



泳泳盛夏

5月, 凤凰山宾馆游泳馆全新开业, 优雅、清新的环境, 25米×9米标准泳道, 24小时循环过滤, 先进的游泳、沐浴设施, 四星级的优质服务; 一流的教授水平, 细心的馆内助教, 百分百的安全保障, 免费沐浴、洗漱用具无偿使用。致力于打造你的满意!

本次培训分为四期:

- 1 7月14日——7月23日
- 2 7月24日——8月01日
- 3 8月02日——8月11日
- 4 8月12日——8月21日

上课时间:

上午08:00—09:30, 10:00—11:30
下午14:00—15:30, 16:00—17:30

项目	人数	收费标准	备注
游泳	一对一	1600元/人/期	每期10节课, 包会一种泳姿
	一对二	1200元/人/期	
	一对四	800元/人/期	
假期班15人内		650元/人/期	

巨惠暑期 放价有礼



联系人: 孙经理 电话: 6716199 15053533108 地址: 烟台市莱山区桐林路19号

创新菜



海参榆钱疙瘩汤

原料: 辽参、面粉、榆钱、跑山鸡蛋、高汤。
做法: 面粉制成疙瘩, 清洗榆钱焯水与海参加热成熟。
特点: 高档原料与野菜结合, 营养丰富, 返璞归真。



黑椒雪花牛肉

原料: 雪花牛肉、黑胡椒碎、洋葱、彩椒。
做法: 雪花牛肉切成块状, 入味煎制成熟; 加入黑胡椒碎翻炒成熟。
特点: 肉质鲜嫩, 味咸鲜香。



锦环焗澳带

原料: 带子、辣椒粉、锦环。
做法: 带子入味, 入烤箱中焗熟搭配锦环装盘即可。
特点: 造型别致, 凸显档次。



香柚焗蛋斗

原料: 肥蟹、自制沙拉酱、芝士、味噌酱。
做法: 肥蟹蒸制成熟取肉装入蟹斗内, 裹上自制沙拉酱与芝士焗制成金黄色。
特点: 高端大气, 档次十足。



酥丝大虾

原料: 春虾、进口酥丝、鸡蛋。
做法: 春虾去头、去皮留尾入味均匀的裹上酥丝炸制成熟。
特点: 色泽金红, 外酥里嫩, 味咸鲜。



田园时蔬大虾卷

原料: 韩国米皮、春虾、时令蔬菜、韩国大酱。
做法: 米皮回软, 春虾煮熟置凉, 时令蔬菜改刀成简单入味, 卷制即可, 上桌时跟带甜酱为蘸料。
特点: 异国风味十足, 味辣, 微甜。

有一片静土 挟山之灵秀



拥海之博大 成一处桃源 供倦鸟栖息

2014年7月5日



Http://www.yt-phoenix-garden.com

要闻简报

- 4月1日 宾馆在停车场举行全员消防培训及灭火演练;
- 4月4日 烟台植物园项目建设调度会议在多功能厅举行;
- 4月9日 全市规划工作会议在多功能厅举行;
- 4月14日 宾馆将蔬菜基地的部分地块分到各部门, 员工亲自参与种植绿色蔬菜;
- 4月25日 烟台市旅游企业上市及融资对接会议在宾馆举行;
- 4月27日 宾馆六名员工赴厦门参加国际“金钥匙”组织中国区第104期“金钥匙”培训班;
- 5月5日 全市安监工作会议在商洽厅举行;
- 5月15日 宾馆在多功能厅组织了一次全员化妆技巧培训;
- 5月18日 宾馆组织员工赴磁山温泉休闲旅游, 让员工放松心情, 缓解压力;
- 5月21日 2014年全市重点单位安全生产培训在多功能厅举办;
- 5月23日 全省高校毕业生就业服务创新工作座谈会在宾馆召开;
- 5月27日 烟台市实施银龄安康工程推进会议在宾馆举行;
- 5月29日 全市环卫保洁市场化运作现场会在宾馆召开;
- 5月29日 中国烹饪协会名厨专业委员会在宾馆召开;
- 6月12日 全市安监工作会议在多媒体厅举行;
- 6月19日 市金融管理考试会议在多功能厅举行;
- 6月20日 城市排水防涝综合规划专家评审会在多功能厅举行召开。



