# 参观酒店心得5篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-03-27

*通过心得体会，我们学会了如何应对不同的挑战和困难，大家在对一件事情有了新的感悟后，一定都要好好的写好心得，下面是职场范文网小编为您分享的参观酒店心得5篇，感谢您的参阅。参观酒店心得篇1到一家四星级酒店参观后，感觉我们要学的地方还真多，这是不*

通过心得体会，我们学会了如何应对不同的挑战和困难，大家在对一件事情有了新的感悟后，一定都要好好的写好心得，下面是职场范文网小编为您分享的参观酒店心得5篇，感谢您的参阅。

参观酒店心得篇1

到一家四星级酒店参观后，感觉我们要学的地方还真多，这是不可辩驳的，因为投入的差距是很大的。也许有很多人会认为我们与他们是不能相比的，也是学不来的，这种想法有一定的正确性，三星是不能和四星相比，但是还是有很多地方可以学的。学什么，怎么学倒是我们应该认真探讨的话题。在硬件不及的情况下，我们是否更应该从理念和方法上入手去学习呢?真正有价值并能够运用在我们酒店管理中的就是理念与方法，从xx学习后，我与大家分享一下我的学习心得体会：

完美来自于顾客。参观xx的客房后，有几个非常深刻的印象：简单的桌柜、满足所需的用品、家庭房等等，这一切的设计都来自于对顾客需求的充分考虑，而正是这种基于对顾客的考虑才显得完美，充满家庭的温馨。从这一理念中我们应该学到，我们的任何一项基础设施布局、环境美化、服务提供等工作的出发点在于顾客的需求。每一个岗位都必须从客户的需求出发进行再设计，顾客需要什么我们力所能及地提供，属于顾客潜在需要的，我们也应该准备充分，尽可能的让顾客感受到我们的服务是完全处于对顾客的负责以及需求的尽力满足。在我们的工作和环境布置中，难免有多余的，有不合理的，评价正确保留与舍弃与否的标准是什么，不应该是领导的主观判断，而应该是对顾客需求的深入分析。

把你服务的每一个人当成你最大的顾客。在参观的过程中，大家都可能深有体会，xx的每一位员工都对你表达出了极大的热情，他们不会因为你只是来参观的就有丝毫的怠慢，而是把你当成他们最大的顾客，一样享受贵宾级的服务。这样一种理念直接会催生我们的消费热情，我们已经成为xx的潜在顾客。相比之下，我们的服务就与之差距太大了。我有次晚上大概8点来吃饭的时候，可能快下班了，某个服务员因为认识我，就对说“你们快点吃吧，我们要下班了。”然后我把这件事反映给主管，主管说“她对你熟悉，才这样说的。”各位，工作是不能讲人情的，服务是不能区别对待的，哪怕我们关系很好，哪怕我们是同一个单位的同事，在这里消费，就是这里的顾客，怎么能够区别对待的。这虽然是一件小事，但反映出的却是大问题，我们有明确服务理念吗?如果你直接服务顾客，就请把你最专业的服务提供给他，这就是一种品质，而不不论他是谁，在你的眼中，没有老板、没有老总、没有你熟悉的人，只有你的顾客。

专业体现品质。我们经常谈服务品质不高，怎样才能体现服务品质呢?要提高服务品质，这是我们首先要弄明白的。xx的服务有品质吗?有，至少比我们有品质。参观会议室的时候，你会发现他们的会议物品摆放，茶杯、铅笔比方方向一致，摆的时候你看那个服务员还用眼睛去瞄瞄，看有没有摆放到位。她在干什么，她在体现专业。我们就不同，开员工大会的时候，两个服务员把讲台搬上来的时候，往上面一放人就跑了，他就不管你是否放正，还得让我重新再摆一次，我也得去瞄一瞄，左看看，右看看。吃西餐的时候，你看看旁边站的那服务员两个眼睛就看着你的盘子，当你吃完去拿吃的时候，她马上就过来把你的盘子换掉，在服务的过程中深刻注重程序，这就是专业。

