下的教师观与教师角色转变》

《新课程教师课堂技能指导》

《新课程怎样说课、听课和评课》

《怎样撰写教育教学成果展示文章》

□《课件制作》

《远程教育网络使用》

五、培训时间

培训时间：

第一阶段为8月1日—15日。

第二阶段为8月10日—16日

六、培训地点

景东教师进修学校

七、培训考核办法

新教师岗前培训第一阶段考核内容为：

- 1、小学教师完成小学阶段语、数学科近2年的升考试卷的答卷任务，高中教师完成高中阶段本学科近3年的升考试卷的答卷任务。各教师须在认真答卷的基础上写出一份不少于1000字的试卷分析。
- 2、完成一份1课时教学设计。
- 3、写出一份不少于1500字的学习心得体会□

新教师岗前培训第二阶段考核内容为：

- 1、课堂实作考核(以任教学校考核为主)。
- 2、制作出一课时课件，并进行展示与交流。
- 3、写出一份说课稿，并说课。
- 4、利用2+2评课方式评2节课。
- 5、写出3种类型(教学论文、教学反思、教学叙事、教学案例、教学日志、教学心得体会、经验总结等)的教育教学成展示文章各一篇，并进行展示与交流。

一、指导思想：

为了加速青年教师教材入门、成才，成为教学上的主力军；充分使他们具有独立驾驭教材的能力，并能够灵活根据教材的内容进行教学，优化课堂结构，实施素质教育，力争在较短时间内提高新任青年教师的政治、业务素质，努力为学校建造一支师德高尚、素质优良、结构合理的教师队伍。

二、培养对象

35周岁以下(含35周岁)的在职青年教师；正式进入明招小学教学工作不满三年的教师。

三、任务及目标：

(一)、政治素质要求：

1. 青年教师要忠诚党的教育事业，做学生良师益友，塑造教师高尚人格。
2. 青年教师要积极参加学校及上级组织的政治理论、教育理论、师德规范、法律法规等方面的学习，认真做好有关纪录。
3. 青年教师要积极参加县市和学校组织的有关评比、竞赛等活动，并力争取得好成绩。
4. 党员青年教师要发挥好模范作用，自觉与非党员青年教师交朋友，协助支部共同做好青年教师的培养工作。

(二)、专业素质要求：

(1). 班主任工作：

第一阶段：新任班主任的青年教师，要在有经验教师(另行安排)的具体指导下，逐步熟悉班主任常规工作及要求，较快掌

握本班学生及其家庭状况，了解本班的特点、优势和劣势，能组织班内常规教育活动，处理班内一般问题，开展学生思想工作。

第二阶段：要了解班主任工作的一般规律并能运用其中的规律指导工作，能较顺利地树立起班风、学风，较圆满地组织班内教育活动，自觉地开展学生思想工作，解决好班内一般问题，所带的班集体秩序稳定。

