

酒店管理人员培训心得体会(精选8篇)

实习心得是我们在实习过程中思考和反思的重要成果，也是对实习单位的一种贡献。教学反思范文8：通过本次教学反思，我发现自己在课堂管理方面存在一些问题，学生纪律不够严明。下一步我将加强对学生的教育管理，提高课堂纪律和学习秩序。

酒店管理人员培训心得体会篇一

酒店管理，全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的。下面是带来的酒店管理培训心得体会，希望对大家有帮助。

酒店管理培训心得体会篇一：

转眼间，我进入__酒店培训已经一个星期了，在这一周里，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星期，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。这几天熊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，同事熊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。

让我们为__酒店的发展壮大而不懈努力吧！

酒店管理培训心得体会篇二：

首先感谢集团领导及本店领导组织给我一个良好的学习机会，于5月7日参加了在万狮京华(维景国际)大酒店的培训。

在此期间，学习时间虽然很短，但我感觉确实是受了很大的启发，受益匪浅，既开阔了眼界又增强了信心，以下是本人的体会和心得。

一、企业环境的营造

学习期间万狮京华人事部经理带领我们参观了酒店的总统豪华套房、商务标间、女式房等，酒店规划别具匠心，尽显尊贵高雅。201间装修豪华、宽敞舒适的客房，品味出众的室内布置，一应俱全的客房设备设施加上人性关怀的服务必为宾客的居停创造完美效果。

装饰考究、雅致谧静的行政楼层，提供了宾客所需求的个性化服务。17间华贵绮丽的中餐贵宾包厢及格调清幽的散座大厅，典雅清新的西餐厅，朝气蓬勃的动感酒吧，气派豪迈的宴会厅及功能齐全的会议室再配以巧手烹制的创新美食，加上专业体贴的服务，定能为宾客提供时尚餐饮新享受。酒店专设健身房、全天候室内游泳池、丽花皇宫夜总会、芬兰湾桑拿洗浴中心等缤纷多彩的休闲娱乐设施，辅以细致入微的专业服务，定能为宾客的下榻带来全新体验。

二、企业的精神文化

企业精神是企业文化的核心和灵魂。来到万狮，穿梭于电梯里、餐厅道、员工活动室……满意、服务与微笑、速度、诚意是他们的理念，特别是他们的员工餐厅有这样两句话：“注重细节，提升服务。加强巩固，提升服务”。万狮的员工热爱酒店，关爱客人，体现了酒店宗旨，管理注重细节，体现了一种独特的经营方式。万狮将“人无我有、人有我优、人优我特、人特我变”，的精神文化体现的淋漓尽致。

三、企业的管理

企业管理要满足顾客，实现营销目标，不能孤立只是考虑某一因素和手段，必须从目标市场需求和营销环境特点出发。通过与各位同仁的交流学习，我有所领悟：

1、环境营造对消费环境不断创新，要有严谨、细致、敬业、专业的理念。

就像万狮的员工餐厅管理，天天处理、天天清扫、天天规范、天天检查、天天改进，每个岗位都有责任人，相互监督、督促，这种严谨的工作作风，足以营造出良好的消费环境。

2、市场营造“心有多大、市场就有多大”把蛋糕观念变成面团观念，主动征求来自各方面的意见和需求，通过座谈、听取意见、沟通信息来和客户联络感情，借用顾客的言语为酒店做免费的宣传广告，为企业开拓更广阔的客户市场。

四、企业信誉的提升

“金奖银奖不如顾客的夸奖，金杯银杯不如顾客的口碑”一个企业成功的标志不仅在于它的知名度有多高，更在于顾客对酒店的美誉度有多高，和对客户企业忠诚度的培育。在万狮，我体验到了万狮员工为此付出相当大的努力，始终保持将自己最优秀的产品和服务展现在顾客而前，给顾客意外的惊喜和物超所值的感受。