细节会让顾客记住你。大家在客房看到过xx的天气指南牌，这是一个细节，让我们感受到了他们的服务真是很细致，让你记忆犹新。大家是否还留意他们的垃圾桶，跟我们的没有什么两样，但他们却在表层的石粉上印上他们的标志。细节的改变并不需要多少成本，需要的是对细节的思考。你看xx老总介绍起天气指南牌是多么兴奋呀，“这个是我们独创的，这个可以怎样，又可以怎样，成本也蛮少的……”他在宣传什么，他在告诉我们他们工作的人性化以及对细节的追求，把对细节的改变当成他们的智慧财富。住店的顾客在享受同等服务的情况下，他们会更关注细节，一个细节可能就会永远留住你的顾客。

向你的每一位顾客传递热情。到每一个楼层，xx的员工都在向你传递热情，她会说“你好、这边请”，微笑，马上跑过去给你按电梯，电梯到了，在旁边站着等你进去后才会到岗位。这是一套工作程序，但在执行的过程中却在向顾客传递着热情。听他们的管理人员说话，语气柔和、语速不快不慢，但不乏热情，他们的人力资源部经理是这样说的：“我们用肢体语言来传递我们的`文化，这是培训中的重要一课。”我们提倡微笑服务，但微笑的质量却不高，这是氛围的关系，因为我们还没有形成这样一种氛围，至少我们要明白为什么要向顾客传递微笑呀，怎么传递呀，你的微笑专业吗，是真笑还是假笑，还是皮笑肉不笑，管理人员有没有对员工微笑。良好的服务在于传递，我们需要思考我们在服务的过程中给顾客传递了什么。

让制度更人性化一些。与xx人力资源部经理的交谈过程中，他谈到xx的奖罚模式，对于罚款他们确定了标准分制，允许员工犯错误在一定的分值，当超过规定分值后要进行罚款，在规定分以内进行必要的奖励。这就显得很人性化，员工不可能不犯错，少做少错，多做多错，不做不错，这是一定的，我们的制度应该更人性化一些，这样才可能真正提高员工的积极性与加强员工的自律性。当然，对于一些原则性错误，比如破坏、打架、偷窃等行为不包括在内，对于此内行为必须做到发现一例，严处一例。

时时培训，马上行动。谈到培训，我们往往把培训工作推给人力资源部，其实，部门管理者才是最好的教练，作为主管，要时刻对下属进行培训。参观机房的时候，机房门旁有很多墙灰掉落在地上，主管马上叫来清扫员，在旁边嘀咕了几句，大概有二十秒的时间，清扫员马上把地上的墙灰清理了。这是什么过程，这就是培训和行动的过程。当出现问题时，部门主管不要简单地吩咐下属怎么做，要教会他方法，这样才能够避免再次出现类似的问题。

获取顾客意见，时刻改进。顾客的意见应该当成一种财富，而不能怪顾客太挑剔。在xx用餐后，西餐主管走过来的一句话就是“对我们这里的菜有什么意见吗?”众口难调，每个人口味不同，肯定是意见不一的，通过顾客的意见而找准客户的喜好，可以为他带来更好的服务，也可以进一步改善我们的服务，让我们的服务更贴近于顾客，更具有针对性。

虽然我们的硬件基础不如四星级，但我们在服务、管理等软件上可以向他们学习，三星级酒店就要创造四星级服务，如果我们的服务达不到三星或者二星，我们评三星有什么用，希望我们有一天能打出这样的招牌“三星级酒店，四星级服务。”能力是培训出来的，品质是服务出来的，如何服务，四个字概括之——“用心服务。”

参观酒店心得篇2

20xx年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!

