

酒店年会发言词(实用7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

酒店年会发言词篇一

大家好！

我是***，很荣幸能有机会站在这里进行竞聘演讲，衷心的感谢公司和领导给我这次机会，参加今天的餐饮部领班竞选，这对我来说是机遇，更是挑战，我将非常珍惜这次展示自我、锻炼自我的难得机会。

我毕业于旅游学校，餐饮服务是我所学的专业。9月我加入度假区这个人才济济、团结奋进的大家庭，也是餐饮部的老兵了，在酒店一线岗位上工作了半年，回顾自己在这半年里，因为有各位领导对我工作的关心和鼓励，让我学到了许多在课本上都学不到的专业服务知识。

1. 与我所学的专业息息相关，我是旅管部的学生，所开设的课程也都是紧贴酒店管理的，所以我从事这个行业，一是专业对口，二是基本功扎实。

2. 无论何地我都尽心尽职，赢得许多客人和领导的好评。

3. 我曾在一个商务型茶楼打寒假工，所以对散客的接待有了一定的熟悉和经验度，并由于领导和同事对我工作的认可，颁发了“服务之星”奖，我有信心、有决心做好本职工作，自我完善；力求做到更好。

在这里，我粗略的说下我的见解，我认为作为一个领班，首

先对客的服务意识要强，在服务过程中要注意每个环节，比如说：在客人用餐时，要不停的巡台，要求员工及时更换骨碟、烟缸等，做好四勤工作，客人没想到的我们要想到，客人想到了的，我们要做到，提高宾客的满意度；还有当小朋友来用餐时，我们要及时送上宝宝椅，或准备一套较小且不容易破损的儿童餐具，在小朋友哭泣大闹的时候，送上可爱的儿童玩具，只有个性化的优质服务才能得到顾客满意加惊喜；再比如说：顾客用完餐后，要主动问询宾客意见，记录下他们的用餐习惯和对菜肴的喜好和忌讳，下次用餐时就增加了熟悉度，增加了顾客的回头率，这些都是人性化服务，只有精益求精，才能为客人营造家的感觉。

其次，就是人际关系，我认为不论是领导、员工还是客人，都要有一定的人际关系。比如说：对客人，我们可以把一些常客和老顾客的姓名、职位、电话和爱好记住，每次客人一来，我们就用姓氏和职位来称呼，这样会让客人感到受重视，还会让客人感觉我们很热情。甚至每逢过年过节还可以给客人发一些祝福的短信，可以增加客人的回头率；对上司的关系与对客服务有关，当我们对客人热情的服务得到好评时，就会得到上级的认可，这样人际关系也进一步增加了。同时也要与员工建立良好的关系，因为当你发号施令时，他们是你坚决的拥护者和执行者。

最后就是管理方法，我认为一个好的管理方法不仅会给部门带来好处，起到作用，甚至会影响的整个公司。

1. 我们要善于平衡员工之间的矛盾，配合上级，管理好下属，还要督导员工的工作，发挥带头作用，协助主管的培训工作，带领员工不断提高业务技能、综合素质。在月底总结员工表现，根据员工的表现给予表扬或批评，奖励或处罚。

2. 还可以采用我以前工作时的方法，每天早上开例会前，总结头一天的工作，下午开例会前，就总结上午的工作。只有不断总结，才能找到更好的工作方法。

3. 在此，我还有单独提出一点，那就是微笑，微笑在任何地方都可以用到，它是一种语言，还可以创造出能量，展现出我们的热情与关爱，微笑还可以得到别人的回报，它是坦诚的、是温暖的，不论是与客人、领导还是同事见面了都要显示出自己灿烂的笑容，微笑从我做起。

酒店年会发言词篇二

我是来自前厅部的***，我为大家演讲的题目是：我眼中的优质服务。怀揣着对未来的美好憧憬，懵懵懂懂的我离开了大学校园，迎来了我人生中的第一份工作。初到酒店，通过培训让我了解到：思于细、行于精，是酒店的服务理念，也慢慢懂得了这短短六个字的真正含义。在酒店工作的这些日子里，我看到了领导和同事们不辞劳苦，热心互助，一丝不苟，不计个人得失，兢兢业业的工作态度。他们所展现出来的一切，让我有了深深的感触，我也在思考，时常问自己作为酒店一员，我要以怎样的实际行动，才能提供更优质的服务，才能让客人感受到我们真挚的服务。如果我是客人，我想酒店优质服务的第一点应该就是：感动客人了，让每一位来酒店的客人能够感受到最快速最便捷的服务，同时也感受到酒店的惬意、安全和关爱，甚至也能感受到酒店细致入微的服务。

