

酒店客房员工演讲稿集 酒店客房表扬信(大全9篇)

演讲比朗诵更自然，更自由，可以随着讲稿的内容而变化站位。一般说来，不要在演讲人前边安放讲桌，顶多安一个话筒，以增加音量和效果。优质的演讲稿该怎么样去写呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇演讲稿吧，我们一起来看一看吧。

酒店客房员工演讲稿集篇一

20xx年xx月xx日早上7点30分左右，金桥国际公寓保洁员邱翠娥在大堂工作时，在沙发上捡到了一个钱包，她见无人回来寻找，便及时交到了前台。失主很快回来认领，经过核实，钱包内有若干现金和银行卡及身份证等重要证件，失主对她表示感谢，并对酒店给予了很高的评价。

邱翠娥自从加入金桥国际公寓以来，一直工作勤勤恳恳、任劳任怨，服从领导，团结同事。

为鼓励这种拾金不昧的精神，总经理特批奖励邱翠娥100元，希望她在今后的工作中再接再厉，不断地努力，成为员工们学习的楷模，继续发扬金桥精神，为金桥的发展贡献自己最大的力量。

此致

敬礼

表扬人

20xx年xx月xx日

酒店客房员工演讲稿集篇二

您们好！

作为酒店的员工应该怎样去面对现在的工作，在平凡的岗位上作出不平凡的成绩呢？我觉得首先是诚实可信，自古以来，诚实守信就是衡量一个人的行为，品质和人格的示准，古人云：经营之道在于诚，赢利之道在于信，诚实守信是做人的基本准确准则也是企业搏击市场赖以生存的前提，因此在工作中，我用真诚的心对待每一位客人，用良好的信誉对待每一件事，人们往往把服务简单的理解为态度，以为态度好就是服务好，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，与客户打交道即累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户在我人这里疲惫而来，面带满意的笑容离去。满足于坚持原则而使宾馆和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因为酒店的因素或客人的苛求，其他极个别无理取闹而发生让人遗憾的事，但我总是用我的诚心去弥补不足，用行为感动客人，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，我的工作也因此生动多彩！

我认为一个酒店的经营的好坏，就好象一台电脑的运行，它不仅仅需要优质的硬件保障，同时也需要好的软件以配套，我们的设备就是硬件，我们的服务就软件，我们的酒店虽具有一定的规模，环境也得天独厚，但仍不一定能随时满足顾客的要求，但是我们的软件会在不损坏行业利益和我们人格的前提下尽量满足客人。进酒店以来，我用真诚换真情，我用诚信换诚意，给顾客留下了很深刻的印象，同时也引来了不少的回头客，这给酒店的留下的是无形的财富。但作为一个酒店中员工而且是酒店管理者，要想完善自己的本质工作，必须不断的学习和充电，丰富自己的知识，提高自己的整体素质，每次我会利用学习机会，认真的学习别人的先进经验，不断提高自己完善自己，提高自己对市场变化的应变能力。

我没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实，平凡和忙碌中，充分说明了我对事业的热爱和忠诚。我希望用我的努力，用我优质的服务，用我的诚信，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们酒店经营的红红火火，让我因酒店而自豪，酒店因我而灿烂。

谢谢大家！

酒店客房员工演讲稿集篇三

大家好！

今天，我很高兴能和大家一起召开我们酒店的员工开业动员大会。在此，我代表皇爵假日酒店对大家能成为我们酒店的开业元老表示热烈的欢迎。通过你们的掌声，我谨向付出辛勤劳动的酒店员工，以及关心支持酒店事业的家人表示衷心的感谢和真挚的敬意。在此，我代表酒店管理层对大家筹备期间付出的辛勤劳动表示衷心感谢！

第一：在思想上要做好迎接正式营业的准备，树立精品意识，完成思想状态从筹备到试运营再到正式开业状态的转型，从今时今日今刻开始，我们酒店筹备组已经不复存在了，随之迎接我们的是各部门已经走上运营的轨道。

第二：在行动上做好准备，强抓劳动纪律和仪容仪表，做有纪律、有气质，举止有礼、进退有度的合格的四星级酒店从业人员。

第三：酒店是对外的一个窗口，要树立窗口形象，就必须从我自身素质抓起。酒店的硬件建设在长沙同规模酒店中是一流的，但你们才是将来创造酒店形象的代言人。各位须树立主人翁意识，时刻牢记自己的角色，明白自己的一举一动都