通过这次学习，让我对酒店管理培训有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，也学到了万狮的一种严谨、细致、敬业、专业的服务理念，在今后的工作当中，我将通过此次学习所得进一步提升自己，不断创新将其运用到实际工作中，真正做到让我们酒店的经济效益、品牌效益能再创新高。

酒店管理培训心得体会篇三：

俗话说：“不吃饭则饥，不学习则愚”；“流水不腐，户枢不蠹”。作为酒店基层管理者，要不断的更新知识，增长学问，提高自身的管理水平，以适应企业发展的需要。

20__年z月z至z日，在培训中心举办了基层管理人员培训活动。相关领导对此次活动十分重视，亲临培训课堂，与我们一起听课学习，这也是对我们的极大鼓励和鞭策。下面就对于三天的培训课程浅谈一下我的学习体会。

一、王成慧老师——《酒店营销思想、战略与策略》

“我们卖的是服务，其中包含了文化、品味、享受、超值”。这对此观点我感受、理解颇深，公司从上到下，大力弘扬服务营销，所谓服务营销是企业充分认识到满足消费者需求的前提下，为充分满足消费者需要在营销过程中所采取的一系列活动。服务营销与传统的营销的比较同传统的营销方式相比较，服务营销是一种营销理念，企业营销的是服务，而传统的营销方式只是一种销售手段，企业营销的是具体的产品。在传统的营销方式下，消费者购买了产品意味着在一庄买卖的完成，虽然它也有产品的售后服务，但那只是一种解决产品售后维修的职能。

而从服务营销观念理解，消费者购买了产品仅仅意味着销售工作的开始而不是结束，企业关心的不仅是产品的成功售出，更注重的是消费者在享受企业通过产品所提供的服务的全过

程的感受。这一点也可以从马斯洛的需求层次理论上理解：人最高的需求是尊重需求和自我实现需求，服务营销正是为消费者(或者人)提供了这种需求，而传统的营销方式只是提供了简单的满足消费者在生理或安全方面的需求。随着社会的进步，人民收入的提高，消费者需要的不仅仅是一个产品，更需要的是这种产品带来的特定或个性化的服务，从而有一种被尊重和自我价值实现的感觉，而这种感觉所带来的就是顾客的忠诚度。服务营销不仅仅是某个行业发展的一种新趋势，更是社会进步的一种必然产物。

当前我们正在宣贯的“三三四四五”服务理念就是贯彻服务营销的鲜明写照。把它落实运用到实际服务工作中是一件长期持久、任重道远的事情。作为基层管理人员，要带头践行，起到模范带头作用。

二、赵莉敏老师——《饭店优质服务案例解读》

赵老师以故事贯穿整个培训课程，带我们进行了一次难忘的“芳香之旅”。

优质服务案例解读—快步礼宾、殷勤带房、贴身管家、“金钥匙”服务、节日祝福、细微服务、真情回访、真诚送行、信函问候等。

生活就是服务，只有给予人们更多一点，更好一点服务的人，才能不断前进。酒店员工的职业道德是真诚公道、信誉第一，诚实守信是中国人的传统美德，自古以来恪守诚信就是衡量一个人行为、品质和人格的标准。做企业同样需要诚信，古人云：“经营之道在于诚，赢利之道在于信”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设社会主义市场经济的今天，我们关注“诚信”是因为在现实生活中，存在着缺乏诚信的阴影，从假烟、假酒、假证件、假钞票等等，都给人们的心理上留下了很多不诚信的阴影，以致让人与人之间缺乏信任和理解。作为一个服务行

业的工作人员，应该怎样去面对现在的实际工作呢？在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即：态度好=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，与客人直接打交道即累又繁琐，可我喜欢服务工作，喜欢看到客户、人希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们这里疲惫而来，面带满意的笑容离去；满足于由于坚持原则而使酒店和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。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。