有时可能仅仅因为我们一句亲切的问候，一个灿烂的笑容，就足以让客人感动不已。

第二，应该就是走进客人的心，其实真正的优质服务就是“走心服务”，那是心与心的交流，从客人的角度出发，想客人之所想，应客人之所急，真诚为客人服务。也许有时只是为了让客人有愉快的心情，为了让客人得到足够的面子，不与客人争吵，我们甚至要承受着巨大的委屈。哪怕我们得理，我们也不能与之辩驳。尤其是在接待工作中，常常会遇到这样的事情。其中有件事让我记忆犹新，也给我留下了非常深刻的印象。

那一天，大概是晚上九点左右，有一位先生怒气冲冲的来到前台，将手中的房卡往前台一扔，“你这是什么五星级酒店，什么房卡啊，连门都打不开”！！“对不起，先生，我马上帮您重新制作一下”，总台同事一边说一边拿起房卡放入门锁系统中查询，这时她发现这张房卡是之前已经测试过可以正常使用的，于是她便轻轻的问了一声客人：“先生请问您在使用房卡时，门锁系统上是否有亮灯呢？”总台同事话还没说完，那位先生突然打断到：“你什么意思啊？我住了这么多的酒店，难道连门都不会开吗？”“你们酒店怎么搞的，什么服务啊！”总台同事一边向客人道歉，一边向大堂礼宾员示意着，并将房卡递给礼宾员，请客人跟随他上房。后来，我才了解到，总台同事为了不让客人尴尬而有面子，便不断地道歉，示意礼宾员陪客人一起前往房间，为客人开门。让客人心情得以平复。

从我为大家分享的这个小小的案例就可以看出，其实，在服务过程中我们可能会承受一些委屈、甚至得不到客人的理解。但在我们承受委屈给客人带来快乐的同时，也会给客人留下深刻的印象，他们也会在经意间或不经意间把这些感受传递给他人，在无形中给我们的服务做了一个免费的宣传和推广。我想我们也会获得更多的忠实客户。虽然我来酒店工作的时间不长，但是我也希望自己能够像我们的领导和同事一样，把工作做的更细、更好。也许，我对优质服务的理解还不够透彻，但我希望在不久的将来，我能在这个酒店温暖和谐的大家庭里，不断地学习，不断地积累业务知识，不断地在服务中提升自我，尽我所能，用心服务，让酒店更加光彩熠熠！

谢谢大家！我的演讲到此结束！

酒店年会发言词篇三

大家好！首先，我要感谢领导给我们提供这样一个突破自己、展示自己的机会。一直以来，我非常羡慕和佩服那些站在台上可以滔滔不绝、妙语连珠、神态自如的人们，但我从来没

有想过让自己也站在台前。当我听说要举办这次活动时，我犹豫过，胆怯过，也激动过，但最终我选择积极参与，我要试一试突破自己，不管最后结果怎么样，重要的是我敢走上演讲台。

酒店的命运紧紧相连的。从试营业到今天，建海美景酒店已走过了一个年头。她，诚信为本，打造金牌品质；她，开拓创新，引领行业品牌。她，就是我们蓬勃发展的建海美景商务酒店。一个春秋，见证了我们的发展和良好口碑的建立，在信息告诉发展的今天，网络上对我们酒店的综合评价，在高新区评价第二，因为评价第一的是刚刚开业不久的一家酒店，评价很少所以暂列第一。