代表着皇爵假日酒店，关系到酒店品牌的建设，酒店的声誉。第四：我们在酒店实行层级管理：“垂直领导，层层负责，分工合作。酒店管理团队须从自己的言行举止出发，以身作则，高标准，严要求，将自己的专业和特长充分发挥出来。各级管理人员加强沟通与协作，保证沟通渠道畅通，做到上传下达。员工之间，岗位之间，部门之间相互合作，提高工作效率。

第五：树立安全意识。不断完善安全设施，制定安全措施，按照规范化的流程操作，确保来宾和自身的安全。

新的年岁带来新的希望，新的年岁带新的梦想！把梦想掌握在自己的手中。开业的日子终于到来了，展现我们的机会终于来临了，大家要保持最积极地态度，以最职业的微笑来面对每一位客人，以最标准的服务语言来迎接每一位远道的来宾。我们将一如既往的时时刻刻为我们的员工着想，让你们在工作的岗位上得到的不仅仅是收入，而是宝贵的学习经验及标准化的岗位技能。请你们相信：酒店美好的将来将是你们迈向成功事业的敲门砖，奠基石。让我们携起手来，为皇爵假日酒店的明天共同努力。

谢谢！

酒店客房员工演讲稿集篇四

我在酒店客房部实习，在上岗之前是要经过培训的。而培训的主要内容就是怎样铺一张床。教我们铺床的是我们部门主管，连铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的

角相对应然后用里甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这 酒店客房部 客房部实习报告 酒店实习报告里湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。客房部服务员工作时还了解到，每个员工都要有安全意识，服务员要知道一般的消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

实习让我们对社会有了新的概念，当我走在上海的街头，穿梭于这芸芸众生之中，我觉得自己真的如同沧海一粟，小的

不能再小了，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我变得沉默寡言了，因为我发现面对这样的大千世界，我的想法和观点是如此的幼稚，我的胸襟还不够宽广，我只有静静地去观察去感受去磨练。让我感到庆幸的是我还有一年在学校的时间，这一年就像一个缓冲器，让我这个被现实社会击打的身心俱疲的士兵，调养生息，重新整装出发。

是我心理落差最大的一个时期：还要看各种各样客人的脸色，甚至被人家侮辱，难道他们觉得这样搞我们实习生是一见很痛快的事吗？我没有和家里人说自己实习是具体做什么，我怕他们知道后会伤心。

做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，古语有云：闻过则喜。这也是一个人进步的前提。

练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要的客人时，通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导们的指导下逐渐成长的，我十分感激领导们在我们身上所做的付出。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做

的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。我在工作中也有过失误，是客人、师傅们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情。米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。

半年实习已成为过去，但对于一年的实习期还有半年，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的学习，有目标的出发，努力的付出就会有收获。撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

社会复杂，我们刚刚进入社会更要保持谦虚谨慎的态度。“小样，新来的吧”语气中透露出一丝傲气和老资历，闻道有先后，先人为后人师，新人要向老人虚心讨教，老人也应该耐心的施教于新人，这是一种求与舍的关系，但二者并没有绝对的义务关系，尤其是在社会学堂上。

当然，每一个新手都会经历这些，无论你做的多好。

时间也将我变成了老员工，看到前台来的几个新同事，看他们做事情会有不足之处，可以原谅，毕竟是新手，但着个理由也不是万能的。学东西要积极主动，要勤快，更要机灵，这些方面都很重要。当我看到新同事做事情不主动，不灵活时，我会很反感，这是一种态度问题。当很忙的时候，人手不够，自己的新同事木讷的站在一旁，我是不会那样耐心了。新来的不主动学，难道要别人主动教吗？分析到这里我十分理解我作为新人时的经历。

实习结束了，每个同学都有自己难忘的故事，半年的时间是短暂的，但过程却是漫长的，回到学校感觉这里的气愤好好

啊，没了利欲之争，无疑是一片桃源，半年里发生了那么多事情，有那么多感慨，我要利用在校时间好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。

通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其主要细节的人，并且将向普遍性的酒店“金钥匙”方向发展，未来酒店“金钥匙”的人数占酒店员工比例大大提高。

酒店客房心得篇2

酒店客房员工演讲稿集篇五

一、加班加点工作，早日完成装修

今年客房最重要的工作是前装修工作，自4月份接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为公司增

加收入做出了我们的贡献。

二、协助部门经理做好客房部的日常工作。

为更好的协助部门经理做好日常工作，今年以来领班一直进行常白班制。这项制度的实施就意味着领班必须每天参加工作，每天监督和参与各项服务工作。操心、费力、得罪人的活一个干了，还不一定落好。