我是为客人服务的人服务的，一定要最大限度的满足员工的需求，牢固树立二线为一线、全员为顾客、我为大家的服务意识，做一个让大家信赖、依托、知心的基层管理者。

三、付刚业老师——《酒店管理沟通务实与艺术》。

付老师从自我沟通、提升成熟度、运用沟通技术三个方面进行了讲解，并呈上了经典案例。我们只是研究别人，很少研究自己；沟通要以别人为中心，不是一自己为中心。人际沟通注重和每一个人进行良性的互动。既不能够偏重某些人，使其他人受到冷落；也不应该只顾自己，想说什么就说什么，爱说什么便说什么。否则你只是在发表意见，根本不是在进行沟通。善于沟通的人，必须随时顾及别人的感受，以免无意中破坏了自己的人际关系。在我们日常生活当中，人际沟通是不可或缺的活动，必须养成小心应对、用心体会、虚心检讨的良好习惯。一方面使自己的沟通能力不断提高，一方面促使自己的人际关系获得改善。在愉快中把正当的事情办理妥当，则是我们共同努力的目标。

作为一个管理者，要善于沟通，学会沟通，与自己的上级、同事、下级建立良好的合作关系，共同营造良好的工作环境和组织氛围。三天的课程，收获较多，运用到实际工作中取

得成效才是真正的目的，我尽力做到。

酒店管理人员培训心得体会篇二

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。

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。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。

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。

共2页，当前第2页12

酒店管理人员培训心得体会篇三

3个月的培训就要结束了，回首过去，有光阴似箭的感觉，在这里我学到我一生中受益匪浅的东西，做人的道理，社交知识及工作经验，让我这个无知的孩子开始已经慢慢长大。

通过这次培训，我认识到作为酒店服务员，在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常识，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，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

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，在客人感兴趣的情况下，使产品得到充分的知悉和销售。

酒店管理人员培训心得体会篇四

时间过的真快，我进入xx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，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，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，提供的服务。

酒店管理人员培训心得体会篇五

20xx年5月26日，星期六天气格外的凉爽，**县、**、**三个联社所有信贷员、主任、会计在**市五星级酒店——“国际酒店”组织中层干部管理人员培训，为期二天半的中层干部管理人员培训转眼即逝，这里留下了我们静静聆听前辈教导的身影，这里留下了我们最真最灿烂的笑容。暮然回首，这样欢聚一堂的机会已然不多，我们即将浩浩荡荡的奔赴工作岗位，以全新的精神面貌迎接新的挑战，内心诚惶诚恐，却又满心欢喜和期待。

如果有人问我，这次为期二天半的中层干部管理培训期间给你留下印象最深刻的是什么？我想大声的说，是知识的力量。每一位为我们授课的教授，他们对信用社全面风险、精细化管理、和如何营销等讲座都深深的感染着我们，他们博学多

才，他们经历丰富，他们谦逊有礼，他们勤勤恳恳，兢兢业业，甚至连培训班每天与我们朝夕相处的老师，他们无微不至的关怀和服务精神，都令人为之动容。在此感谢培训班的老师为我们真诚而温馨的付出，感谢省农村信用合作联社给我们提供的培训机会，带给我们全新的经营理念、风险管理理念、营销理念等。

如果有人问我，培训期间你最大的收获是什么？我想说，是让我们每个信合员工学习到了更多的知识。在这里，我们了解了对风险防范、精细化管理、以及营销手段。通过系统的学习，让我进一步认清了岗位职责、净化了思想、提高了营销能力下面对这次培训谈点我的体会。

首先，增长了自身知识，改善了我的知识结构。本次培训主要安排了三个方面的讲题，第一；银行精细化管理培训，如“精细化管理工程”、“精细化管理可采用的方法”，还包括有与我们日常工作紧密相关的一些内容，如“精细化管理的实践和经验”，等等，第二；全面风险管理培训，如“如何控制风险”、“风险管理的七到位、八到措”。第三；客户营销策略与技巧，如“如何与客户沟通”、“如何去营销”等等。担任授课是全国有名的三位刘先明、周捷、**洪进教授，他们深入浅出、形象生动的讲解，从方方面面帮助我们增长了见识。毫无保留地合盘托出，如此近距离聆听业界权威们的耐心细致讲解，我觉得这样的机会对于我来说真的是非常难得、非常宝贵。众所周知，当前社会是一个学习型社会，我们自身工作中所面临的知识更新频度更快、任务要求更高，此种形势下，此次培训为我们提供的知识养分，对于丰富我们的知识积累、改善我们的知识结构，促使我们在现实挑战面前游刃有余地做好本职工作，尽管说有些杯水车薪，但无疑是雪中送炭，益处多多。