奉献的太少，应该拿什么来报答？只有用平常的心做人，用感恩的心做事。而对工作不管有多大压力，我都要顽强拼搏努力工作，把工作干好，干出色。回首我在酒店工作的一年之余，一路走来，有悲喜，有苦甜，但更多的感受仍然是肩上沉甸甸的责任。与其用诗人的眼光看待秋天的萧条，不如用农民的眼光看待秋天的收获。悲伤的尽头是微笑在闪烁，痛苦的尽头，有幸福在等待，不想要逃避是因为当初为了追逐梦想而踏上旅程。我想，这是一种境界吧！当我们面对生活中许许多多的如意，不如意时，告诫自己，提醒自己，亭前花开花落，窗外云卷云舒。今后，我会更加珍爱这份事业，不断学习，不断自我超越，用心做人，用心工作。感谢培育我成长的这份事业。好的环境造就优秀的人才，岗位靠竞争，收入靠奉献。既然我们选择了这个岗位，就必须记住自己的责任和使命！

富有同情心、幽默感，富有为人解决困难的知识和技能，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有这些，构成了我们今天的生活。富有的人生不难找，它就在我们生活的每一天当中，就在我们为别人带来的每一份惊喜当中！我将跟随酒店，跟随建海集团，一步步踏向美好的明天。

谢谢！

酒店年会发言词篇四

人类区别于动物很重要的一个就是和睦相处，凝结成智慧，而后就可以代代相传才会有我们现在的生活环境。

我听说过一句话一个人做生意，两个人开银行，三个人就可以半殖民地，这句话我就得就是告诉我们一个人的力量和众人的力量，这句话也可以真正的体现在我们的工作中，一个人做一件事很累要是大家都在为一件事去寻找答案就不会感觉到那么累，我说的意思就是团队的合作力量往往会比一个人做事容易，一个人在做一件事在我看来就等于个体户，两个人开银行就等于一个小型企业，为什么说是小型企业因为这个时候就可以有一个人过来帮你出主意你们就是合作伙伴有了合作伙伴还在怕事情做不完吗？三个人在搞殖民地应该是中型企业了吧，中型企业就相当于我们现在的酒店可以看做成高层、中层、基层，高层主要是组织策划者，中层就是策划安排着，基层就是安排工作者，看起来其实很简单的一段话但是你要是慢慢的品味就会有不一样的感觉。

其实感恩不单单是感谢一下谁谁或者是某某，做着一次的的演讲也不是单单的看谁会感恩酒店，在我的理解中应该是学会懂得酒店的用心只要明白酒店对我们的一些用心这样我们才可以全神贯注的来做好每一件事，做好每一件事的前提就是要先改变自己的形象，培养自己的魅力。

我们也开过心与心的交流会也是为了了解每一位员工的心里也是以后方便管理，我还通过人事部的培训了解到餐厅的布局，酒店在今年也重新的扩建了两个会议室方便开会用，我们也做了一次真实的消防演习在这次消防演习中只能说要学的太多啦，还记得在老北京酒吧开业的那天晚上酒店领导让我们做了第一位客人，我们还举办过生日会，部门组织的秋游，我还记得我刚来京泰龙时候是以一名服务员进来的在

做服务员的时候我有想过我是否还会有进步有机会升职，实话说心里也放弃过但是我还是挺过来啦，在这几个月的过程中我也慢慢的了解京泰龙的一些规章制度还有大家，在调到pa我身上的责任更大啦，我们的日常工作就是保持大堂的一个整洁说起来很简单但是要是没有一批肯干的员工们别说是整洁啦，不出事就是好样的但是我的员工们没有这样做都是勤勤恳恳的去做好每一件事，在这里我要感谢一下我和一起并肩作战的大姐还有大叔，接感谢楼层的领班办对我们工作的一个肯定，谢谢你们，我们都是一家人有事大家一起去面对一起去解决这样我们的关系也会变得很融洽，在此也谢谢店领导对我们pa的所有员工的一个肯定谢谢你们。

第一印象是指两个人第一次见面时形成的印象，这个也可以理解为我第一眼看到酒店的环境对我的印象，我还记得我刚来到这个酒店去面试找了半天都没有找到酒店的人事部在那个方位问了好多人才在一个角落里看见一个很醒目的大牌子上面写着人事部，当时我就想找个地方好难啊，但是没有过多久就有了指路牌这样也方便了我们这就是一个第一印象。

