

# 2023年酒店服务提升调研报告 酒店服务提升培训心得(汇总5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店服务提升调研报告篇一

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

十分感谢餐厅给了我这个去培训的机会，这次的培训对我们服务员来说是个天大的好机会，意味着我们是服务员中的佼佼者，餐厅想让我们变得更加完美，在工作中表现得更加出色。的确，这次培训从各个角度、各个层面剖析了餐厅服务员这个机会，让我更深层次的认识了自己这个岗位，从本质上知道了餐厅服务员的职责和义务，从内容上发现了自己当前存在的不足，前辈们字字珠玑，每一句话我都受用终生，这次的培训的确让我受教了。现谈谈我对此次培训的一些心得：

### 一、热爱自己的岗位

我们是餐厅服务员，一个极其大众的职业，可能大家都会觉得自己的这个岗位有点拿不出手，在同学聚会的时候，都不太好意思说自己是餐厅服务员，那么你在本质上就对自己的

岗位有偏见，如果你自己都不热爱、正视自己的岗位，怎么让别人去尊重你，怎么让客人看到你脸上的自信，无论身在什么岗位、什么职业都不要对自己有任何的消极想法。

树立正确的价值观，端正自己对餐厅服务员的想法，每天以愉悦的心情去工作，或者以随便、懒散的态度去工作带来的效果将会是完全不同的，给前来用餐的客人带来感觉也将会是完全不同的。只有热爱餐厅服务员这个岗位，你才能从中看到自己的不足，想去改正，想去进步，才能越走越远。

## 二、工作内容的优化

我们是餐厅服务员，是为客人服务的一种行业，一定要秉承一种理念，顾客就是上帝，客人说什么都是对的。首先每个客人前来用餐，都会尽量的热情周到，与客服保持良好的沟通，尽量保持礼貌性的微笑，给客人一种轻松的感觉，对客人的提问，一定要有问必答，找机会向客人介绍菜品及特色，多推销菜品，一定要眼观八方，你接待的那几桌客人，及时的关注顾客的需求，但注意不要让客人觉得有人在看着他吃饭。

等待客人用餐结束后，客人递来的钱或者银行卡一定要双手去接，然后夹在单子上，去前台结账。客人走的时候，主动帮其拿递他随时携带的东西，比如：花、包、行李等等，在各种方面让客人觉得舒服，三轻原则：走路轻、说话轻、上菜轻，这样能极大程度的降低客人对你产生厌恶感的可能性，行事要低调，万一客人那天心情不好，你却在他面前话多，动作多，引起他的注意，故意找你麻烦，你也无话可说，所以我们要避免一切不可控因素。

## 三、培训总结

这次的培训，耗时三天，但就是这三天让我清楚的认识到了自身的不足，心中有想法，身体有力气就是不知道往哪使劲，

这次的培训清楚的给我指出了未来在工作中努力的方向，以及自身应该改进的地方，只有不断的在工作的寻找缺点跟不足，然后去解决完善，才能让自己在服务的工作上进步。充分挖掘自己的潜力，经过这次培训，我相信我以后一定能成为一个优秀的餐厅服务员。

通过这期培训班的学习，使我体会到：“提高素质，转变观念，增强责任，奉献舞钢。”这十六个字的重要意义。这随着世界经济面临着竞争和挑战，竞争与机遇并存，生存与发展同在。在这新的形势下转变观念，以人为本，建立我们企业的激励机制，营造我们的企业文化，发挥团队精神，实现企业和个人价值的最大化，达到双赢共赢。通过培训我有了以下思考：

一、转变观念，提高认识，创新自我。转变观念，提高认识，创新自我。面临着多变的形势，在我们现代化的企业管理中必须在认识上转变计划经济的旧观念、旧思想，充分认识市场经济优胜劣汰的竞争格局，认识到我们企业改制的紧迫性、重要性和及时性，这就要求我们要有居安思危，居安思进的忧患意识，去适应变化，创新自我。创新观念，创新技术，不要怨天尤人，多换脑子，下决心努力改变自己，只有转变了观念，提高了认识，才能找到属于我们的“奶酪”，莫做慢火加热的水中青蛙。

二、以人为本，营造一个真正体现尊重知识，尊重人才的机制和氛围。以人为本，营造一个真正体现尊重知识，尊重人才的机制和氛围。

1、加强激励措施，提高薪酬待遇。薪酬结构要与企业发展的阶段相匹配。尊重人才价值，确立知识就是财产的观念，认识人本资源对企业价值和发展的的重要性，全面规范地建立绩效评估和薪酬体系，使激励机制得到更好的体现。

3、扩大优秀人才的招聘计划，提高人才结构的配置，整合和

优化建立企业人才战略伙伴关系。

4、帮助好我们的员工进行职业生涯和发展前景设计，优化配置，使员工对企业有一种归宿感，实现员工与企业共同价值的最大化，使企业通过人力资源价值链的管理，实现人力资本价值的增值，达到双赢多赢。

5、加强培训工作，提高员工的综合素质和工作技能，为员工设置一个提高进步的平台，加强与员工的沟通与理解，为企业今后长远发展做好人才方面的储备。

6、实行“换脑不换人”的人才战略，给大家创造一个相对稳定的工作氛围，体现领导“人人都是人才”的用人观。

三、营造和弘扬企业文化，提高团队协作精神。营造和弘扬企业文化，提高团队协作精神。企业的核心是建立共同的价值观，企业文化是企业战略的关键，决定着企业是否健康发展，这就要求我们作为现代化的企业，不仅要在形式上突出我们的企业观念，企业精神和宗旨，更重要的是如何始终持久的将企业文化深入员工心中，帮助员工实现自我价值的最大化真正做到以人为本，树立员工的“共识、共和、共创、共享”的四个精神和“团结立身、创新立志、拚搏立业”的三立精神。只有让企业文化真正贯穿我们的企业形象，文化设施，企业标示等的企业管理，与企业的每一个环节中，才能提高我们企业的团队精神和凝聚力，形成我们企业员工的优秀价值链和文化链。

通过本次培训使自己学到了新观念、新知识和新方法，更加深切地体会和感受到在竞争日益白热化的今天，作为一名企业管理人员必须牢固树立企业为家的思想，必须着力培养和打造自己的领导能力和管理能力，只有不断的提升自己的管理水平和领导力，才能创造一个优秀团队，才能提升组织的执行力，才能创造高绩效的领导艺术。虽然短暂的培训结束了，通过这次培训，有了一定的收获，但使我更加认识到自

己知识的匮乏，必须把这次培训做为一个新起点，强化学习力才能更好履职，才能不被时代抛弃。

酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救知识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

## 一、语言能力

体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到最重要的两个方面就是服务员的言和行。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。

要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，服务员在表达时。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、谦虚的语言词汇经常可以缓和语气，如“您、请、负疚、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场所和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

经常忽略了语言的另外一个重要组成局部—身体语言。根据相关学者的研究，人们谈论时。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。

## 二、交际能力

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，酒店是一个人际交往大量集中发生的场

所。并且会基于服务而与客人发生多样的互动关系，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继续兴旺和企业品牌的宣传、传达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。

### 三、观察能力

第一种是客人讲得非常明确的服务需求，服务人员为客人提供的服务有三种。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；前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮助。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。

服务员最值得肯定的服务身手。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透。并把这种潜在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局部。第一种服务是主动性的，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，客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

### 四、记忆能力

客人经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，服务过程中。服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的积累成为客人的“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，自身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

或在餐饮时需要一些酒水茶点，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操持的事宜。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自愿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。

## 六、应变能力

服务员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，服务中突发性事件是屡见不鲜的。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供认错误，给客人以即时的道歉和补偿。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错误是不是自己一方。

## 七、营销能力

还应当主动地向客人介绍其他各种服务项目，一名服务员除了要依照工作顺序完成自己的本职工作外。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。

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。

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，从一开始的散漫变得遵章守纪，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。

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。

## 1、服务员的仪态

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。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。

## 2、服务员的合作精神

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。

## 3、服务员的诚实与礼貌

工作的同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守房务的规定，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，才能达到房务营利的目的。

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，这些知识内容都是主管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，不辜负主管对我们的期望，让我们做到最好。让酒店越来越好，更上一层楼。

让我们为博鳌国宾馆的发展壮大而不懈努力吧！

20\_\_\_\_年x月x日对酒店所有员工来说都是个不平凡的日子，这天酒店组织半数员工到\_\_\_\_x拓展训练场进行了拓展训练，其目的是加强团结合作，培养团队凝聚力。

通过参加这次拓展训练，使我感悟很多。拓展训练以简单的游戏，揭示了深刻的道理，让我找回了工作中被时间磨蚀掉却非常珍贵的东西：意志、激情与活力。这使我更深刻地意识到，其实我们每个人都是很坚强的，每个人在平时工作和生活中都有潜在的能力未曾发挥出来，只要自己有信心、有勇气去面对，就没有解决不了的难题。虽然拓展训练只有短短一天时间，却收获很大，感受颇深，使我开阔了视野，增长了知识，对团队有了更深的认识。感谢公司给我们这个拓展训练的机会，让我体会到人生十分有益的感悟。同时也要感谢我们的队友在这次训练中给我的帮助和关爱，让我走过拓展的这段路程。

回顾拓展训练的全过程，还是历历在目，从团队呼啦圈的相互扶持，到拯救大兵的自我突破，再到空中断桥的相互勉励，以及最后毕业墙的上下一致的通力合作。我们一次一次的完成了自我的突破和飞跃。全体队员上至队长下至成员，人人都无所畏惧，大家都能凝心聚力，发挥个人聪明才智，各个表现坚强勇敢，充分体现了挑战自我的团队精神。

我们首先做的游戏是团队呼啦圈，虽然是个不起眼的小游戏，但在游戏结束后，教练解说这个游戏的含义，大家才意识到酒店和战鹰拓展的教官们，在背后付出得太多。一个简单的

游戏旁敲着我们的工作态度。在我们每次遇到问题的时候，我们能弯弯腰，能低低头，能顾及他人的感受，能及时为他人解决面临的问题，帮别人一把，我们的这个团队将更稳固。其实问题很简单，只有自己勇于面对，在团队的努力下一定能够赢取最后的胜利。这个游戏在全体队员中留下了深刻的印象，这个项目安排在第一个是有它的意义的。因为有了这个起点，有了这次的经历让大家知道在以后的游戏或在工作生活中，尊重大人，比尊重自己更重要。

在拯救大兵游戏科目中更能体现出我们的团队沟通能力和变通技巧，大家要众志成城，处处充满合作，关心、支持、包容、建议和谅解。在三局中我们赢了二局我们很高兴，但在失败后领导接受惩罚我们又觉得自己差得很远。如果我们在任何一环中出现失误，我们在团队协作中不紧密配合，只顾自己眼前的事情，不顾及大局，出问题后我们的领导将承受更大的责任，那不只是领导的责任，那更是我们的责任！

下午首先迎接我们的项目是空中断桥和毕业墙。在空中断桥中我们的队友都表现得非常的勇敢，我们的后勤队伍也非常强大，我感到非常欣慰，在一个一个队友上去征服自己的同时，在那一大步跨过断桥的同时，大家都明白只要跨过那道坎，迎接最后的就是胜利，就是欢呼，就是从内心征服了自己，面对困难无所畏惧。

临终了大家又聚到一起，最后一个项目摆在了我们面前，毕业墙我们来了，我们要毕业了，我们要为今天的拓展画上一个圆满的句号。在一天的拓展和教练的讲解中大家明白规矩是多么的重要，4.5米的高墙，我们要搭着人墙才能翻越过去，更不能触犯教官所定的规矩。我们一共\_\_\_\_位队友，共同定下了120分钟把它拿下的任务目标。在墙的第一轮中我们的队友还是有人犯规了，我们的队长受到了严厉的惩罚，看着队长一个又一个的俯卧撑，我感触了为什么我们在一个小小的问题面前，我及我的队友到现在还是在触及它。大家都在自责，我见到有的队友和我一样，流泪了，那是自责的泪。我

发誓我一定会坚持到最后。第二轮开始，大家表现得无比坚强，男同胞们个个都是儿子娃娃，在困难和挑战面前，男同胞们用他们宽大的肩膀和夯实的脊梁，让一个又一个队友朝胜利的旗帜冲去。上至顾问，下至普通员工都无所畏惧，大家能凝心聚力，发挥个人聪明才智，前面的队友支撑不了了，后面的立马补上，那一刻是在见证着团队的力量。

;

## 酒店服务提升调研报告篇二

为全面提升酒店的服务质量和接待水平，大力提高服务意识，重点树立良好形象，根据国家旅游局《20xx年全国旅游服务质量提升年活动方案》和地区旅游局《旅游服务质量提升年活动方案》，决定在酒店各部门开展旅游星级饭店服务质量提升年活动，制定本方案如下：

以科学发展观为指导，坚持以“弘扬企业服务理念，塑造服务全新形象”为核心，以服务质量提升为重点，提升全体员工的服务意识、质量意识、品牌意识，提升专业化管理水平，提升全体员工的综合素质，创造一流的工作环境和氛围。

通过为期一年的服务质量提升年活动，大力提升服务水平和管理水准，使优质服务的观念更加深入人心，旅游服务标准体系和质量管理体系更加完善，宾客满意度稳步提升。

（一）健全组织：成立服务质量提升年活动领导小组（略）。

（二）启动与部署阶段（20xx年1月-3月）：

本阶段以“营造活动氛围、提高服务意识”为根本目标，以“提高认识、查找问题、制定方案”为核心，全面动员，

把任务落实到每一个部门、每一位员工。

1、查问题，定方案，分任务。酒店组织力量对本酒店的基础建设、服务质量和管理水平等内容进行全面深入地调研，明确各部门在服务质量上存在的主要共性问题，并掌握各部门突出的个性问题，有针对性地制定提升服务质量的具体工作实施方案，在部门内进行动员部署，指导各部门开展活动。

2、明责任、定目标，讲激励。要充分了解“20xx服务质量提升年”活动主题及内涵，明确任务及要求，根据目前酒店实际，以多种形式营造活动氛围，制定酒店各部门、各阶段详细的活动方案，并认真组织开展好酒店服务质量提升年各项活动。

3、分阶段主要活动：

（1）召开酒店全体员工动员大会，宣布《xx酒店开展“20xx服务质量提升年”活动方案》。

（2）举行管理人员向全体员工承诺活动。

（3）全年推出“提升酒店服务质量全面质检、安检活动”。通过每周检查，每月汇总质检、安检存在问题，并与每月部门工资考核挂钩的办法，全面促进各部门服务质量的提升。

（4）3月份开展“展风采、唱红歌”比赛活动。

（5）3月—5月、10月—12月开展以“修炼内功、提升品质”为主题的系列培训活动。

（6）4月初开展春季消防演练活动。

（7）4月底开展配乐诗朗诵活动。

(8) 6—9月开展“微笑服务月”活动。

(三) 质量提升阶段(20xx年4月-11月)：

围绕质量管理基本要求，全面开展酒店服务质量提升活动，这是质量提升的关键，本阶段工作的主要流程为“查找问题——主题培训——专题活动——明查暗访”，具体步骤如下：

1、查找服务质量问题。各部门要从全面提升服务质量的高度出发，认真自查，发现、梳理服务质量问题，配合质检、安检组提出的问题，拟定整改计划，逐步推进以质量管理为核心的酒店管理和运行模式，建立与完善酒店内部的监督和运行服务质量制度和标准。

2、进行专项主题培训。要求酒店各部门结合各自存在的问题，并依据国家《旅游星级饭店星级的划分与评定》标准和行业《星级饭店访查规范》，与人事行政部配合，集中或分部门地围绕“修炼内功、提升品质”，开展各种类、各层次的主题培训，以全面提升服务技能、服务水平和管理能力。活动时间为20xx年3月至5月和10月至12月。

3、进行专项主题活动。展开“管理人员向员工承诺”、“满意度测评”、“唱红歌”、“背诗词”和“微笑服务月”等主题活动切实提高酒店全体员工的专业素养和品质意识。活动时间为20xx年1月至11月。

4、进行服务质量暗访检查。11月底，酒店质检组、安检组还将对各部门进行服务质量暗访检查，对在暗访检查中发现的重复出现的服务质量问题将通过员工事业栏进行公告，同时建议影响该部门的年终奖等级。

(四) 总结巩固阶段(20xx年12月)：

巩固活动成果，探讨持续改进的途径，实现品质的持续提升。

1、检查验收：将活动计划、质量提升体系建设、开展培训、主题宣传活动、每月查找出来的问题、整改的措施、整改后的效果等内容整理成册备查。

2、总结表彰：对各部门开展“服务质量提升年”活动的情况进行全面总结。同时将根据活动开展情况，予以表彰、激励和惩罚，并通过员工事业栏公告和全员大会等形式进行宣传，确保通过“服务质量提升年”活动，涌现一大批优秀的员工和管理人员，从而确保服务质量的全面提升工作的顺利进行。同时，对经过整改仍不达标的部门和员工将按照有关标准给予处罚。

1、加强领导，科学管理。为保证活动年取得实效，要成立活动领导小组。由人事行政办牵头，具体负责活动的计划、组织、协调、指导和督查工作。

2、宣传到位，突出重点。做好全员、全方位宣传，突出每月工作重点，由人事行政部负责，通过发文件、发简报和员工事业栏张榜等形式对活动进行宣传。

3、建章立制，强化标准。各部门要完善操作流程和自检制度，强化现场标准化操作流程与细节的管理。

4、加强管理，严格奖罚。对活动开展期间表现优秀的部门和个人予以表彰奖励，并作为年终对各部门考核评优的重要依据之一；对活动期间敷衍应付、推诿消极的部门，要追究其负责人的责任。

全体员工要高度重视，以身作则，充分认识开展“20xx服务质量提升年”活动的重要意义，切实履行岗位职责，结合工作性质和工作实际，积极投身于提升服务质量的具体工作中去。各部门要按照《方案》的总体要求，结合本部门工作实际，



统筹兼顾、系统安排，确保活动有序开展、扎实推进。

提升保洁服务质量方案

护理服务质量提升方案

旅游服务质量管理提升论文

试论优秀企业文化对酒店服务质量提升的促进作用

门诊西药房药学服务质量提升策略论文

酒店开业营销策划方案范文

酒店清明节营销方案范文

酒店清明节促销活动方案范文

酒店圣诞活动方案

关于提升交通运输行业卫星导航产品及服务质量的意见

## 酒店服务提升调研报告篇三

### 一、五年质管工作的回顾

“优质服务、超值享受”是月亮湾大酒店的服务宗旨，正是富有特色，深具个性的服务，使月亮湾成为客人心之所系，情之所牵。服务质量的保持和提升，离不开质管工作。在过去的五年里，由质管部与各业务部门构成的“双轨制”质管体系对酒店经营管理的良好运作起着不可低估的作用。

在五年的质量管理工作中，“服务=产品·质量=生命”的观念已经深植于中高层管理人员心中。较为系统的质量管理工作，培养了员工温馨细微为客服务的工作态度，酒店员工深

深了解在对客服务中不能有一丝一毫的怠慢或掉以轻心，必须有认认真真、仔仔细细、勤勤恳恳的工作态度。由于服务富有个性及特色，酒店在客人中享有一定知名度和良好口碑。另一方面，在质管工作中也轮训了一批管理人员，培训并发现了一批人才，并安排在相应的管理岗位上。

当然，“双轨制”的质管体系也存在一些问题：如质管部对各部门的质管工作的评判有一定的片面性、单向性，各部门贯彻酒店的管理与服务规程和员工守则的工作不能完全落实等。

以前质管工作是双轨制，既有各部门的质管工作，也有质管部的督察工作，双轨制对各部门的质管工作有所推进，有所约束。

如何保持酒店的服务质量和提高服务质量管理水平，既是酒店核心竞争力的重要手段，也是酒店管理者必须不断探索的课题。

## 二、必须牢记的理论

### 1. 必须坚定地实行“质量控制”的理论

“质量控制”的理论是酒店做好服务质量管理工作的基本原理。“质量控制”的首务是要设定服务质量标准，有了标准才能按标准去评估各项服务的业绩，才能有效地修正不符合标准的行为和程序，并制定相关的服务标准改造计划。由于各家酒店星级高低不一，设定的标准一定要与酒店的环境、硬件、人员素质等条件相匹配，不能片面地追求所谓“四星酒店、五星服务”之类不切实际的目标。

质量控制的第二步是质量管理，我们提倡全方位质量管理。酒店的服务质量优劣，口碑好坏，取决于各部门每一员工的工作结果，由于酒店产品具有综合性和关联性，所有环节密

不可分，因此，每一部门，每一位员工都是服务质量管理的参与者。酒店所有的部门都有质量管理的目标、任务，都应当制订相关的计划和实施方案。所以，酒店服务质量管理是全方位的，全酒店的，没有任何一个部门和员工可以例外。

## 2. 寻找“最短的一块木板”

一个由许多块长短不同的木板箍成的木桶，决定其容水量大小的并非是其中最长的那块木板或全部木板长度的平均值，而取决于其中最短的那块木板。这是著名的“木桶理论”。要想提高木桶整体效应，不是增加最长的那块木板的长度，而是要下功夫补齐最短的那块木板的长度。酒店的整体服务质量如同“木桶的容量”，其中整体水平高低由“最短的一块木板”决定，因此我们首先要有“寻找”那块“最短的木块”的观念，要时时刻刻、每天、每周、每月，周而复始地检查、督导服务的过程，包括员工和管理人员的精神状态、礼貌礼仪、服务规范，并把每一部门和每一项业务活动中服务质量“最短的木块”寻找出来，分析和寻觅服务质量投诉的原因，加以解决。如此才能“对症下药”，延长“最短的木块”，使服务质量的各个环节齐头并进，从而提高服务质量的整体水平。

## 3. 经常重弹“ $100-1=0$ ”的老调

“ $100-1=0$ ”这是酒店业普遍认可的服务原则，它指的是细小环节上的缺失会使酒店的整体服务质量受到否认，它所强调的同样是全局效益。我们要以此观念统一各部门想法。酒店无小事。酒店的运营特点要求“勤勤恳恳、仔仔细细、认认真真”，服务的质量和运营的过程是通过小事和细节来构成、来体现的。所以，“小”事不小，细节不“细”，每一件小事，每一个细节，对酒店和部门来说是1%，对客人来说却是100%。所以 $100-1=0$ 就成立了。

## 三、对客人投诉我们应有的态度

“不识庐山真面目，只缘身在此山中”，我们往往对自身的缺陷浑然不知，而客人却是酒店服务最好的评判师。客人的意见比一些酒店所属管理公司的质量检查或专人私访能更真实地反映出一间酒店服务质量的状况，故此，对待客人投诉的态度也是衡量一间酒店管理层管理水平高低的试金石。对客人投诉应有的态度，要在酒店全体员工中形成共识。

#### a. 宁信勿疑

顾客一般不会无事生非，顾客一般不会自寻烦恼，顾客不会花钱买难受，所以对于顾客和投诉，管理人员和部门应“信”，不要“疑”，不管是楼层或厅面服务，发生投诉时，一般是员工或酒店的过失。

#### b. 宁高勿低

遇客投诉，部门管理人员对自己或员工的要求不能从低处、小处着眼，应有运用较高的标准和较高的要求评判，才能从大局、长远、整体方面考虑解决问题，通过顾客的投诉改进我们的服务工作。

#### c. 宁严勿宽

对于客人的投诉，如经查实属于酒店和员工过失，处理时应严格按章扣罚，否则无法避免同一错误再次出现。如果一味姑息，则或能形成惯例而无法保证原有的规章规程的执行。

### 四、实行部门负责制和走动式管理

由于服务是酒店的产品，服务质量是酒店的生命，所以部门的服务质量必须也只能由各部门的“首长”、即正职经理负责，实行部门负责制，全酒店的服务质量则由酒店总经理负责。各部门或系统的副职，在协助正职工作的首要内容，也理所当然是“服务质量”。服务质量管理是酒店管理工作

中“专业中的专业”，质量管理工作是各部门管理工作中的首务。

其次，酒店服务出现的问题大多是在服务现场发生，发现服务质量的“最短的木板”也只能在现场发现，如礼貌、语言、争执、服务不到位等，加上部分服务有“即时性”（当然大多数的服务有一定的过程），管理人员上班时不能整天坐在办公室，应提倡现场管理和走动式管理，加强现场管理的力度，观察、了解部门的员工在岗情况、观察、了解顾客的情况，观察了解服务的情况。酒店总经理、部门经理每天在各工作现场、服务现场巡视、停留时间，就很有必要加以量化限制。

## 五、提倡“重实效、轻空谈”的管理方法

“重实效、轻空谈”是国际上酒店管理名家提出全面质量管理(tqm)的方法。要在酒店完善服务质量管理体系，推进质管制度建设，一定要制订相关的不求虚名、行之有效的规章制度，才能让质管工作持之以恒。切忌“形式主义”或“突击运动式”的管理手段。

1. 坚持部门“每天一表，每周一评，每月一结”的质量管理制度。各部门必须有服务质量每日登记表，建立各部门的服务质量档案，每周应在各部门包括各班组进行一次服务质量评估，每月小结本部门的服务质量，交给酒店相关部门，除大堂副理、当值经理外，酒店还将组织不定期的服务质量检查评比、让优秀服务案例和服务质量投诉亮相，成为鞭策员工前进的动力。部门经理应有每日工作日记，对部门的服务管理工作予以记录。在此基础上，酒店每月应有全店服务质量的评估报告，建立必要的档案资料。酒店服务质量管理的日常工作包括统计、评判和检查由人事培训部负责。

2. 酒店总经理办公会议是酒店服务质量管理理所当然的管理中枢，酒店的服务质量情况是办公会议必议的课题，不再单独成立“领导小组”或“管理委员会”之类的机构，这样可

以避免形式主义，增强质量管理的力度，脚踏实地做好本职工作。

3. 发挥培训的作用，可以配合经理推进部门的服务质量标准化工作。

4. 实行酒店管理人员在店内部门短期轮训，并把轮训工作纳入培训部的工作范围。具体的登记、统计、评判和检查的制度由其制订实施。

5. 各部门可根据部门的当值轮班情况建立相关的服务质量管理小组，部门的例会应有服务质量的内容以及处理顾客投诉的情况报告。

## 六、值得关注的几个观念

1. 员工是酒店的主人，是服务质量工作的检查者，服务质量问题的发现者，出现质量问题的解决者，不能简单地把员工当成质量管理的对象。

2. 零投诉的酒店不存在，零投诉的部门不存在，零缺点的员工更不存在。管理人员应有正确的辩证唯物观，鼓励员工在服务工作中敢于创新，并正确对待顾客的投诉，做到心理平衡，以利改进服务。

3. 创新是提高服务质量最好的途径。在规范服务的基础上，如何提高顾客的满意度，减少或避免顾客的投诉，服务创新就是一种有效的手段。

4. 人是服务的第一要素。自然的微笑，得体的动作，整齐的服饰，关爱的语言，有时能收到其它硬件无法取得的效果。

5. 不要太相信评优创佳之类的“运动”。要有稳健的管理风格，要有“沉得住气”的经营管理和服服务，日积月累，才能

巩固原有的服务理念。

如何提升酒店服务质量和服务意识

## 七、继续坚持“优质服务、超值享受”的服务理念

服务理念的提出和确定为酒店的市场形象定位，经过了近五年的实践，证明是适宜的。它既能体现出酒店服务的特色，也符合市场经济的走向。这一理念是酒店全体员工用他们的辛勤劳动的汗水换来的成果，可谓之“来之不易”。全体员工在向客人提供服务时，一定要牢记这八个字，作为服务工作的最终归宿，并千方百计，想方设法为实现此目标而努力。任何服务工作上的过失，都是往酒店的市场形象抹黑。

“完美”是人类追求的目标，也应是我们酒店管理人员和员工应追求的目标。虽然这样的目标很难企求，但如若没有目标，我们的服务工作将会落伍，将无法在酒店行业的竞争中前进。

## 酒店服务提升调研报告篇四

“完美”是人类追求的目标，也应是我们酒店管理人员和员工应追求的目标。虽然这样的目标很难企求，但如若没有目标，我们的服务工作将会落伍，将无法在酒店行业的竞争中前进。

服务是酒店的产品，服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。因此，酒店服务质量是酒店的生命线，是酒店的工作中心，在酒店竞争中，最根本的是质量竞争。同时，酒店服务质量的提高，是维持酒店品牌的保证，注重酒店服务质量，是酒店品牌建设的重要内容。

服务在许多情况下都是无形无质的，让人不能触摸或凭视觉

感到其存在，为了变不可感知为可感知，酒店需要通过服务人员来体现，服务质量很大程度上依靠服务人员的表现，酒店员工是服务质量的直接体现者。

酒店的服务人员必须拥有以人为本的服务理念，服务态度是服务人员在对服务工作认识和理解的基础上对顾客的情感和行为倾向。服务人员热诚服务，以情感客，使顾客充分享受到精神上的尊重，满足其求尊重的需要，这往往比花费昂贵的广告更能吸引顾客，更能增加客源。首先要微笑服务，文明礼貌。微笑是全人类共通的语言，一个灿烂的微笑常常会拉近人们彼此之间的距离，一句礼貌的问候便会博得顾客的赏识和认可。其次，要积极主动，热情耐心。服务员工要掌握酒店服务工作的规律，自觉把服务工作做在顾客提出要求之前，要主动“自找麻烦”，未雨绸缪，事事处处为顾客提供方便。最后，服务要细致周到。要善于观察和分析顾客的心理特点，懂得从顾客的神情、举止中发现顾客的需要，正确把握服务的时机。从而，让顾客真实的感受到本酒店的服务质量。

服务的生产过程与消费过程同时进行，服务人员提供服务于顾客之时，也正是顾客消费、享用服务的过程，生产与消费服务在时间上不可分离。服务的这一特征要求服务消费者必须以积极的、合作的态度参与服务生产过程，只有参与才能消费服务，否则便不能消费服务。因此，酒店的服务人员应该适时恰当的与顾客进行沟通，及时对顾客宣传本酒店的服务知识，提高顾客参与服务生产过程的水平。从而，更能让顾客感受到本酒店的优质的服务质量。

服务虽然有一定的标准，但服务因人、因时而有差异性，比如：有经验的员工与没有经验的员工提供给客人的服务相差很大，有服务热情的员工与缺乏服务热情的员工提供的. 服务也不一样，同一位员工受到激励时和缺乏激励时的服务效果就不一样。



以致提高员工的素质。对酒店来说，选择优秀的员工是必不可少的，同时，还要注重对员工的培训，纳贤除莠。培训可以让新员工和在岗老员工了解工作要求，增强责任感，同时有效减少客人的投诉以及减低员工的流动率，从而保证服务质量，提高劳动生产率。另外，培训还可增强员工的集体意识，增加企业的凝聚力，提高全体员工的精神面貌和企业的形象。

酒店服务是有形的实物产品和无形的服务活动所构成的集合体。服务人员的服务行为直接影响着服务效果。

“没有满意的员工就没有满意的客人”，酒店服务要以人为本，对于酒店来说，拥有优秀的员工是赢得和保有优秀顾客的关键。酒店要想使顾客满意，就必须把注意力对准员工。如果没有员工的热情和敬业，无论多么精心建造的酒店都不过是一座冰冷的建筑。只有员工对他们的工作很感兴趣、充满感情，只有员工觉得他们受到了重视和尊重，只有员工觉得他们的成绩能得到认可和奖励，他们才会忘我地去为客人服务。因此，本酒店将把员工视为酒店的内部顾客，为员工自我实现服务，并给予员工自主权和支持，以“员工第一，顾客第二”的信条为前提，员工受到尊重，就会对工作更有信心、更感兴趣，并对自己的工作满意，积极投入到工作中去。

服务在生产 and 消费过程中不涉及任何东西的所有权的转移。服务在交易完成后便消失了，消费者所拥有的对服务消费的权利并未因服务交易的结束而产生像商品交换那样实有的东西，服务具有易逝性。这一特征是导致服务风险的根源。由于缺乏所有权的转移，消费者在购买服务时并未获得对某种东西的所有权，因此感受到购买服务的风险性，从而造成消费心理障碍。为了克服消费者的这种障碍，本酒店将采用“会员制度”，对于那些经常来消费的顾客，本酒店将给他们发放贵宾卡，这些顾客将可享有本酒店的某些优惠，对于那些一次性消费了一定数额的顾客，将给予他们会员卡，与维系他们与本酒店的关系，从而还可以让他们在心理上产生拥有企

业所提供的服务的感受。

服务质量在酒店的服务中占有举足轻重的地位，只有提高服务质量，才能真正提高酒店的核心竞争力，酒店才能长久生存。酒店必须不断提高服务质量。

## 酒店服务提升调研报告篇五

客人登记入住和注册的手续要既容易又方便。通常情况下，如果签入和签出要浪费很长时间的话，会令很多人感到沮丧。想要让你的客人觉得你关心他们的感受，帮助他们节约时间，就需要利用先进的互联网技术。例如使用facebook登记或开发允许客人办理入住手续的移动应用程序。如果想吸引客人，应用程序还可以向客人介绍当地的景点和可供参观的地方，提供一些紧急电话号码，你的客人会为此感谢你的。

客人想要一个轻松的旅行。他们住在酒店的时候，一般希望浴室可以提供热水，迷你冰箱里面放着健怡可乐，酒店可以提供快速送餐效劳。当客房没有这些效劳的时候，他们就会打电话到前台。前台的责任是确保客人的合理诉求和要求能够立刻兑现。即使前台很忙，也要设置一个平台，让别人一看就知道客人的需求得到了满足。你可以通过让客人使用twitter或者一些社会化媒体平台将他们的需求传达给你，这可以简化程序。如果能够在客人入住之前就将一切都安排妥当，你就能够确保为客人带来一个难忘而愉快的假期。

即使客人粗鲁或咆哮，作为前台人员或者任何第一个接触客人的员工，都应该始终保持冷静，不要失去理智。要保证微笑着，礼貌地迎接客人。当客人生气，要试着找出他愤怒的原因，然后采取措施来解决这个问题。这可能需要前台工作人员随机应变，采取的一些未经上级部门批准的紧急措施，所以酒店应赋予其雇员一定的权利。如果员工不得回来回奔波去获得其上级部门的许可或批准，这将会进一步激怒客人。

在客房摆放一个迎宾水果篮或者一盘免费的三明治，如果客人长途跋涉，深夜到达，这样的小事会给他们留下一个非常好的印象。确保房间干净并且为客人入住做好准备。这些虽然是小事，但是却能起到大作用。所以说，一定要做好小事情，比方水龙头漏水是否维修好或电视能否接收到所有频道。当客人带了孩子，要安排保姆照顾，以便家长可以有时间过二人世界，却可以放心孩子的平安。要以客户为导向来安排酒店的活动。

鼓励客人提供住宿反应，这可以让你了解到你的酒店的优点和缺点。有差评并不一定是坏事，说明有需要改良的地方。尽量接纳客人的建议，以改善你的酒店效劳。客人反应的问题如果确实存在，要积极采取客人的建议，并根据客人的建议和意见重新培训员工，以确保错误不再重演。另外，改善效劳后要送感谢信给客人，并邀请他们再次光临，体验效劳的变化。

客人可能在住宿期间挑剔，易怒和苛刻，关键是不要让这些问题阻挡你前进的步伐，无论如何，都要努力为客人创造出与众不同的住宿体验。在酒店业，卓越的客户效劳意味的是满足每位客人需要的个性化效劳。没有一种效劳是适合所有人的。相反，你在个性化的效劳上做出越多的努力，你的客人就会越满意。打造品牌的关键也许是营销，但是留住客人和促进生意的关键在于卓越的客户效劳。