其次，加强了同行交流，汲取了有益经验。本次培训，还穿插了游戏、讨论、交流环节，这为我们学员相互之间沟通了解、取长补短创造了契机。此次参加培训的200名学员，分别

来自**联社、**县联社、**联社，虽然说我们大家都在不用的联社网点工作，但毕竟，各地实际情况千差万别，在工作认识上每个人会有自己独特的见解、在工作开展上不同单位也会有自己独到的经验。事实也确实证明了这一点，通过这次培训班，使我对今后如何立足本职岗位高效做好工作有了进一步认识；通过三位知名教授培训，使我对以后在信用社工作如何做好全面风险管理、精细化管理以及如何营销等方面先进的工作经验，有了一定程度的了解。在此意义上可以说，此次培训不仅为我们基层央行工作者搭建起了一个学习知识的平台，同时也为我们打通了一个彼此交流实践经验、共同促进信用社稳步前进的有益通道。

再次，明晰了身份定位，把握了工作方向。老师讲到对企业讲忠诚。就是把内心对信用社真挚的爱化作愿意把自己的一切贡献给信用社未来与发展的力量。作为信合人，自己的一言一行都要从维护企业的形象与大局出发，时刻树立“企业光荣我光荣，企业衰败我可耻，我为企业争光荣”的意识；就是把企业当作自己名副其实的家，真正成为家庭中负责任的一员，而不是旁观者。想家庭之所想，急家庭之所急，就是要全力以赴做好本职工作。做好本职工作的前提是领导员工的基础。榜样的力量是无穷的，喊破嗓子不如干出样子。所以中层管理干部必须严于律己，率先垂范。凡事想在前，做在先。吃苦在前，享受在后。使我们在今后的工作中有了明确的方向，提高了全面风险管理能力以及市场营销能力，在今后工作中如何更好地把握自我、如何更好地发挥自身作为一名信合人员作用，在本职岗位上扎扎实实履行职责建功立业。

当然了，此次培训，还使我有缘结识了来自三个地方的农信社朋友，收获了友谊。使我有缘领略领导、学者们的风采，不只是学识上的风采，更兼职业道德、人格方面的魅力。比如像三位知名授课，虽说他们身居一定地位，但他们非常平易近人，上课前后会非常恭敬地向在座学员鞠躬致敬、回答学员们的问题时非常耐心，而且循循善诱，三个小时一直站

着给学员们授课，力图给学员们讲解更多关于风险管理、营销等相关知识；而像这些教授们，他们讲解中所透露出的对于学习、研究的孜孜以求精神，也极大地感染和激励着我们。这些方面，虽然不是具体的理论知识，但它作为一种精神财富，会对我们今后为人处事、待人接物等方面产生潜移默化的良好作用。

难忘的两天半中层干部管理人员培训时间转瞬即逝，在此，由衷地感谢**农村信用合作联社给我们这次机会，为我们提升素质提供了宝贵时机，感谢**国际酒店相关工作人员认真周到的服务、无微不至的关心。也希望中层管理人员培训班能长期举办下去，越办越好。

酒店管理人员培训心得体会篇六

今天中午12点30分我参加了由烛光小组举办的财务分享活动使我了解到了财务该怎样做，和理财方面的一些知识，参加此次活动的有烛光的部分人员，爱之翼的部分人员和sunshine小组的部分成员。