但是，为不辜负领导的重望，不影响公司的正常运营，我不辞劳苦的每天上班，除因伤不能参加工作的几天病休外一直参加工作。使我们二三楼未因监督不力或人为因素出现意外。

三、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

楼层服务员换班值班是一个非常重要的环节。做到让服务员既做好公司工作又不误家里的事宜，我们采取领班每天跟白班的方式，使领班将能操的心都操到，能够即时的监督服务员的每一项工作，尽可能做到只有做不到的，没有想不到的。使每个工作人员都能无后顾之忧的满腔热情的投入到服务工作中，每天以崭新的姿态面对客人。

四、配合经理做好各项接待、安排工作。

工作期间发现问题及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

做为领班，最主要的工作是配合部门经理做好各项上传下达疑难问题等。开张初，各项工作有待理顺。我在手伤未愈的情况下投入到开张顾客的接待工作中。很多的顾客，有的是住宾馆的，有的是来庆贺的，众多陌生的面孔来来往往，加上一大部分工作人员也是新手。

我暗暗稳住自己，对每个工作人员的每一个细节进行跟踪，提醒，做细致的安排，使开张接待工作顺利进行。新装候的

客房存在水、电、电话等各项维修问题，每一个细节都做详细记录并及时上报给经理迅速解决，以免给初来的顾客留下不良影响。同时也及时将工作人员的期望心声通过正常渠道上报给领导，期望领导予以解决。

五、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

从参加工作的头一天，公司领导对安全问题再强调，所以安全问题始终是我们平时工作的重中之重。所以每天安排工作的每一项我都强调安全问题。查房时注意环节，床铺上面、地板上面，楼道内地毯上面的烟头是隐患。理所当然是首查问题。

其次，为做好卫生工作，我们也做了细致的安排：即“三净”“三度”“二查”制度，“三“净”卫生制度”，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生三“净”等，“三度”即床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度；“二查”制度即搞完卫生本人自查、要求领班复查。坚持空房“一天一过”制度，及时发现存在问题并及时解决，力争将疏漏降到最低。

六、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

身先士卒，以身作则是我做好工作的关键，也是用来服人的法宝。除每天上常白班外。大卫生清洁过程中，本人一直直接参与打扫卫生，并且在发现有不合程序或者清洁不彻底时，不但指出问题所在，而且自己重做示范，使同样的错误不在同一个人身上出现两次。这样新工作人员会很快适应工作，老工作人员不但每个人都可以做好做到位，而且同样可以带任何一新参加的工作人员。

在日常服务工作中，我们几乎做到有求必应。，回答顾客问题，引导顾客开门，指导顾客用客房内的设施等，甚至在不忙的情况下帮助顾客在门口小超市购物。所谓大河有水小河

满。我们希望用我们优质的服务换来公司的长足发展。希望我们的劳动不会被浪费。

七、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

思想工作是一切工作的首要工作。做好思想工作，其重点工作就完成了一半，在我们二三楼这个小团体里，怎样使其达到适当团结，充分发挥小团体的整体作用。这项工作是一个长期的也是日常的工作，我们的工作人员在不断的更换，结构也在不断的调整。

思想工作的内容在不断的变化。在日常工作中了解她们的个性，讲话方式，生活状况，以便对症下药。我们总以公司的投放资金为引子，以公司将来的发展规模为目标，以目前全球经济状况为主例谈就业难，谈前景发展良好，谈公司效益就是我们自己人的效益。使工作人员从思想深入深刻认识，从而认真的投入到工作中。

八、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

对于经理安排的各项工作我们总是不折不扣的完成。当然对于工作人员的要求和希望我们也及时的上报给上级领导。我认为只有做到工作人员从内心深处满意才能更加热忱的全身心的投入到他所在的工作中。只有工作人员身心喜悦的面对顾客，才能使顾客有真正的宾至如归的感受觉。

一年来，二三楼在两级领导的正确指导和大家的共同努力下，共接待外来顾客人次，出售客房间，经济收入为元，尽管取得了一定的经济效益，但离领导的期望还很大很大，在20xx年里，我将不遗余力，带领同事们再接再厉，抓好我们的服务质量，提升我们的服务标准，全面提高公司效益。开创服务工作新局面。

酒店客房员工演讲稿集篇六

一是以知恩图报的姿态对待公司。始终把公司利益摆在首位，坚决服从领导安排，时时事事讲大局、讲团结、讲律，认真完成上级交办的各项工作任务，以一流的工作态度、一流的工作质量、一流的工作效益，报答公司的培养和信任二是要以知难而进状态对待工作。坚决做到三要：即把工作当作事业干，把工作当作乐趣干，把工作当作自己的事干，主动想工作，坚持高起点；主动干工作，坚持高标准；主动抢工作，坚持高要求；对本职工作不仅胜任，更要胜出。三是要以知足常乐的心态对待自己。不断加强学习，不断提高自身工作驾驭力和带动感召力，真正做到扎扎实实做事，堂堂正正做人，清清白白履职。

第一、团队建设，首先从我个人作起，严格要求自己，扎实做好每一项细节工作，进而严格要求下属管理人员，尤其是中高层管理人员，抓纪律，抓效率，深入进行部门正规化建设，用数字化管理提高团队执行力，打造作风优良、纪律严明的一流团队。

第二、资源共享、互动共赢，对两店几年来积淀的企业文化进行集中整合，进行规范，做到资源共享，例如草原兴发每周四进行的安全大检查，盛世开元一样可以执行，再如盛世开元每天总经理带队的`巡检，草原兴发亦可以很好的效仿。还有两店合办的内刊，同样是两店文化、信息互通的桥梁和纽带。不间断开展两店技能比武和互动型的学习、文体活动。互相学习、取长补短。通过比赛，利用集体荣誉感增加员工团队凝聚力，提高协作、配合意识。

第三、管理创新，继续以五常管理为基础，做到所有物品有家、有主人，工具用具有使用期限，每项工作细节有标准，有责任人，有奖罚制度。引用数字化管理，例如把全年经营指标、费用指标细化到月，再到部门，用数字进行管理规范，杜绝笼统管理、口号管理带来的不可控因素。又例如前厅每

日客户回访量用数字进行规范，并于第二天晨会将回访纪录上交，这样可以有效戒除工作中的随意性。

第四、完善激励机制，激发员工潜能。深入推行绩效考核制度，提高管理人员工作热情和积极性。另一方面是基层员工的激励，各部门要充分使用好员工月考核一览表，打分要公平公正，所有奖分和扣分项目均要在班前例会上进行案例分享，提高打分透明度。另外加大最佳建议奖、文体参与奖的奖励力度。

第五、完善总经理信箱制度，吸收宝贵意见，认真处理员工所提建议，对好的意见和建议施以重奖。为员工营造和谐温馨的良好工作氛围，在日常管理中，要求管理人员真正做到少训多教，尊重员工人格，用真情感染员工，不能仅以制度管人，要求工会认真履行职责，关心、关注员工生活，积极解决员工工作生活中出现的困难，认真监督、落实员工餐每周食谱制度，落实好节假日福利发放，让员工真心感受到家的温暖。

谢谢大家！

酒店客房员工演讲稿集篇七

您们好！

我作为一个服务行业的工作人员，特别是作为一个“金穗人”，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，与客户直接打交道即累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、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宾馆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——总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

我认为我们总台工作就是我们宾馆的招牌和门面，是能展示“金穗”精神面貌的窗口，是顾客第一印象形成的地方，这里是顾客进来第一个接触的地方，也是顾客离去时最后一个交代的地方。这里服务的质量将在很大程度上决定着顾客在这里的全部心情和离去以后的心理感受，所以我把我的工作看得庄严和神圣，同时也感觉到自己的责任和压力。在每次上班之前，我们不仅仅要注重自己的仪表、注重自己的语言，更重要的是还要注重自己的心情和心态，把自己的家庭、自己的生活、自己的不愉快和烦恼、自己身体上的疲惫都忘记，也就是要对自己的心灵进行一次洗礼，让自己全心全意地投入到工作中去。只有这样你才会全心全意为顾客服务，才会全心全意为企业着想。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。要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事，所以这些年来，没有因为我的工作不到位而让顾客不满意，作为一个“金穗人”我心里踏实，从顾客的微笑中我也得到了很大的精神满足。

一个宾馆经营的好坏，就好象一台电脑的运行，它不仅仅需要优质的硬件保障，同时也需要好的软件与以配套，我们的设备就是硬件，我们的服务就是软件，我们的硬件不一定能随时满足顾客的要求，但是我们的软件会在不损坏行业利益

和我们人格的前提下尽量满足客人。这些年来，我们用真诚换真情，我们用诚信换诚意，给顾客留下了很深刻的印象，同时也引来了不少的`回头客，这给企业留下的是无形的财富。

我国古代有这样一幅对联：墙上芦苇头重脚轻根底浅，山间竹笋嘴尖皮厚腹中空，是用来形容那些没有知识、做事不认真的人，在当今社会里，这也可是对我们服务人员的一个警示，如果没有优质的服务，没有了诚信，这个企业将经不起风雨和时间的检验，很快将没有生命力而枯萎。我作为一个总台工作人员，也要不断地学习和再充电，丰富自己的知识，提高自己应对市场变化的能力，我不希望自己成为那山间的竹笋，不让我们的企业成为那墙上的芦苇。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，用我们的诚信，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

酒店客房员工演讲稿集篇八

我叫，现年岁，现在担任是国际大酒店客房部领班一职，我竞聘的职位是国际大酒店客房部楼层主管一职。

今天我竞聘的是国际大酒店客房部楼层主管一职，首先，我先向大家介绍一下我的基本情况。

我毕业于理工大学学校工商企业管理专业，今年岁，我自从年月日进入国际大酒店客房部以来，通过在工作中不断的学习，使我对酒店有了深入的了解，在思想政治和业务技能水平上有了大幅度的提高。

（一）个人特点

概括个人特点可分为以下六个方面。

- 1、个人头脑比较灵活，能够根据具体情况作出相应的对策。
- 2、具有一定的理论基础，可以使个人对问题的看法站在比较高的层次。
- 3、善于学习，思考，分析。
- 4、善于做计划，规划。
- 5、知识储备比较全面。
- 6、执行力比较强。

（二）个人竞聘优势陈述

1、具有正直的人品、良好的修养以及完善的工作作风。始终做到胸怀坦荡，公道正派，善解人意，与人为善，不搞小动作。始终认为一个人的高尚情操和修养不是凭空与生俱来的，而是经过不断学习，修炼培养而来的，所以，平时我只要有空在不影响工作的前提下，努力加强学习，努力使自己成为一个有高尚情操有修养的人。能吃苦耐劳，认真负责。别人不愿做的事我做，要求别人做到的事，自己首先做到。从不揽功诿过，假公济私，与人争名利。领导布置的工作总是尽力去做，从不无故推诿。

2、具有较全面的组织、协调工作的素质和能力。识大体，顾大局，处理问题较为周全，工作认真负责。具有团结同志，正确处理与领导和其他同志的关系的素养；做工作，办事情，能够做到思路清晰，行止有度，头绪分明，恰到好处。

3、热爱工作，奉行做事就竭尽全力将它做好的原则。遇到问

题从不退缩，努力寻求解决办法，在解决问题的过程中使自己的工作能力得以提升。有较高的业务技能水平，在酒店行业工作的四年时间里，能做到理论联系实际，熟悉了酒店的工作流程及营运模式。

4、有较强的创新意识。我思想比较活跃，接受新事物比较快，爱学习、爱思考、爱出新点子，工作中非常注意发挥主观能动性，有较强的创新意识和超前意识，这有利于开拓工作新局面，尤其适合在激烈市场竞争条件下的企业管理工作。

5、管理理经验，从事过一员工，一线管理工作，具有一定的管理实践能力。

6、敢于破旧立新，推行改革

就现代酒店客房的各项工作，我想从以下两个方面谈谈自己的想法

1、部门管理工作的开展。

部门管理工作、

1、一个部门就一个团队，无论大小。团队中的每一个人都肯定具有相同企业使命的。所以对于不满没一个人首先都要有明确的定位。可以通过给团队每一个人设计个日职业发展规划，并告之团队发展目标。让团对中每一给人都明白个人利益和整体团队利益乃至整个酒店利益紧密挂钩。一荣具荣，一辱具辱。通过一段时间，对于部门人员整顿。我认为每一个员工都应该有的基本素质就是、热爱本职工，敬重本职工工作，有极强的学习能力，敢于挑战权威，具有团队精神。

通过一段时间，稳中求进对客房不进行刷选，对与没有从业基本素质的人员，不适合岗位岗位工作进行淘汰，同时引进新的人员，最终达到客房部全员职业目标与团队发展目标一

致。从而做的管理上的如臂使指。

2、在原有工作细节基础上，构件新的管理机制

1)绩效考核，分配机制

2)科学规范的工作流程

3)部门的奖惩机制

4)明晰的岗位工作内容与职责。

3. 时刻注意管理弹性

一文一武。有张有弛。时刻注意管理弹性，在不违反公司原则的情况下尽可能多为员工考虑些问题，这样一方面容易获得员工的真心认同，便于明确团队目标，维护团队稳定。另一方面便于真正了解员工，充分发挥员工的才华。

岗位职责：

(1) 负责对所辖楼层客房的接待服务工作实行督导、检查，保证客房接待的正常、顺利进行，直接对客房部经理负责。

(2) 掌握所属员工的思想和工作情况，充分发挥班组长的作用。善于说服动员，作耐心细致的思想工作。

(3) 根据具体的接待任务，组织、调配人力。对vip接待，协助班组掌握布置规格和要求。

(4) 每天巡视客房布置、清洁卫生、服务质量保持正常稳定水平。

(5) 汇总核实客房状况，及时向前台提供准确的客房状况报表。

(6) 对客房设施设备进行定期保养，保证房内设施完好，物资齐全完备。发现损坏或故障及时保修。提出设备更新、布置更新计划。掌握号各班组日常更换的布草及客房用品的消耗情况。

(7) 主动接触客人及陪同人员，了解客人特点和要求。

(8) 对班组处理不了的客人要求或疑难问题，主动帮助解决或帮助联络。

(9) 对所属员工的操作方法、工作规范进行培训。

(10) 经常检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况。

(11) 负责所属各班组的日常行政管理工作。对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。

(12) 执行客房部经理交给的其它任务。

(13) 负责客房的固定资产管理，对固定资产定期进行核对检查，做到账物相符。

(14) 好客房一次性日用品的领取及发放，保证客人使用。

(15) 计划安排房间的计划卫生，每月末向部门报本班组织实施情况

(16) 负责客房会议室的使用、安排及内部结算。

(17) 保管好客人遗留的物品。

(18) 负责传达计划卫生并对计划卫生的落实检查。

(19) 负责检查所管区域的消防安全工作，发现问题及时解决。并向上级汇报，做好记录。

(20) 检查员工的仪容仪表，根据客房出租情况布置领班，员工当天的工作。

(21) 执行客房部经理交代的其他工作。

首先，作为客房部主管必须了解经理的主要工作思路和目标

1、建立和规范一系列规章制度，岗位职责分工细化，自上而下，使工作事事有人管，件件能落实，做到规范有序，有章可循。

2、认真贯彻执行酒店的各项决定，加强学习，积极进取，求真务实，开拓创新，不断提高自己的综合素质、创新能力，用诚挚的感情团结全体同事，充分调动大家的工作积极性，同心同德，搞好各项工作。

3、摆正位置，做好配角、当好参谋。首先对部门里的全面工作要尽其所有，收集各种信息供经理参考，向经理提供各种建议和主张，帮助经理顺利作出决策；其次，要有统筹兼顾的思想，当好经理的协调人，使做出的决策能符合大多数人的意愿。

4、让每个员工树立维护消费者合法消费利益的思想，同时，把服务仪表、服务态度、服务纪律、服务秩序等作为培训的基本内容，让员工树立“顾客是上帝、员工代表企业”的思想。

5、做好员工的工作安排、指导和考核。

6、建立和完善竞争机制。尺有所长、寸有所短，充分发挥各人的特长，从而调动每个人的工作积极性。

尊敬的公司领导，诚恳待人，为人正派是我为人态度！勤奋务实，开拓创新是我的工作态度！如果公司委以我客房不主

管的重任，我将不辜负大家的期望，充分发挥我的聪明才智，以昂扬的工作热情和高度的工作责任心，加倍努力地工作，协助经理使酒店营运的日常工作在各方面都有新的起色，新的突破，上升到一个新的台阶。

我的演讲结束了，谢谢大家！

酒店客房员工演讲稿集篇九

对宾馆服务员的表扬信。

正值酒店开业之初，酒店客流量较大，这对酒店全体员工特别是一线部门前厅部而言是巨大的挑战。

面对挑战，你不仅保证了工作质量，还能用笑容迎接客人，的确很棒。

你的付出是有价值的，不仅为客人的旅途增添了美好回忆，还使客人对你个人留下良好印象，对某某酒店予以肯定。

特此感谢你的优质服务。

希望你再接再厉，使得每位客人都开心入住、满意离店。

XXX

20xx年xx月xx日