共2页，当前第1页12

酒店前厅部培训计划表及内容篇二

为提高公司在职服务人员的技能和业务，现制定《餐厅服务员》岗位培训计划：

一、培训目标

根据公司对餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

二、培训对象

公司各店在职服务人员。

三、培训形式

半脱产，分期分批学习。

四、课程设置

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜

及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

五、课程安排

公司员工手册

餐厅服务员职业素质

餐饮服务基本技能

酒水服务

上菜及分菜

撤换餐用具

餐厅服务基本程序

六、课程内容

1、公司管理项目

任务

培训要点

1.1 讲究职业道德

(1) 遵纪守法

—了解和遵守公民的职责和义务，文明执业

—了解国家提倡的“五爱”内容

(2) 敬业精神

- 养成守时、守信、守纪的良好品质
- 养成尊老爱幼、勤奋好学的良好品质
- 养成乐于助人、精益求精的良好品质

(3) 从业原则

- 自尊、自爱、自信、自立、自强

1.2 公司员工手册

1.3 公司管理制度

2、餐厅服务员职业素质

任务

培训要点

2.1 职业道德及岗位职责

- 餐厅服务员的职业道德
- 迎宾员、看台员和传菜员的岗位职责

2.2 顾客的饮食习惯与就餐心理

- 我国各地区的饮食习惯
- 少数民族的饮食习惯
- 欧美亚洲人们的饮食习惯
- 宾客的就餐心理

2.3 饮食卫生基础知识

- 公共饮食行业特点
- 公共饮食行业的卫生管理
- 服务员个人卫生要求
- 餐厅环境卫生要求
- 预防食物中毒
- 餐具洗涤和消毒卫生

2.4 餐饮服务安全

- 火灾防范与处理
- 盗窃和意外事故防范与处理

2.5 餐饮服务礼仪

- 礼貌服务的基本要求
- 服务接待礼节
- 学会着装、卫生修饰要求
- 学会正确的站立、行走、操作姿态

3、餐饮服务基本技能

任务

培训要点

3.1 端托技巧

—了解托盘的种类及作用

—掌握轻托和重托方法

—学会端托行进步法

3.2 餐巾折花

—了解餐巾作用与种类

—餐巾折花基本技法

—餐巾花的造型种类与摆放

—餐巾折花图谱

3.3 摆台服务

—了解中、西餐摆台的基本要求

4、酒水服务

任务

培训要点

4.1 了解中外酒水、茶叶及软饮料的分类及特点

—了解中国酒水的分类、特点

—了解外国酒水的分类、特点

—了解软饮料的分类、特点

—了解茶叶的分类、特点

4.2 酒水服务的技巧与程序

—学会冰镇、温烫方法

—注意斟酒顺序

—掌握酒水服务操作要领

5、上菜及分菜

任务

培训要点

5.1 了解菜品知识

—了解中国菜的特点

—了解西餐菜的主要特点

5.2 上菜与分菜

—了解中西餐上菜的操作要领

—掌握中西餐分菜的基本方法

6、撤换餐用具

任务

培训要点

6.1 中餐台面撤换餐用具

—学会撤换餐用具操作方法

—知道正确的收台工作步骤

6.2西餐台面撤换餐用具

—了解西餐菜肴与餐具、酒水的搭配规律

—了解西餐台面撤换餐用具的特殊要求

7、餐饮服务基本程序

任务

培训要点

7.1掌握中、西餐接待服务

—了解零点服务特点

—掌握团体包餐服务要求

—了解咖啡厅服务程序

七、培训要求

1、培训中理论培训、技能培训、声像培训、实际操作各环节有机统一，采取能力模块的培训方式，突出岗位技能培训。以学员动手操作为主，教师面授讲解为辅，全面提高学员综合素质。

2、通过课堂讲授、现场培训、实际操作和自学等形式开展培训，以实际、实用、实效为目的，提高学员参训的兴趣。

3、突出现场培训，采用“师傅带徒弟”手把手传授技能的培

训方法，使学员在“学中做”，实现岗位技能的提高，培养学员一技之长。

八、考试、考核

1、考试：服务员学完课程设置中的每一个培训模块后，由培训师采取笔试、口试等方法对学员进行阶段测验。

2、考核：体现“以技能为最终成果”的培训理念。由公司组成考评组在培训基地对服务员进行现场考核，考核可采取现场操作、口述问答、模拟操作、图示等形式，重点检查服务员岗位技能掌握情况。

酒店前厅部培训计划表及内容篇三

通过培训，提高员工的服务意识、文化素质和管理服务水平，掌握酒店式服务操作技能，打造品牌、全面塑造“××”的职业团队，实现企业的跨越发展。

统一计划、统一内容、统一考核、分散实施。

1、入职培训：对20xx年新进员工进行针对性培训，物业基本情况、服务礼仪、礼节、管理与服务技巧等。

2、上岗培训：上岗前针对各部门、各岗位职责、工作标准及相关的业务知识和考核。

3、在岗培训：针对不同对象，又针对地开展系列化、正规化的培训。

集中授课，公开讨论，分析案例，总结学习体会。

1、口试：以现场提问方式，检验员工对培训内容的掌握程度；

2、**笔试**：每阶段培训结束后，进行闭卷考试，以检查员工对所培训内容的接受能力和培训效果。

3、**抽查**：工作中，不定时随机抽查员工对培训内容的接受程度。

了解企业发展过程、企业现状，熟悉××企业《员工守则》和各项管理制度，恪守职业道德，掌握服务技能，增强服务意识，发扬团队精神，实现企业理念。

熟悉个岗位职责、工作流程、操作规范及管理制度，提高服务水平、业务技能，增强服务意识，努力做好各自工作。

更多员工培训方案请继续关注方案网。

酒店前厅部培训计划表及内容篇四

1、**加强宣传学习教育**。创新酒店宣传栏，积极向员工宣传提高自身价值和创建高素质团体的重要性。

2、**鼓励员工根据实际工作需要、专业对口报读各类专业、申报各类专业职称和报考各类职业资格证书**，公司对获得学历或职称证书的员工将给与一定的奖励。

二、**内部培训**。内部培训主要分为三种。

1、**邀请社会上的专家**亲临授课。

2、**请酒店内部各岗位优秀员工**授课，讲授工作中实际疑难解答和工作心得。

3、**交叉培训**。即将一个部门的员工到另一个部门的工作现场接受培训。使培训者在受训过程中从其部门的立场出发，有针对性地到培训部门接受培训，了解所到部门的业务流程，