首先，由烛光小组的组长刘娟为我们带来了一个热身的游戏，大家围成一个圈，左手成掌在上，放在站在左边的人的手上面，右手伸出食指，放在站在右边的人手掌下面，然后，由刘娟数数，当听到3时就用左手抓右边的人的食指，同时右边食指要快速躲过右边的人左手，最后，有三个人被抓到食指，抓的那三个人，刘娟让他们用手放在自己的头部说“我很聪明”，而被抓的三个人同样做，并说“我很快乐”，通过这个游戏，让我们身心得到了放松，心情变得愉快，舒适，通过一个小小的游戏，让所有的人都可以感受到快乐。

接下来，在场的所以人进行了自我介绍，并在介绍时，要用26个字母中的任意一个来展现自己的性格特点，可以让大家更快的相互熟悉，相互了解。我把自己比成了一个d[]意思是说，我就像这个字母d一样，可以容纳一切，包容一切，把

一切事物都用宽容的心来对待，我就是这样的性格。然后，就进入今天活动的主题，由烛光小组的财务成员任春霞给我们讲了怎么做好财务，认识了发票，如何辨别发票。在其中，我了解到，财务分为三个步骤，预算，预支，结算。预算，就是再一次活动之前的估算，通过这次出去活动可能需要的资金，车费等，进行一个总的推算，并要做好后备资金，以应急意外情况，将其列成表格；然后就是预支，要表明预支的原因，效果，并且超出的金额，要写申请书，并于当天向财务专员汇报；最后就是结算，就是在当天结束后将这次活动的总消费再算出来。

紧接着给我们认识了发票，让我们明白了什么是有效地发票，什么是无效的发票，并在报销时要填写的表格，有三种，其一是旅费报销单，第二是费用报销单，第三是原始凭证粘贴单。将三张报销单填写好后才能报销资金，并于当天9点之前上交报销表。最后，进行了疑难解答，不懂的方面，财务任春霞都进行了一一解答。接下来任春霞给我变了一个魔术作为今天活动的结束。霞姐正在魔术中，看她认真的样，绝对是大魔术!!!!

通过今天的活动，我了解到了财务的流程，怎样做好财务的工作，在过程中应该注意什么事项，在做预算表的时候，要怎么样做，如何做，要把各方面都可能用到的资金都要考虑进去，在做结算的时候，如何总结，如何做好报销单，让我明白了要做好财务工作，首先要有一个清晰的头脑，和一个平静而细心的心，也明白做好财务的任何麻烦和不容易，学习到了理财的知识，同时希望自己在以后的工作中可以做到更好，希望可以学习到更多的知识。

酒店经营管理财务培训心得4

酒店管理人员培训心得体会篇七

自从80年代改革开放以来,以外来游客为起点,中国酒店业开始发展。接下来就跟着本站小编的脚步一起去看一下关于最新酒店管理培训心得总结吧。

近来,苏州酒店业发展的势头十分迅猛,是全省学习的典范,其中苏州亚致酒店就是一家具有鲜明特色的精致性酒店。为全面学习借鉴他们的好经验,尤其是学习他们内部精细化管理和科学发展的好做法,根据总经理室工作部署和要求,酒店由副总经理徐东华带队,总经理助理沈纬以及前厅营销部、客房部、工程部、安保部等管理人员一行八人于2月13日至14日赴苏州亚致酒店进行了学习考察,虽然时间很短,但收获很大,既亲眼目睹了苏州酒店业的快速发展和变化,更切身感受到苏州亚致酒店的成功经验和实干精神,其成功经验也为我店的管理和发展提供了重要实例参考。

苏州亚致精品酒店位于苏州市高新区长江路379号,与苏州乐园毗邻,是丽致酒店集团旗下一个创新品牌。酒店占地3500平方米,酒店主体建筑共四层,拥有时尚精品房139间,酒店秉持“体贴入心,更甚于家”的企业理念。

亚致酒店全年入住率为60%左右,全年平均房价为530元,在苏州酒店业十分发达的地区,拥有如此好的效益我认为有以下几点值得学习借鉴:

一、酒店设计时尚,处处体现魔术细节

亚致精致酒店于20xx年3月开业,就目前来看,酒店的设计也很新颖时尚。酒店大堂面积不大,但布置却很个性,各类装饰物根据场地的大小不同,形态各异,将酒店的企业文化渗透到每一个角落,处处彰显酒店特色。