（如果你的第一印象对酒店就没有好感，那你就会配一种消极的态度光环笼罩着，第一印象对于一个人在说持续的时间是最长的，但是不是不能改变就看你的心在哪里，读懂酒店对我们的关心这样我就不信你没有一个转变，有的时候都在说酒店这点不对那点不对，真要是不对你还在这里做什么呢，安静下来的时候也要在想一想自己对酒店做对了什么，都会说我只是为了来挣钱如果你要是不好好做你就挣到吗？酒店真的是在这点做到了极致啦没有一次拖欠咱们的工资吧，我们应该感受到酒店对我们的爱，心与心的交流才是这个社会中最纯洁的一种语言）。

没有对酒店的激情就没有对事业可言啦，激情是重重领导力大家都看见你每一天那么充满了激情的去工作，但是在工作中激情就会在工作中消失的不见让你找不到，但是酒店在这个方面可为我们想了很多的办法酒店做一些事情不会告诉我们每一位员工说酒店是组织策划者还不是说酒店是默默的付

出者呢，在工作中的激情是什么那就是薪酬方面的刺激，但是我听过一句话是惊喜还有激情秩序的时间很短（这个时间是多长我给忘记啦）我想说的是享有激情酒店不可能老是给咱们涨工资吧这个也不太现实，但是酒店没有放弃酒店想出了别的办法来激励我们就是每一个月的劳保有的人说少你可以去想一想要是不发给你你不是也一样的去干吗，漫不经心的去干一些事情到了忍不下去的那天就是你放弃了酒店的那天而不是酒店放弃了，激情也是在工作当中的一种士气，士气是激情的保鲜剂，你想一想看最可以体现士气大震的地方在什么地方应该是球场，在球员表现平平的时候教练员都会给队员鼓劲，在酒店也是一样在一件事情不敢去做又怕做不好的时候你的后面往往会有一个人在和你说不用怕没有办不到的事情也没有不会的。

就某一个人在说在群体里面活动中发挥的精力大小代表强弱，这个也可以说如果我们不想做一些事请我们就不会去做，或者是推给别人让别人去做，如果酒店带着大家做一些事情就会从不想做慢慢的转变成想去做而后抢着去做，酒店在默默地支持着我们这个支持真的无形的我们用眼睛看真的只是皮毛要用心去看这样就会明白啦。

酒店做一次演讲是想知道我们现在还需要什么，说到需要也就是需求什么，需求是一种必须想要的情绪状态，其实只要做好本职工作就好何必还在想着做完之后会有一些什么回报呢，只要你踏踏实实的去干酒店就会知道也不会把你放到一边一提到你都会觉得可以不回有人说，酒店高层及中层都是抗压力极强的团队只有这样的团队才会又酒店美好发展的前景。

而言之酒店喜欢我们发挥一个人多方面的才能和吃苦耐劳、乐于为酒店风险的精神，把尊重原则放在首位，做好每一件事放到中间，要在工作中不断地实践，不断地提高工作能力和工作水平，勤奋学习努力进攻勇于面对。

酒店年会发言词篇五

尊敬的各位领导，各位同事

你们好！

感谢公司为我们提供了这次机会，向大家介绍自己，得到大家的信任和支持。

我从2000年开始从事餐饮工作。2000年5月在厨师技校学习炒菜。经过短期培训后，在一些小型饭馆和企业食堂工作。2002年初到山东东方美食学院进修学习中餐制作。在校期间获得优秀学员荣誉，到东方美食大酒楼参观实习。曾经在厨师长培训班为聘请来的名厨当助手，同时也给我自己一个锻炼的机会。

10月份培训结束，经过实践和理论考试获得由山东省劳动局职业资格培训中心的厨师职业资格证书。在校期间参加过3期厨师长培训班的学习。2003年到北京国利来山庄工作，在山庄期间在，头沾，炸锅，上杂，炒锅岗位工作，在工作期间学习凉菜和简单的面食制作。2004年就改革，厨房承包合同到期，山庄老板留我配合厨师长工作，参与冷荤，和炒锅档口工作。期间被派别的酒店学习粉肠，风干肠等特色菜的制作方法，后来又到正东方，百姓坊参观学习交流。

2005年5跟厨师长到京城小院工作。2006年2月23日到本公司工作，主要负责凉菜工作，在从事厨房之后在业余时间通过中国烹饪，上网，有关餐饮管理等书籍学习，向师傅请教，来不断提高自己的业务水平。

我喜欢我的职业，在从事餐饮工作以来，积累了一定的工作经验，在其岗位中能充分发挥自己专专长和优势。在生活和工作中，尊重领导，团结同志，服从领导，工作负责，不重

名利，不计较个人得失。2006年到公司至今，曾获得2006年和2007年的优秀员工。在工作期间在领导和同事的帮助和支持下，开发了啤酒鱿鱼等鱿鱼系列菜，和金枪鱼和寿司刺身的制作。2007年10月圆满完成总公司交给我们为十七大代表制作啤酒鱿鱼的任務。在平时认真完成客饭和大餐凉菜的制作和售饭工作。

1，要把客户放在第一位，狠抓菜品的质量。比如某些菜的一次炒的过多，刚出锅的时候符合成菜求，由于加热和，售饭速度影响，使菜品颜色变黄，看上去不新鲜；有的成菜颜色深，芡大，没有食欲。控制炖菜数量，炖菜成菜要求需要长时间一次性炖制，成菜量大；受售饭的时间和速度的影响，菜品焖的时间过长，质量会大打折扣，没有买相。炒菜的时候由于原料多，受热面小达不到炒菜的要求，一次炒制过多，就会影响菜的质量。菜品的口味没有统一标准，只是靠个人经验进行制作。为该进以上缺点制定炒制程序和成品标准。要把客户放在第一位，狠抓菜品的质量。比如某些菜的一次炒的过多，刚出锅的时候符合成菜求，由于加热和，售饭速度影响，使菜品颜色变黄，看上去不新鲜；有的成菜颜色深，芡大，没有食欲。

控制炖菜数量，炖菜成菜要求需要长时间一次性炖制，成菜量大；受售饭的时间和速度的影响，菜品焖的时间过长，质量会大打折扣，没有买相。炒菜的时候由于原料多，受热面小达不到炒菜的要求，一次炒制过多，就会影响菜的质量。菜品的口味没有统一标准，只是靠个人经验进行制作。为该进以上缺点制定炒制程序和成品标准。

在内部员工餐方面，建议对内部员工和客户错开用餐；

11:15———11:30为员工开，

酒店年会发言词篇六

弹指一挥间，我走进xx饭店这个大家庭已有十二年，十二年来我不断深入学习各种业务技能和管理技巧，在实践工作中锤炼自己，使我茁壮成长，更使我爱上了xx这个温馨的家，所以今天我怀着一颗感恩的心站上这演讲台，抒发我对这个家的爱，对这个家的这份情。

在人生的旅途上，让我深有感悟的是“没有梦想的人生是乏味的，没有创造的生活是平庸的，没有燃烧的事业是无奈的。”十二年前我怀着满腔的热情投入到了一个充满温情、激情的工作。在这温馨的大家庭中使我深深感到“温馨的每一天是阳光灿烂的日子，温馨是一种朴素的缘，温馨是你我平平淡淡，真真实实的人生旅途中收获到的美丽细节。

温馨xx情——那可谓是情有独钟，肝胆相倾。

人们常说亲情是一种深度、没有条件也不求回报□xx就是把每一位员工但做自己的亲人一样对待。生日party上的欢歌笑语；生病员工的安慰话语；生活有困难的同事家中收到的祝福，那一次次贴心的问候，如同一股股暖流滋润员工的心田，亲情永恒，温馨常在。

员工是亲人，我们的客人更是亲人。

俗话说：没有做不到的，只有想不到的。凭着用心的观察和热情的服务，以“润物细无声“的方式，给客人营造一个温馨的氛围，使每一位客人在我们饭店感受到友情的珍贵、亲情的无价和家人般的关爱。

“北方的天气很干燥，为您准备一台加湿器，希望您能感到舒服一些。”

“今天天气有些凉，出门时别忘了添加衣物“。

知道您的腰不好，已为您在床上加好了硬床板，您试一试，如还有要求就给我留言”……。听到这样的话语，你是不是感到很亲切又温馨呢？心里是不是很舒服呢？这些温馨的话语是不是似曾从你的亲人那里听过呢？这就是楼层大姐写给客人的温馨卡片，他们每一天在繁忙的工作中把每一位客人当做亲人一样，仔细观察，细心服务，卡片上的字字句句都把xx的经营思想“热情好客，亲如家人”发挥的淋漓尽致。也正是因为有了这样亲人般的服务，客人才会不断的光顾带给我们的财富和荣誉是无法计算的。

友情是一种温度，时间越久温度越高。饭店员工之间就像兄弟姐妹，互相支持，互相帮助，互相学习，共同进步。

温馨xx情——真情流露，大爱无边。真挚的情感无法表达，无言的捐赠更是xx人的大爱情怀。

“汶川地震、台北袭水、印度海啸、南方雪灾‘无处不在的体现着xx人的大爱精神。“孤儿院、敬老院、希望小学”到处充满了xx人温馨的话语和无私的捐赠，回馈社会是我们企业的责任，更是核心价值的体现。

温馨xx情——在这有情有义的家中，我们沐浴着温暖的阳光，让我们把对客人的每一次服务当做一种荣幸吧，就让我们以最用心的服务，最贴心的关怀、最温馨的话语、最灿烂的微笑、最无私的奉献为每一位客人努力创造一个令他们难以忘怀的入住经历。

尊敬的各位领导和各位同事，此时此刻，我百感交集，但我心里深深知道，在这xx饭店工作的十二，不但使我掌握了各种业务技能，而且拥有了珍贵的情谊和友爱，更让我走进了熊熊燃烧的事业。从而实现了我的个人生活目标。在21世纪的人生之旅，我深信不疑的是“脚比路长，人比山高，天上的太阳正红，地上的风光正好，别落下，向前冲，前方就

是xx饭店的金光大道！

谢谢大家！

酒店年会发言词篇七

诚实守信，是我中华民族优良传统。千百年来，人们讲求诚信，推崇诚信。诚信之风质朴醇厚，历史越悠久，诚信之气越光大华夏，充盈中华。她早已融入我们民族文化的血液，成为文化基因中不可或缺的重要一环。

然而，近些年来，随着市场经济的冲击、涤荡，人们发现，诚信在消退，“拜金”在滋长。“利益”取代了美德、诚信让位于欺诈。在好多人的人生天平上，沉下去的那端是“健康”、“美貌”、“机敏”、“才学”、“金钱”、“荣誉”，唯有“诚信”这端高高翘起。诚信，变轻了！

且不说商场上尔虞我诈，风谲云诡；且不必说市场内小贩们短斤少两，以次充好；也不必说黑心米贩污油兑陈米，自来水掺甲醇；就是某一天天气晴好，你也心情愉快，一不小心在马路边发现一个鼓囊囊的钱包：你敢捡吗？且住！要是事情发生在××年前，你会乐呵呵地把它交给警察叔叔赢得人们称赞，可是在今天，在人流如织的大街上，我客观一点说，只要你手一触到那包，麻烦就上身了。

小环境如此，国际大环境也有不少例子。瞧瞧大洋那边的山姆大叔，更是视诚信如无物，咱要搞nmd《反导条约》是个障碍，撕了撕了的没商量。

诚信之风将止将息，有识之士扼腕叹惜。

但是，我们，新世纪，新青年，已经在缓缓展开一面旗帜，我们在旗帜上写道，我诚信，我美丽！

青少年时期，是人生的黄金时期，是人生中至真至美至纯的时期。而诚信是最不应该又最容易让人忽视的美德。我们有必要把诚信高高举起，让人人都能看见，并被她的温暖光芒吸引。

我有一种强烈的预感，在可望更可及的未来，诚信将回归到市场，回归到社会，回归到你我身上。她像一股活水，逐渐浸润，深入人心；她又像一缕清风，吹过田野，吹开人们心扉。在那里，到那时，诚信取代了伪饰，有序取代了无序，简单取代了复杂，温情取代了冷漠、人们沐浴在诚信的晨晖中，全都受益不浅。

那么，行动起来吧，朋友们！

我诚信，我美丽；我美丽，我自豪！