宾馆举办全国优秀青年厨师交流峰会



宾馆隆重举行拜师仪式

为了帮助新员工快速融入宾馆, 促进新员工快速、健康成长, 同时充分发挥骨干员工传、帮、带的积极作用, 加快宾馆人才培养步伐, 推动宾馆管理及服务质量进一步提高。4月16日下午, 宾馆在多功能厅举办了一场隆重的拜师仪式。

在宾馆副总经理王福艳的主持下, 十三位新员工依次上台, 庄重地向自己的师傅行拜师礼。经过鞠躬、敬茶、赠送礼物等环节后, 师徒双方签订了正式的《师徒协议书》。随后, 师傅和徒弟代表分别上台进行表态发言。从师傅的一言一语中, 我们听到了对徒弟温暖的关爱和真诚的鼓励。而徒弟的发言中, 则充满了积极向上的热情和完成任务的坚定信心。简短而隆重的拜师仪式结束后, 全体员工向他们报以热烈的掌声, 祝贺他们踏上了一段充满挑战、影响深远的师徒之旅。

宾馆总经理马千信、副总经理叶积斌、总经理助理王永胜出席了此次拜师仪式。



5月29日, 第二十四届全国厨师节在烟台开幕。为了能够向全国各地厨界的优秀代表们学习, 宾馆邀请了部分参加此次“中国厨师节”的青年大师们来宾馆举办了一次厨艺交流峰会。

5月31日, 青年大师交流峰会在宾馆云深酒吧举行。中国名厨委相关领导莅临出席。业内资深的卢永良大师, 上海味Fusion创意厨房的钱以斌大师, 第二届满汉全席擂主哈尔滨万家灯火餐饮有限公司总经理魏志春以及全国12地区的优秀青年厨师共20余人参加了此次峰会。交流活动中各位大师通过精心的设计, 各显神通, 展示了精湛厨艺, 让宾馆厨房的师傅们受益匪浅。经过2个多小时的精心烹制, 20余道菜品完美呈现在眼前。随后, 各位大师现场为大家进行了菜品的讲解, 从选材、制作到菜品的口味、造型特点等, 为大家奉上了一堂精彩的菜品制作的实操课, 令与会者大开眼界, 收获颇多。

在一阵阵热烈的掌声中, 这场高水平的厨艺交流峰会圆满结束。各位厨界精英们齐聚一堂, 不仅为我们展现了一场高技术、高水平的厨艺盛宴, 同时通过交流展示, 互相鼓励与支持, 达到了以厨会友、互相学习的目的, 充分体现了厨界同行们的深厚情谊。



宾馆召开外出学习专题交流会



今年以来, 宾馆不断加大外派培训力度, 安排员工参加了多次外出学习考察活动。包括派出六名员工赴南通金石国际大酒店学习一个月, 选派六名员工赴厦门参加了国际“金钥匙”组织中国区第104期“金钥匙”培训班, 安排员工赴菏泽参加了第二十三届名酒店俱乐部会议等。

为了让外出学习的员工学有所思、学以致用, 让全体员工都能够分享到外出学习的收获, 实现资源共享, 共同进步。4月30日下午, 宾馆组织全体员工进行了一次外出学习人员专题学习交流会, 所有外出参观学习的人员把自己外出学习的心得体会以及结合宾馆实际情况提出的想法进行了汇报交流。员工们各显其能, 各尽其才, 通过发言、幻灯片演示、授课式讲解等多种自己擅长的方式把自己的所见所闻、所思所想向全体员工进行了传达分享。这次外出学习专题交流会是把学习成果转化为实际工作能力的良好开端, 让宾馆每一位员工都学习到了宝贵的经验, 提升了宾馆员工的工作和管理能力, 有力地推动了宾馆各项工作的创新和发展。

交流平台

如何管理实习生



实习生，早已告别了“廉价劳动力”、“比正式工还勤奋”的时代。如今活跃在职场上的实习生，“90后”已经成为主流。他们是手持着苹果手机、用着超薄笔记本电脑、玩儿着掌上游戏机、身着名牌的一代，常常无法接受从基层工作开始，而就业压力的增长更加剧了他们心态上的朝三暮四。企业拿他们当员工看，他们还拿自己当学生看，于是，双方免不了会产生一些矛盾。