对自己部门的业务操作具有参考作用。结合最初制定的目标或计划，有利于各部门之间的协调和服务一致性地提高。

三、外部培训。

- 1、主要是和相关劳动部门和政府考核机构联系合作进行培训。
- 2、分批组织酒店内一线骨干和管理人员到其他酒店参观学习，不断更新员工和管理者的观念。

四、举办各种活动。

可根据各部门各岗位工作性质举办既能操作竞赛，对比赛结果予以奖励。

为保证培训计划的顺利实施及培训质量，将建立相关保障机制。首先，建立培训纪律。要求参加培训者对所受训项目认真负责。其次，对培训人员考核，对参加学习的人员要写出培训心得。三、由相关部门对员工培训出勤和考核成绩进行记录。作为以后酒店内部选拔干部的依据之一。四、学习培训的具体负责人要将相关的培训记录进行整理归档，并将资料送人事部备案。

酒店前厅部培训计划表及内容篇五

- 1、 礼节礼貌礼仪的概念
- 2、 礼节礼貌礼仪的要求
- 3、 礼貌用语的场景使用
- 4、 电话礼仪
- 5、 世界主要国家的礼仪风俗

- 1、 仪容仪表的含义
- 2、 酒店对仪容仪表的要求及规范
- 3、 微笑服务
- 1、 服务质量和服务意识的含义
- 2、 衡量酒店服务质量的标准
- 3、 优质服务的具体表现
- 4、 顾客投诉的处理及投诉分析
- 5、 做一名合格的酒店员工基本要求

一、 岗位职责

大堂副理、领班、接待员

二、 工作程序

1□ vip接待规格及日常接待工作程序、收银程序

a□主管、领班、大堂副理每日工作程序

a□客人投诉处理

b□酒店财物失窃、宾客财物失窃处理

c□物品损坏赔偿处理

d□酒醉客人的处理

e□打架斗殴事件的处理

f□医疗救急和客人死亡的处理

g□停电应急事故处理

h□火警、火灾的应急处理

b□客房安排程序、房态的正确认识、标示及入住办理、计费系统的熟练操作

c□散客、协议单位、团队开房程序及注意事项

d□换房程序及房费的转账程序

e□延期离店处理程序及催缴房费的工作程序

f□现金、行李寄存的操作程序及规范

g□雨伞租借工作程序

2、 问询、代办工作程序

a. 瑞丽主要景点、景区介绍，餐饮、娱乐、购物介绍

b. 代客留言、代客邮件、订票工作程序

c. 托转物品处理程序

3、 总机电话接听、转接程序及要求

a. 总机软件的熟练操作（转接、强插、历史号码查找、话费计费、禁出、禁入等功能）

b. 叫醒服务操作程序（团队、散客）

c. 酒店电话的使用方法

d. 国际长途电话受理程序

e. 电话接听规范及话务要求

4、 酒店客房预定

a. 团队、协议单位预定程序及注意事项

b. 散客预定

c. 预定时间的规定及确认

d. 超额预定的处理

5、 商务中心日常操作程序

a. 传真的接、发及收费

b. 打字、复印及图文处理

c. 公共电话服务

d. 机票、长途汽车票、火车票预定及旅游代办

三、 各岗位、各业务技能的服务质量标准

1、 收银、接待服务质量标准

2、 商务中心服务质量标准

- 3、 总机服务质量标准
- 4、 大堂副理服务质量标准
- 5、 行李服务质量标准

四、 货币常识及poss机的使用常识

- 1、 真伪钞的识别
- 2、 支票常识

3□ poss机刷卡的使用及注意事项

五、 酒店账务管理系统的功能操作使用

六、 前台安全操作管理规范

- 1、 客人房卡丢失应急处理规范
- 2、 客人忘记带房卡，要求开门操作规范
- 3、 账务、现金保管安全规范

酒店前厅部培训计划表及内容篇六

为全面提升大同王府至尊酒店员工整体素质，促进良好的职业意识、职业文化、职业道德和职业技能的形成，加强培训质量管理。

为此，将增强“以人为本”的培训工作核心，结合企业与员工双方面的需要，根植同心文化理念，将“扬正能量，树新风，提升全员素质，提高业务水平”的贯彻思想深入人心，增强员工职业发展和岗位成长的指导作用，提高员工自发学