魔术细节设计随处可见：酒店多功能咖啡厅天花板上的灯不但闪亮，而且可以变颜色，就如同满天的繁星闪烁；午餐或晚餐时，咖啡厅周围的舞台幕布可以围成一个圆形，让您感觉身处戏剧舞台，自己正在台上扮演一个角色，感觉很微妙；多功能工作台配备的人体工学可调节座椅，宾客可根据自己的身高、习惯、喜好自行调整座椅的舒适度，或高或低、或倾斜或直立，总之感觉达到最佳就好；房内提供的魔术功能沙发，宾客可根据自身需求做适当调节，沙发前的靠板，既可做临时加床处理，也可当宾客休闲小憩时的茶几使用，真是一物多用；另酒店提供衣物换洗的无声服务，充分考虑到商务客人的特性，宾客只要把衣服放在房内的衣柜内，轻轻按一个按钮，楼层服务员看见提示灯后会立刻将客人的衣物送洗，衣物洗完后，服务员无需进房只要将衣物放在指定位置，宾客回店后可自行在房间内收取衣物。

俗话说：“细节决定成败”，把细节做得如此到位，这点确实值得我们思考和学习。

二、酒店设施齐全，处处体现商务化设计

酒店的定位是接待商务客人，因此酒店设施配备在为商务客人提供服务上大做文章。如健身房、游泳池、公共区域免费上网，应有尽有，每个客房还配备一部手机，24小时秘书服务，宾客只需播“0”，就可拨打到总台，如果房内的电话三声振铃后仍无人接听，便会自动接入客人手机，发挥移动电话便捷通讯的特点，提供给宾客无微不至的服务。

特别值得推荐的是酒店首推的workstation概念客房，网络、37寸液晶宽屏幕、5.1声道环绕音响、激光打印机、迷你吧、dvd播放机、个人文具整合于一体，在多功能工作台上方留有许多插座和网线插口，24小时不间断电源，满足不同商务人士使用。在多功能工作台的左手边抽屉内放置了咖啡、茶、零食等物品，右手边抽屉内放置各类文具用品，在工作台的顶部有一盏专门为商务宾客工作时开启的专用灯，保证

足够的灯光供宾客使用；客人在工作时，无需来回走动，物品就可信手拈来，如此合理的设计理念竟来源于严先生的儿子。有一次，严先生发现他的儿子在写作业时总是走来走去，一会儿拿这个，一会儿拿那个，既浪费了时间，学习又不专心，因为这件事给了严先生一个灵感，因此在亚致酒店设计时，严先生把这些理念放到酒店内，推出了workstation概念客房，这一举措赢得了许多商务客人的好评。

可见，生活中只要多注意观察，多注重细节，那距离成功就更近了一步。

三、酒店特色鲜明，处处体现服务

苏州的酒店都有自己的独到之处，他们运用各种形式力求创造一种文化特色，使人感受到一种高雅的氛围，苏州亚致酒店也做到了。酒店的游泳池是免费为客人开放的，周二、周四酒店都有“happyhours”欢乐时光，宾客可免费享用美食和葡萄酒，每天14:00—18:00宾客都可以免费享用咖啡、茶、甜点等，酒店还提供免费班车接送宾客。

酒店房内的服务指南内容详细全面，图文并茂，大到空调、电视的开启方式，小到线路的接口，都做了一一说明，真正起到了“万能钥匙”的功能。当我询问酒店成功的秘诀是什么？亚致酒店张总介绍说：“服务是酒店的致胜法宝，提供优质且全面化服务，坚守荣誉重于利益，深信服务创造利润。”

四、酒店注重设备保养维护，体现在每时每刻

亚致酒店至今年3月已开业五周年，酒店非常重视设备的保养和维护。我们在酒店没有发现一处卫生死角或破损部位，所有设备皆光亮如初，给人的感觉是酒店才开业。我请教管理人员有什么秘诀？回答是：“开业之初就是维修保养之日，维修保养体现在酒店运营的每天、每时、每分钟，任何设施和

部位都不能给客人敷衍凑合的感觉。”

五、酒店销售不断创新，迎合市场需求

亚致酒店的客源主要是网络、散客、协议单位和少量的中国台湾旅行社，目前其主要的宣传是依靠网络和微博，因此营销成本极低，只占整个营收的1%~2%。由于市场竞争激烈，根据数据统计并对数据进行严格分析后，酒店将原日式、泰式餐厅改成小型餐厅和会议室，提高它的利用率；针对接待的日本客人较多，房间内又特别增加了便捷宝，这些改变主要是酒店为了适应市场和宾客需求，保证营收的完成。

用心的服务，细致的管理，结合市场准确定位，打破成规不断创新，这是亚致酒店成功的秘诀。也是我在这次参观学习中的收获，我想，成功的道路对每一个人，每一家企业都是一样的，但是区分成功和失败的往往就是这些。

7月4日，北京北大资源研修学院“酒店管理精英体验营”活动的第四天。为了让体验营的同学进一步开阔视野，深入了解酒店行业，亲身感受国际星级酒店的优雅环境和优质服务，“酒店管理精英体验营”师生一行人来到洲际酒店管理集团旗下的皇冠假日五星级酒店进行参观学习。

我校体验营师生受到了酒店方的热情接待。该酒店人力资源部经理向同学们介绍了洲际酒店管理集团的发展历史、旗下品牌的发展历史、企业文化以及发展理念。随后，带领同学们参观了酒店客房、康体中心、宴会厅、中餐厅、西餐厅、自助餐厅等。参观结束，体验营的同学们在酒店的西餐厅享用了西餐，不仅体验到了国际星级酒店一流的接待和服务，而且对西餐文化有了更深入的认识和学习。

此次参观学习，体验营的同学们亲身感受了洲际酒店管理集团的企业文化和管理理念，增强了对酒店行业的认识。同时，也更加坚定了自己进入酒店行业的决心，为自己今后职业的

发展奠定了良好的基础!

12月份学校组织我们班的学生赴株洲“福尔莱”大酒店进行了实地考察学习，通过这次考察学习对我的触动很大，体会深刻，同时感到了前所未有的强烈震撼和压力，也进一步增强了危机感、紧迫感和责任感。没有比较就没有差距，福尔莱的服务真正做到了“7s”管理质量，其质量是企业的生命，联系目前的现状，我们服务质量有待进一步提高。就如何改善我们的服务质量，提升自己的形象，增强竞争力，下面谈谈我的一些观点。

作为导游专业的一员，虽然我没有直接参与员工的招聘工作，但我认为，在我们挑选酒店新员工时应该做到“宁缺毋滥”，必须将新员工是否具有亲和力作为入选的必备条件。因为没有亲和力的员工显然无法与客人进行良好的沟通。严格管理体制是管理好酒店的首要条件，提高服务员的素质，加强安全防范。

随着工作逐步的开展，我发现自己越来越忙，曾经有一度我对自己管理工作长生了怀疑，也失去了信心，因为我发现，我竟然不知道该如何去做一些更重要的事情，同时也深刻体会到光凭目前的知识和素质是远远跟不上酒店发展的需要。我想，以这次外出考察学习为契机，虚心学习，加强与其它部门、同学之间的沟通与交流，调整自己的工作心态，做到谦虚谨慎，小局服从大局，个人利益服从集体利益为指针，为实现公司的销售目标而努力工作!

酒店管理人员培训心得体会篇八

随着酒店业竞争的日趋激烈，培养高素质的人才，促进员工素质和服务质量的提升势在必行。下面是本站小编为大家整理的最新酒店管理培训心得体会，供你参考!

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，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。

转眼间，我进入xx酒店培训已经一个星期了，在这一周里，

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星期，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。这几天熊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，同事熊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。

让我们为xx酒店的发展壮大而不懈努力吧！

共2页，当前第1页12