有权威调查数据显示：毕业生的实习对就业率的贡献排在第一位。事实证明，学生在课堂上学习的内容，只有百分之十五能被记住，而实习期间的场景和收获、各类社会活动，才是让他们记忆犹新的。实习生生涯的重要性可想而知，而作为团队的灵魂人物——经理则扮演着最为重要的角色。那么，该如何管理新一代的实习生呢？

一是师傅选好了吗？对于实习生，经理们通常都不会将核心的工作交给他们。由于对实习生的不了解，以及实习生流动率高的现状，总担心白费功夫。因此，实习生沦为打杂工就成为常态。不管你口头上怎么强调要稳扎稳打的培养人家，人家心里仍然会觉得你有用廉价劳动力的嫌疑。于是，摸一摸鼻子，不带走一片云彩。

其实，如果经理可以花一点心思，给实习生找一个好师傅，很可能会改善这种状况。当然，前提是师傅首先是个靠谱的师傅，本人不但要业务做得好，而且还要有一定的个人魅力，够职业，而且愿意分享。如今的孩子只崇拜

“大牛”，凡是有真本事的，他们非常乐于跟随。只要让他们看到榜样，树立起目标，先做打杂的工作也照样做得欢实。更何况，对于一个新人来说，一个好的职业习惯和作风将影响他的一生，职业而敬业的师傅，将成为他职业生涯开端上最关键的指引，功德无量。

当然，业务、职业乃至个人魅力都是师傅本人的固有因素，但他是否乐于分享就看经理的本事了。一定要和师傅充分沟通交流，让他意识到带实习生的好处，如果能在激励制度上做出相应的鼓励就更好，如果没有，口头的肯定是最不能少的。

二是实习生也有权利。与企业的正式工不同，实习生由于是“临时工”，就无法享受到企业正常的工资福利。但这并不意味着他们就没有一个员工该有的权利。比如，总得让他明白自己的工作到底是什么，总得给点发挥的机会，别老拿人当小跟班。当然即使他做得都是琐碎的工作，拿很少的工资，不能有保险和住房公积金，但必要的补助还是有的，劳动力可以廉价，但从一定程度上说，这代表一份尊重和肯定。

所以，不要总把实习生工作热情不高的帽子扣到对方身上，部门经理也要多从自己身上找原因。尤其是首先给予明确的职责，给他一些比较固定的工作，比如记员工考勤、例会的会议记录、工作绩效统计和总结等。在这些工作中，实习生多少会产生一些权力感，会让人产生被激励感。有一些外企会与实习生签署一份实习协议，给实习生承担的角色进行详尽的岗位描述。而不能让其工作摸不着头脑，不知道自己下一项工作是什么，感觉工作没有系统性，没有乐趣，也因此呈现出消极的工作态度。

其次，不好严格一点儿。被考核有时也是一种权利。有些经理认为，实习生又不是一定会留在企业里，没有必要对他们像对正式工一样，还得罪人。但不要忘了，管理是严肃的爱，经理对员工的成长负有责任。你对人家不在乎，人家为什么还在这个工作？

虽然实习生常常处于一项工作的配角，干得好与坏似乎也与他们关系不大，上面还有经理和师傅，但在考虑时不妨细分一点，把实习生单独进行考核，有压力也才能有动力，而且做好了才有成就感。

浅谈客户关系的维护

好，能不能给我们再指定一位专职的销售人员呢？”听到客户合理合情的要求，我没有任何犹豫，当即答应下来，并一再向客人表示歉意。当然，指定专人不是问题，与客户建立感情，熟悉客户喜好也花不了多少时间，问题是一旦人员流动之后，我们应如何应对？多年的经验告诉我，原来忠诚的大客户往往不是被跳槽的员工带走的，而是被我们宾馆自己“不小心抛弃的”，有人管与没人管大不一样。

由于跟该客户私人关系较好，我在为他重新指定了一位销售人员后，便跟他调侃：“既然没有人管，为什么还来凤凰山呢？”他笑道：“我换了多家酒店与酒楼都不满意，没办法只得又回来了。谁让你们的环境比别人好呢？再就是长久不来有点怀念，厅房装修也比较典雅，让人感觉吃饭放松不压抑，要不是有这个念想，我真的不会再回来了。如果能恢复到以前的感觉，我的心情会更好的，吃饭最重要的是心情嘛，其次才是味道。”老客户就是不一样，一语道破天机。客户关系需要得力的人持之以恒地来维系，稍有差池，就会悔青肠子。稍有营销经验的人都知道，最好抢的客户恰恰是不受酒店重视的，尤其是以前重视现在却忽略的，让他们心中有落差，怨气无处发泄，于是干脆选择了背叛，跑到别家酒店去成了座上宾。等你醒悟过来时，你得花费极大的成本去挽回，还不一定有成效。早知今日，何必当初呢？

近两年来，随着国家大环境的变化，酒店业遭到了股不小的寒流，很多酒店的营业收入遭到重创。虽然受“国八条”的影响是主因，但我们酒店营销人员也难逃其责。尤其是在维护客户关系方面，很可能会出现一些问题。记得我初任营销部经理时经历过这样一个案例：一天晚上，在中餐厅门外遇到一位老客户。寒暄问候之后，他说了一点遗憾：“我们是你们宾馆的常客，每周少则来两次，多则四五次，早把这当成家了。可前一阵宾馆负责我们公司的销售代表离职后，我们顿时成了无人照料的孤儿。每次订餐极不方便，一订菜品种好全得从头说起，我们从来都只等着吃，哪里还用心去记吃些什么？你知道重要宴请菜品是不能过于重复的，有些客户也有特殊偏

三是检验你领导力的时候到了。有了实习生的加盟，就更是将问经理领导力的时候了。也许现在员工有渐渐变成煮青蛙的迹象，可实习生却是掉到热水里的充满活力的青蛙。从某种程度上来说，他很可能成为团队氛围的试金石。

就拿发现和肯定员工成绩来说，有多少经理会经常主动关心和夸奖实习生的工作？“反正实习生也不一定能的长”，但不培养和激励，人家又怎么有足够的动力？恐怕也只有再去找“伯乐”了。人在一个陌生的环境开始一项新工作时，会在外界对自己的评价。尤其是刚刚走出校门，即使他们在学业上有十足的信心，但对社会却是知之甚少，他们更需要赞赏的眼光、肯定的语言和积极的指导。尤其是对于90后实习生们，从学校生活踏入社会工作，理想与现实的矛盾、舒适与劳累的生活状态转变、自豪与自卑的心理落差，都会令实习生产生紧张、焦虑、苦恼等心理障碍。而年轻的实习生，当他们已经无以复加的成为家长眼中最关切的人物、被众星捧月时，你这个经理却对他们视而不见，缺乏认可和赞美，任何人都容易产生挫败感。

同时，经理也可以发挥一些小技巧。比如在部门会议或酒店活动中，不妨让实习生也穿插一下。这种激励效果和成就感，有时比他们完成一线工作还要开心。有一个经理，曾经让部门的实习生，去组织一场文艺演出，部门的所有员工都要听他的调遣和服从角色分配，而结果是实习生领导的文艺演出获得了全公司文艺演出的第一名。实习生非常开心，自己也更加热爱这个团队，日后工作也非常出色，获得了非常好的实习鉴定。

有的经理认为实习生不一定会留在自己的酒店，培养得再好也是给人家做嫁衣。但如果人人都这么想，最终吃亏的不仅是实习生本人，更是所有企业。培养好实习生，往大了说也是一种企业责任感的体现。而经理们正是这种责任感的承担者和实施者。

因此，对新一代的实习生来说，不要吝啬你的鼓励，多让他们有机会展现优势，更可能给团队带来无限的生机和活力。

总经理助理 王永胜

这件事给我的启发是：营销人员直接与客户发生往来，是客户与宾馆联系的纽带，个别能力超强的员工甚至还能对客户发挥巨大的影响力，左右客户的选择。宾馆与客户的关系有点类似于恋爱关系，更高级的是婚姻关系，双方存在一种情感上的依赖和信任。客户的流失未必是感情上的背叛，很多情况下只是发觉自己不再受到重视了，你对他不再有当初的珍惜，你的心不在他身上，自然他也不会在意你。久而久之，他们就渐渐地消失了。