习地主观能动性。

加强培训的针对性、实用性和有效性，让培训向现实工作能力转化的效率，促进个人业绩地提升，从而带动酒店整体人员素质地提高；为酒店打造一支诚信、专业、创新、协作的员工队伍，为全酒店实现经营目标提供人力资源保障。

(一) 培训思路

2、建立酒店核心价值体系，培养员工对企业的认同感、信任感、荣誉感；

4、培养人才，为酒店的基层部门培养适合于本酒店发展的人才。

(二) 培训对象：

1、酒店全体员工：新员工、基层员工、领班、主管、经理及酒店高层管理人员

(三) 培训课程：

1、员工基础必修课程

2、员工技能必修课程

3、新员工入职岗前培训课程

4、管理层技能提升培训课程

(四) 岗位培训安排程序

序号 事项

时间
要求

- | | | |
|---|---|----------------|
| 1 | 以《培训月报》形式书面通知人力资源部其月份岗位培训计划，各部门完成后递交到评估意见报人力资源部、培训机构派出之培训顾问。 | 每 月25 日前 |
| 2 | 由培训机构派出培训顾问咨询培训体系的运营，协助酒店人力资源部展开培训计划与初步审核各部门的《培训月报》，如发现不符合要求的退回该部门作修改，并要求对方交回新《培训月报》。 | 每 月28 日前 |
| 3 | 酒店人力资源部、培训顾问审阅后，对各部门《培训月报》进行汇总，按月份存档。 | 每 月30 日前 |
| 4 | 培训顾问将已汇总的计划作为日后培训与发展需求的协助、监督、巡查各部门岗位培训情况的依据。 | |

各部门重要管理制度的培训，例如工程部的操作规范、财务部出入库等各部门须有培训记录，培训顾问签字确认，人力资源部保存原件，部门保存复印件；要求各部门提交培训记录及培训顾问签字的原件。

- 1、专业：加强专业化学习，加强同行交流与对外学习，开阔视野与思路；
- 2、实用：根据酒店实际情况开展培训，以解决工作中问题和酒店持续发展为目的；
- 3、高效：日常性工作条理化，加强时间管理，提高工作效率；
- 4、创新：在企业文化建设、学习氛围营造、课程开发等方面不断创新；
- 5、分享：营造互动学习型组织，相互学习，相互分享相互提高。

1、完善培训体系

(1) 建立完善部门兼职培训师队伍：继续开设培训课程，要培训出酒店内部的训导师；

(2) 完善酒店公共课与各部门业务技能培训体系；

2、开发并完善基层管理课程

(一) 基础必修课程：见附表一

3、规范培训教材：

培训机构培训顾问编写或完善培训教材，初步审核时间协商决定，依据修改和应用过程中发现问题，进行再修订经审批最终完成。

(1) 《王府至尊酒店简况及企业文化》

(2) 《王府至尊酒店简况》

(3) 《员工薪资福利政策讲解》

(4) 《酒店标准服务用语》

(5) 《仪容仪表及行为规范要求》

(6) 《实操课件》

(7) 《沟通方式的技巧性》

(8) 《公共卫生安全要求》

(9) 《酒店日常行为为规范》

(10) 《各部门运营sop手册》

4、加强管理人员培训

(1) 协助总经理：

(2) 引导经理层：

利用内训课、外送培训、请讲师进来等形式，对各部门经理进行培训。课程内容针对性强，加强培训后跟进，正式培训后进行评估总结；平时加强与各部门负责人沟通，对人力资源部的工作及时提出建议与协助。

(3) 训练督导层：

开展两期内部讲师培训以及系列督导培训课程，并利用平时会议和单独辅导等形式，在对管理理念进行引导，对管理技巧进行探讨和分享，指导各部门督导层开展起部门的日常管理和培训工作的。