参观酒店心得篇3

最是一年春好处，决胜烟柳满皇城。3月11日郜董事长和孟总带领我和同事一行来到集团旗下的左岸香颂大酒店进行内部会议。

左岸香颂酒店矗立于美丽的夏朝古都中原旅游名城登封，是一家四星级综合性接待酒店，酒店各类客房近百间，同时配备有私人会所，餐饮，洗浴、室内高尔夫、红酒雪茄吧等功能场所。作为伟创集团的一员一早就对酒店有所了解，可当到达酒店的时候还是被酒店的恢弘大气、高档温馨和同事们的热情亲和，深深的吸引和感染。

会议在酒店二楼的收藏室进行，收藏室是一个200多平的会谈室结构，房间中有多组中式组合沙发，沙发前放着茶台，房间四周摆放着展示柜，展示柜里还摆放着各种名家真品。角落，画案上笔墨纸砚摆放讲究一盆郁郁青青的盆栽植物茂盛蓬勃的生长着就像左岸香颂一样蓬勃朝气不断成长壮大。房间内雕梁画柱，墨香四溢，更显现出企业连着文化，文化壮大企业。

会中郜董事长和孟总都提到：总部和酒店要通力合作，各个部门要积极配合，建立、创新一个属于伟创自己的经营模式，把左岸香颂打造成有代表性的旗舰店。让员工们可以实现自己的.梦想，体现自己的价值，创造属于自己的财富。听了郜董事长的讲话我和同事们都觉得热血沸腾，斗志昂扬。很多同事更是从酒店初期就加入了团队对酒店对集团都有很深的感情。会中同事们纷纷发言表态，一定会通力合作和集团和领导和同事一心，在领导的带领下走好、走踏实每一步。同事们都坚信酒店和集团一定会越来越好，越来越壮大。酒店全体员工的斗志、信心和对酒店的责任感深深的感染着我。

在回郑州的路上我的内心燃起的那团火还在跳跃燃烧，我为有幸能加入伟创，能和这样一个有活力的团队成为事业道路上的战友感到幸运和骄傲。我坚信用我们的一腔热血一定能铸就伟创的成功，中国伟创集团这艘航母也一定能承载我们的梦想、骄傲与财富扬帆远航。

参观酒店心得篇4

作为一位酒店管理职员，特别是一位合格的管理者时，你有责任通过各种方式，常常对员工们进行企业文化的宣导，并且要做到以身作则，身正为范。要正确理解并贯彻“目标明确、团队合作、坚忍不拔、居安思危”的工作天性及方向;要常常夸大“事实求是、相互信任、广泛沟通、主动负责、互帮互助、明事达理、正直坦荡、延续学习、诚信融和、虔诚勤恳”是企业员工最基本的品德;要充分理解“敬业、责任、创新”的企业精神;更要清楚“无所不至、宾至如回”是我们酒店工作者永久不变的服务宗旨。要通过宣导的作用，让我们的员工们明白我们酒店是干甚么的，我们的近远期目标是甚么，我们应当怎样往做;我们应当提倡甚么，反对甚么。当员工都接受并把它融会到工作当中时，你将会具有一大批优秀的员工，由于你在帮助他们成长的同时，也在使自己成为他们眼中合格的酒店管理者。反之，合格二字，对你而言，只会是一种远远无期的煎熬。

再次，合格的管理者要有良好的协作意识。酒店的工作可以用“规范、流程、程序”来进行的概括，但这其实不意味着你就不再需要协作了。相反，对我们这类资源整合型的服务性企业，更应当加强在“责权明确”之上的协作精神。

协作，是我们对员工的基本要求，是对部分之间的工作需要，也是我们与宾客之间共嬴的需要。随着酒店间市场竞争的加重，就更应重视酒店整体能力的进步，只有一个团队的整体素质上往了，我们才会嬴得可延续的发展力。而团队素质的进步，除作为个体的管理者或员工本身素质要进步外，更重要的是进步协作能力。没有协作，由最优秀的个体组成的团队，也只是散沙一盘，毫无竞争力可言。因此，具有良好的协作精神是一位合格酒店管理者的基本要求。

值得一提的是，随着各行各业市场竞争的日趋剧烈，客户服务已成了现代企业的主要竞争力之一。优秀的服务水平几近成了企业重要的市场准进许可。这让我们从事酒店行业的人意想到：不但要对外部客户(酒店宾客)提供良好、优良的服务，而且还要在酒店内部各部分之间构成强烈的服务意识。诸如，“前台为宾客服务，后台为前台服务”的应运而生，顺应了一个服务型企业发展的趋势，更是人性化管理理念在酒店驻足发展的必定体现。究竟，\_\_\_是今后你我生活中必不可少的‘社会粘合剂’。

最后，能否成为一名合格的管理者，与你自己的身高、相貌、学历背景无关，倒是与你自己在工作当中不断学习、不断成长有关。然而，事实是我们当中可能活着这么类人，仿佛他们更乐衷于休闲中度过工作之余的闲暇时光。书，仿佛没有时间往看;看电视、上网，可能有着比知识更能让人快乐的东东;培训，也许更多的是重视它的情势美，所幸不是网络博客里的‘木子美’。

而今，我们都在夸大的是，要建立一个学习型的酒店组织，但是我们倘若连最基本的‘学习’都嗤之以鼻时，又怎样能建立起一个学习型组织呢?实在，在坐的诸君都明白，当今的社会不学习就会落后，就会面临着被淘汰的命运，又何况是一家历经十年风雨的酒店呢?所以，只要是有心学习时，又何以言自己忙、没时间、累啊等等之类的谎话，来给自己找借口，搪塞他人呢?希望有一天，君不要由于“忘了学习”而从管理者的岗位上“光荣退休”。套一句流行语，可以来个‘华丽地转身’，但不是每个有理想的青年都能够做得到的。

总之，要想成为员工心中的合格管理者，并不是一朝一夕，并不是看了鄙人的日志，就可以够‘平步青云’的。呵呵!需要你我在漫长的工作经历中，专心感受，用行动往实践着。究竟，“合格”，也不是尽对的。

参观酒店心得篇5

三月三号，我有幸到北海荔珠国际大酒店进行实地考察学习。北海荔珠国际大酒店是由深圳建业（集团） 股份有限公司按国际四星标准独资兴建经营的商务旅游型酒店，酒店是按照国际四星级标准为社会各界名流精心打造的集娱乐、住宿、康体休闲于一体的大型综合酒店，地处广西北海市城区铂金商圈中心位置，濒临风景秀丽的北部湾，出门即可信步漫游北海中心商业区，地理位置优越，环境优美，交通便捷。

酒店总建筑面积2。3万平方米，整体建筑雄健沉稳，气势拔云，配备智能化管理系统实现水电空调、电梯、安全防范、消防、通信、信息和办公智能现代化管理， 拥有各类全宽带接入的高档客房192间（套）。经过短暂的休息后，下午在该酒店销售部经理和房务部总监的接待下，我们参观了荔珠大酒店的`前台、客房、餐厅、工程部、饭堂、多功能厅等等，对该酒店有了进一步的了解。

作为工程部的一员，经过参观，我对该酒店的装修和设计深有体会。前台柜台合理的设计，把接待和收银的柜子和抽屉分开设计，使原本

不大的空间得到充分的利用，前台设有总机，有固定的话务员接线，能够专心和专业的为客人提供电话服务；工程部虽处在酒店的地下室，但临近酒店的各种设备，便于随时观察设备设施，如出现问题能及时维修，在人员配备方面，拥有水电工，木匠，空调师，泥瓦匠等等，各种人员比较齐全（因为酒店网络和电话业务是外包的，所以没有网络管理员）；

该酒店的领导在客房装修和设计，下了不少的功夫，拥有不少人性化的设计，在地毯、柜子，电视、床铺等方面都考虑到是否合理和舒适以及其使用的寿命，酒店还配有休闲娱乐室，有棋牌，乒乓球台，桌球台等等；来到酒店的顶层，在电梯的右侧有一个比较大的休息区，在休息区的四周是大小会议室和多功能厅，多功能厅大而气派、装修豪华，各种插座布置合理，可以满足各种婚宴、会议、晚会的需求，小会议室设计比较典雅，具有文学艺术气息，适合举行小型的研讨会；

酒店的楼层走廊两边是各种具有当地特色的图画，时刻提醒过往的旅客自己所来到的是海滨城市。

通过参观学习，使我在酒店设计和网络维护方面有了更深刻的认识。在今后的工作中，我要合理的利用这次参观学习所学到的知识利用到工作中，借鉴该酒店在工程装修和维护方面的长处，尽力做到让客人满意，

让酒店领导满意！

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com