解决之道并不复杂，比如说宾馆可以将客户资料适度透明化，不能成为个人的专属财产，至少销售人员的上级应该掌握大客户的基本资料。客户来宾馆可以首先找某个销售人员，但一定得有次选的补位人员，即AB角，不能只认一人。其次，当销售人员离职时，必须做好交接工作，第一时间衔接好关系。原有的大客户最好不要随便指定一位新人来接手，而应该是得力的老员工才。我们宾馆必然有一大批忠诚的客户，他们常常不是被跳槽的员工带走的，而是我们没能持续地维护好客户关系，让他们产生了被宾馆抛弃的感觉而主动地选择离开的。对于宾馆来说，流失客户的代价是极大的。反过来说，客户重新选择一家酒店未必不是一件费力费神又担风险的事，持续友好的合作才是大家都乐见的。

营销部经理 王安

酒店服务管理100条

(31-40)

31、点菜员在为客人点菜时要向客人介绍每种海鲜不同烹调方法的不同特点，以供客人对比参考选择。

32、当上菜速度较慢、客人等了较长时间才上菜时，服务员在报完菜名后要主动对客人说“先生(小姐)，对不起，让您久等了，请慢用。”

33、在为客人上茶时要报菜名，声音大小适中，甜润，不能有气无力。

34、在为客人斟完茶或斟完酒水时要说：“请慢用。”

35、服务员在和客人说话或为客人介绍时要注意说话节奏不能太快，要避免面部表情呆板、冷淡、没笑容，语气不能生硬、沉闷。

36、客人结账离开时要把客人送到门口上车。送客人时要善于与客人沟通交流，边走边征询客人对服务、菜品、环境等的意见或建议。

37、要保证专职服务员不缺岗，避免产生真空。当值台服务员离开客人吧台取酒或结账或其他时，一定要请其他服务员帮忙照看并提供服务。

38、重要客人或人数多的包房要派2-3名服务员(最好由领班以上人员带领)去服务，1-2人倒酒，1人服务或添茶。

39、对素质较差的客人，服务员不要与其争辩，实在无法忍让时可要求主管调换岗位。

40、看到不好的现象要及时改正(如台面脏了、餐具破损、地上有垃圾等)。

让客人感受家人般的关爱



餐厅 刘正茂

细节决定成败，只有无微不至的服务，才能让客人有“宾至如归”的感觉，才能让客人感受到“家外之家”的温暖。细节往往能给客人留下深刻的印象，为宾馆与宾客建立良好关系打下坚实的基础。员工在跟每位客人的交往中，都应该为其提供热情、周到、主动的服务。

某公司的杜总是我们单位的忠诚客户，有重要接待时都会安排在宾馆进行，而且每次来我们都会给他提出很多宝贵的意见，所以我们在为他服务的时候都特别用心。有一天晚上杜总到莱茵用餐，而且宴请的是非常重要的客人，主管安排我来服务，并嘱咐了很多注意事项。由于看台经验并不是很丰富，考虑到宴请的重要

性，我提前做了很多准备工作。除了做好餐前准备外，还仔细查看了杜总的客史档案，并向为其服务过的同事们了解了很多杜总的习惯、禁忌等。宴会开始时，我一直小心翼翼，生怕出什么问题。后来随着宴会的进行，氛围逐渐变得轻松起来，我的服务也变得不那么拘谨。宴会进行的很顺利，很快就到了尾声，结束时大家都已经略显疲惫。杜总起身时，我赶忙把外套拿来想给他穿上，可能是室内温度高的原因吧，杜总一把把我推开说不用。于是我带着外套一直把他送到餐厅门口，快出门时我对杜总说：“杜总，外边比较冷，您还是穿上外套吧，小心感冒。”杜总看了我一眼，刚要穿衣服，突然说了一句：“我手机没拿，可能落桌子上了。”其实在出来的时候，我已经发现了杜总没带手机，但当时杜总正忙着招呼其他客人，我就把手机一并带上了。于是，我赶紧说：“杜总，我已经帮您带着了，在这儿呢！”一边说着一边手机便递到杜总手里。杜总紧张的表情顿时放松起来，冲我点了点头，我紧接着帮杜总穿上了外套，送到车上。车开之前，我清楚地听到杜总对坐在旁边的爱人说：“这小子不错，挺好的”。听到这句话，我心中一股喜悦之情油然而生，工作的疲劳瞬间消失的无影无踪。

服务过程中，只要用心抓住每一个细节，像家人一样对待我们的顾客，就会营造出和谐温暖的就餐环境，让客人感受到家人般的关爱。

让“挑剔”老太满意



餐厅 许艳

“第一时间满足客人的第一需求”是我们宾馆的服务要求。在日常工作中我时刻牢记，并努力将其转化为实际行动。从服务细节中主动发现宾客的需求并及时为之解决，力求以温馨、个性化、亲情般的服务感染每一位宾客，通过创造服务、创造感动来体现出自己的价值。

某天中午，一帮客人簇拥着一位老太太到凤栖厅用餐。老太太看上去慈眉善目、和蔼可亲。帮她落座后，我马上为其斟上了一杯红茶。没想到看上去和蔼的老太太却突然没了笑容，语气生硬地说：“你怎么知道我喝红茶？”我当时一愣，因为这红茶是主陪客人特意点的，我当时并没有这么说，而是马上礼貌的

回答：“这是特意为您准备的红茶，因为餐前喝红茶消食开胃，如果您喜欢绿茶我马上去重新换一壶。”老太太脸色马上有了缓和，接着问我今天有什么比较新鲜的蔬菜，还没等我说话她便自言自语的说现在蔬菜都老，而且都是化肥农药喂出来的，不安全。听到这儿，我马上向其说明了我们的蔬菜基地，我们的蔬菜全部来自蔬菜基地，都是自己种植而且保证是绿色无公害的，并且向她推荐了油焖茄子这道菜。老太太听完我的介绍后，露出了一丝笑容，说道：“听你这么一说，我可得好好尝尝你们的绿色蔬菜啊。”接着点了几道平时喜欢吃家常菜。菜很快上来了，品尝着自己亲自点的蔬菜，老太太不住地点头，连连称赞：“嗯，就是这个味儿，不愧是绿色无公害啊，就是好吃，以后还要来尝尝其他的菜！”整个厅房内，因为老太太的高兴氛围顿时变得轻松快乐起来，一直持续到宴会结束。

通过这件事我总结出，服务员如果在点菜或者介绍菜时用生动的语言加以形容，就会使客人产生好感；如果再能够抓住客人的心理需求，及时有效地与其沟通，就会使客人对我们的服务更加满意。虽然我们做的都是些平凡细微的事情，但只要用心去做，以我们的真情实意为客人提供服务，都会给客人带来不一样的感觉和温暖，都会让客人感动并成为我们的忠实客户，成为我们的朋友。

用心做事



会务康乐部 孙会英

如果我们的酒店是一个大家庭，那酒店的每个员工都是这个大家庭的小成员，每个人做事的用心程度就会直接影响到我们的大家庭，影响酒店的形象。

我来到宾馆已经有一年多了。从来的第一天开始，我就告诉自己：有付出才有收获，如果不付出只一味地等待永远都不会有好的结果。所以一定要用心工作，争取在平凡的岗位做出不平凡的事情。

记得第一次在会议室服务的情形，由于会议是突然预定，并且多个会议室同时使用，主管还没有来得及给我做全面的培训，就把我安排到会议室进行服务。当时只感觉脑子发懵，提前想好的工作程序全部忘了，倒水顺序都弄错了。通过这件事，让我知道了一些看上去简单的工作，其实都是有意可悟，而且是需要长期练习的，并不像自己想象的那么简单。会议结束后我便开始努力学习各种流程，研究各种服务技巧，随着服务时间的增多，在一次次的摸索中我学到了会议服务的技巧，工作也变的得心应手起来。

由于我们会议接待的大多是我们的固定客户，时间长了有一些重要客人不喝茶水我们都要清楚。每次开会时我们都会针对客人的情况提前准备好，争取让每位客人都满意。记得刚开始有位重要客人不喝茶水，我们每次都准备白水，后来主办方又通知我们改上茶水，弄的我们都不知道怎么办了。后来开会时我都会注意他，发现每次上的茶水他都没喝，于是我趁客人没事的时候向他说了此事，他听了笑了一下说：“以后还是给我准备白水吧。”

有一次，一位重要客人来泳池游泳，等客人走后我发现他的袜子、泳裤等都放在了休息室。按规定，这类私人物品应该交由洗衣房进行洗涤。但考虑到客人游泳比较频繁，衣物送洗衣房后很有可能耽误其下次使用。于是我主动把这些衣物都洗好、晾干，并放在客人的柜子里，以便客人下次使用。虽然这件事很小，但是我觉得用心地、负责任地、妥善地地为客人做好每件事是我们应该做到的，这样才能体现出我们服务的优质。

类似的小事我们每天都会遇到，如果每个人都把用心做这些细小工作当成一种习惯，让这一件件小事，一个个小习惯始终贯穿在我们的工作中，我们就会不断地获得成长。

我与宾馆共成长



餐厅 秦玉雪

酒店行业是一个特殊的行业，作为一名酒店的员工，就意味着比普通入要付出更多的努力和艰辛，承受更多难以言说的委屈和压力。在许多全家团圆的日子里，我们却常常是忙碌在工作的第一线。父母的生日、同学的聚会、好友的婚礼，我们会错过很多。但正是因为放弃了生活的某些部分，却得到了人生中难得的成长和收获。在这里，虽然不能享受有父母陪伴的家宴，却能在酒店里用餐的一家人感动。他们欢乐和幸福，我们同样能够感同身受。选择了这个行业，虽然会错过很多，但会在工作中得到更多。

时光匆匆，转眼间我已经来到凤凰山宾馆两个月了。在这段时间里我学到了很多的东西，大到对社会的认识，做人做事的方法，小到普通话的练习、工作的技巧等，而令我印象最深刻的还是第一次看台服务的时候。当得知主管安排让我去看台后，我内心是既紧张又有点兴奋。当时是四位客人在厅房点菜，当小心翼翼地把菜上桌后，准备报菜名时我就是张不开嘴，最后终于鼓起勇气报出来，声音却特别的小，客人都听不见，而且客人一问问题我的脸就通红。好在客人点的菜不多，而且吃的特别好，氛围很融洽。于是在接下来的服务里，我努力调整自己，慢慢放开了。从给客人添茶水、撤骨碟到主动为客人介绍饮料及菜品，逐渐进入了状态。宴会结束，客人走的时候对我说：“谢谢你啊姑娘，今晚你辛苦啦！”可能对于一些老服务员来说听到这句话是那么平常，但对我来说，是到宾馆来以后的第一次听到，所以听到这句话时，我心里格外的高兴，一晚上的工作终于得到了客人的认可。所以在以后的服务中我逐渐找到了自信，能够放手脚来做。

我一直认为，虽然我的服务不会完美，但是能让客人感觉到我的热情很重要，要把客人当成自己的家人来对待。服务的岗位虽然平凡，但平凡会成就非凡。工作中的历练终究可能会消磨我的壮志豪情，但却永远无法磨灭我始终如一的服务热情，无法阻止我与宾馆的共同成长。

生日榜

孔晓男	7月01日	叶积斌	7月08日	任小辉	7月10日	贾广发	7月14日	宁国建	7月15日
王雪娜	7月18日	于琪	7月21日	王锋	7月23日	苏国航	7月25日	张晨	7月26日
满庆伟	7月29日	刘茹	8月03日	王秋	8月04日	张敬斌	8月07日	张东	8月10日
王凤梅	8月15日	胡力波	8月15日	曲妍	8月15日	刘升芳	8月20日	孙涛	8月22日
李培楠	8月28日	胥永翠	9月04日	王兆波	9月08日	王芳	9月10日	牟宏宇	9月10日
潘秋果	9月11日	宋立芬	9月16日	吴文梅	9月20日	胡波	9月20日	王彩艳	9月21日
宋英	9月27日	于海英	9月29日	聂美艳	9月30日	宇华	9月30日		