(4) 培养储备干部：

对酒店优秀员工及资深员工作为储备干部进行训练，平时进行工作指导，协助人力资源部进行员工职业生涯规划指导。

5、培训考核和评估：

1) 员工入职培训的考核，凡新员工入职，需要参加员工入职培训必修课程后，成绩及格，方可到部门到岗正常工作。

3)、试卷满分为100分。试卷内容有以下：

--新员工试卷(合格分数为60分)

--基层员工、领班试卷(合格分数为70分)

--主管员工试卷(合格分数为80分)

--中、高层作业和试卷(合格分数为90分)

10、跟进措施:

1)不合格重新安排补考,一般补考试间安排在授课当天或授课后1周之内,试卷修改会在考试过后1周之内修改完毕,发给各部门经理,合格的由人资登记,不合格的由人资确定是补考还是再参加课程学习后再补考,统一补考开始时间一般安排在月底,补考时间具体安排。

2)对试卷修改后进行评分,并将分数表反馈给各部门经理;

3)必修课程是必须学习掌握的课程,专业选修课程可以根据部门需要报出参加人数后,由酒店人力资源部准备妥当后通知开课时间。

(一)新员工培训

入职岗前培训(内容见附件下表格):

每月集中新员工开展十二个课时的新员工培训,根据培训安排时间2—2.5天时间将公共部分全部培训到位,考核后员工即可参加部门技能考核。新员工上岗前,规章制度及礼貌礼仪的专项培训。重点灌输酒店经营宗旨与服务理念,使服务理念能更快速地传承,快速产生优秀员工,并逐渐在全员形成优质服务的良好氛围。

(1)该项培训与主要课程由培训顾问负责。

(2)酒店人力资源部正式发文通知各部门新入职员工培训。

(3)所有入职员工必须修完入职课程,并参加考核,如果考核不合格,则参加下一期考核,并利用个人假日参加学习,无

法通过入职培训考试将不予转正。

(4)对现有培训课程不断修正，分为企业文化、产品知识、管理制度、职业形象、礼仪礼节、消防安全、军事化训练、参观酒店等几部分。

2、入职培训

酒店前厅部培训计划表及内容篇七

编号拟定日期

受训人员

姓名

培训期间

月日至月日止

辅导员

姓名

学历

部门

专长

职称

项次

培训期间

培训日数

培训项目

培训部门

培训员

培训日程及内容

1

月日至月日止

天

职称：姓名：

2

月日至月日止

天

职称：姓名：

3

月日至月日止

天

职称：姓名：

4

月日至月日止

天

职称：姓名：

5

月日至月日止

天

职称：姓名：

6

月日至月日止

天

职称：姓名：

经理审核拟定

编号拟定日期经理审核拟定

酒店前厅部培训计划表及内容篇八

一、培训目的：通过培训提高班主任整体素质，以促进学校德育队伍建设。

二、培训对象：全体班主任和进校第一年的青年教师。

三、培训组织：由主管校长负责，思教处具体实施。

四、培训内容：

- 1、进校第一年的青年教师必须实行见习班主任制度，思教处安排一名有一定班主任经验、优秀的现任班主任带教，见习班主任必须参与见习班级的有关德育活动以及独立主持一次主题教育活动。
- 2、思教处有针对性地制定有关班主任培训计划，并列入本学期的学校德育工作计划之中。
- 3、思教处定期组织班主任学习有关优秀德育论文，有关政策和法律知识，有关班主任工作的理论和方法，邀请校外德育专家来校作专题报告。
- 4、思教处每年组织班主任针对班级实际情况制定有关德育科研专题，并召开德育科研研讨会相互交流。每学年举行一次班主任优质德育活动课评比。

五、培训评价：

- 1、见习班主任在见习期结束后必须进行自我总结，带教班主任也必须对见习班主任进行考核总结，并交予思教处存档。
- 2、思教处对班主任每年必须完成的科研论文组织交流会和进行评选，评选出优秀论文将予以奖励和汇编成集。

酒店前厅部培训计划表及内容篇九

年底了，各行各业都在进行年终总结，酒店服务行业也不例外，现将我的酒店服务员工作总结如下：

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，掌握七大要素：

- 1、微笑在酒店日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，

都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营

造“家”的感觉，让客人觉得住在酒店就像回到家里一样. 7、真诚热情好客是中华民族的美德. 当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象. 现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别酒店业尤为激烈. 服务的重要性是不言而喻的，我们运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使酒店立于不败之地! 每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样. 生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦. 平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣. 每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果.

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归. 这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率. 之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢.