

广州中心皇冠假日酒店实习的心得体会

我是林羨仪，来自广东工程技术学院 2012 级酒店商务管理班，很荣幸成为了工程学院首届酒店班学生之一。

时间过得很快，转眼就到了大二第二学期末，对于即将踏入社会的我们，学校安排了我们去酒店进行为期半年的专业实习，余下的半年就自己找单位锻炼。当时是安排了三间酒店让我们选择，花园酒店、珠江宾馆、广州中心皇冠假日酒店。鉴于我大一的时候已经去过花园酒店实习，在花园的中餐桃园馆、西餐凌璇阁以及宴会厅学习过，我想着去接受一下不一样的东西，综合了一下自己的具体情况以及计划，我最终选择的去广州中心皇冠假日酒店开始了我的实习生涯，当时我班一共 53 人，31 人在皇冠，20 人在花园，两间酒店相隔 1 个公交车站不到的距离，也刚好同学们相互有个照应，便于学校管理。

既然做出了选择，毕业旅游完酒店的车就来接我们去实习了。从踏上酒店的车的那一刻，感觉一切很陌生，陌生的宿舍、陌生的酒店、陌生的人，去到酒店还没安顿好就要开始第一次的面试，挑部门。每个热门的岗位酒店只给出了很少的名额，我第一志愿是前厅，第二志愿是西餐。那时候刚好脸上过敏，整个额头都起了红疹子，竞争又特别的激烈，自然而然就失去了去前厅的机会，同时向我招手的便是餐饮部原素西餐厅，与我同行的还有另外四位同学。确定部门后就回到员工宿舍收拾东西了，我们还是很幸运的，实习来得早，很多宿舍刚好空出来了，我们宿舍住的都是我们自己的同学，在这么一个陌生的大环境下，这样还是让我们觉得很温馨的。我们住一楼，门前有个院子，下班后跟约好了似的搬凳子出来聊一聊今天各自的部门发生了什么，领导好不好，同事怎么样，分享过后，心情就好多了，回去睡一觉战斗力就翻倍了。

办完入职我就到餐厅报到了，主管带着我们熟悉餐厅的环境，介绍老同事让我们认识，但是全部都是英文名，第一天记英文名记到我头大。我的餐厅经理是一个非常 nice 的荷兰人，非常的热情，用可爱来形容一点都不夸张。那么问题来了，我想跟他好好聊天来着，结果脑海里半天找不到一个词，我心想我英语成绩也不算很差，怎么就说不出口呢？实践证明，学会了单词还要灵活应用才是真本事。接下来就是不断的入职培训、集团及企业文化培训、咖啡知识培训、服务客人流程培训、英语口语培训、餐厅菜牌培训、菜品熟悉试吃培训等等，一下子把所有东西塞进脑子里确实是有点困难，并且企业与企业之间的品牌标准不同，我不能把我之前在花园学的一套搬进来，唯有不停地问问问，拿个笔记小本随身记着，回去再翻翻消化掉。就这样我在餐厅里面各个区域服务员轮岗了一个月就被主管安排到门口的咨客位置学习了。咨客除了带位、接电话、收发邮件、回答随时到来客人的咨询，还要兼顾餐厅所有的状况：预定情况、买单状况、客人反馈意见、服务生跟进客人进度、跟客人沟通了解客人需求等等，我才刚来一个月，里面的都还没熟悉，叫我站到门口面对这么多的问题，而且客人大部分都是外国人，我只要一紧张我就完全听不懂他们想要的是什么，我也不知道怎么回答，我唯有笑一笑说：I am sorry sir ,i will call my supervisor to answer your question 并且主管对我是非常严厉的，一做错什么就会受到严厉批评，她总是对我们说：“我不怕你不懂，不懂可以问，就怕你不懂装懂。”我瞬间觉得压力好大喘不过气来，甚至有那么几天都不想上班，上班都不敢接听电话生怕又做错了什么。那时候我常常问自己，我到底什么时候才能应对自如地控制整个场面。但是我表现得很上进这也让主管很欣慰，在这个过程中我只能不停地问，不停地记，遇到外国客人问到的问题我听不懂的，主管在跟客人沟通的时候我就凑过去听，回到宿舍我就打开电脑查然后记下来，或者有客人投诉餐厅的，事后我就找主管了解这件事后来是怎么解决的，客人是否接受，心情怎么样等等，跟客人沟通是一门艺术，不管哪个主管或者经理跟客人聊天的时候我都喜欢有意无意地听一下他们到底是怎么聊天的，然

后我选择比较适合自己的一套方法，这种方法是最快上手的。

学习的过程中我经常下班都要开会，跟上级汇报今天遇到什么问题，怎么解决的。酒店还特别注重 vip 客人，有很多集团的 vip 客人入住我们要尊称他们的名字，问候他们，驻店经理也是个外国人，很注重外国客人的反馈状况，因此每个礼拜还有咨客会议，就是跟驻店经理汇报最近的 vip 客人怎么样，有没有关心到位，是否遇到什么问题等等，因为他的职位很高，所以我们提出什么问题或者困难他都能帮我们分析、解决，更加促进了整间酒店工作人员的配合。

可能很多人不知道，我的工作时间比较特殊，经理喜欢把最早那个班安排给我上，因为早班能够学到更多的东西，时间是凌晨五点半上到下午两点半，意味着每天五点就要上员工车，每天 4 点就要起床，晚上 8 点就要睡了。因为我是班里的班干部，很多时候老师通过我了解同学们的实习状况，实习期间老师晚上联系我我都是第二天凌晨回信息的，吓到个个老师都以为我失眠，其实我那个时候早已起床开始一天的工作了，这样的状况持续了好几个月，现在想想都不知道当初是怎么过来的，其实还挺充实吧。有付出才有收获。就因为我常常上那么早的班，驻店经理也每天 6 点巡查酒店，不管我工作上出现多小的问题他都指出来，不懂的我就提出疑问，在他的指导下我进步得很快，对待工作也很认真负责，一丝不苟，很快我跟他成了很好的朋友。时间确实是一个很奇妙的东西，几个月的时间下来，我不仅可以控制好整个场面，对客人的问题对答如流，跟同事们都相处得非常好，跟经理也配合地非常默契，每天上班都是以一种很愉快的心情完成工作。半年实习马上面临结束，我各方面表现得还比较优秀，结束的时候还获得了优秀实习生的称号。

实习圆满结束啦，还有半年才能毕业，一部分同学已经各自找单位了，很多人关心我的去留问题，主管、餐厅经理、餐饮部总监、驻店经理都跟我谈过，希望我留下来帮忙，综合各种原因，剩下的半年我也留了下来直到毕业。留下来这半年，所有工作都熟悉了工作起来就柔韧有余了，我也是小小的领导，新来的实习生的咨客从挑选到培训都是由我和另外一个同事来，这个时候我就从她们身上看到了当初的刚来的我自己。跟着主管挑人的时候我也学到很多东西，观察一段时间看她的做事态度，学习态度，口语，形象等方方面面。有些外表挺过得去的但是经常在朋友圈抱怨工作的都被一票否决了，所以这件事就告诉我们，我们实习的时候，虽然有些东西不是我们能够选择的，但是我们接受了某些自己不如意的职位并且用心学习，待人诚恳，任劳任怨，打好坚实的基础就一定有机会去到我们想去的部门或职位。所以告诫一些同学当自己分配到一些比较不喜欢的部门的时候千万不要自怨自艾，心里不平衡，表现出不想工作的样子，那样就算有好的机会都会跟你擦肩而过并且是在你不知道的情况下。机会错过的时候我们应该反省自己，从自身分析原因是不是还有某些方面做得不够优秀，不如人家，因为机会面前人人平等，当机会来临的时候，只要你足够优秀了，还能被别人抢走吗？

我在皇冠假日酒店工作了足足一年零一个月，和这里的同事合作得非常愉快，临走的时候餐厅经理和驻店经理都特别伤心，驻店经理还说：“你想去酒店哪个部门，只要有空位我都安排你去，如果这间酒店没有你想要的岗位，我安排你到姐妹酒店也可以。”那时候我真的很感激，感激这个酒店的领导愿意给我发展的机会，感激实习路上遇到那么多愿意教我，愿意伴我成长的贵人。

总的来说，感谢广州中心皇冠假日酒店的培养，我在这边成长了不少，洲际酒店集团是全球知名的酒店集团，全球各地都有旗下的品牌，在里面工作将有全球的发展机会及广阔的发展空间，况且这个集团也很愿意把机会留给有能力的人，能够让员工把自己的能力挥洒的淋漓尽致。但是在任何机会来临前，千万不要浮躁，先让自己成为有价值并且优秀的人！