# 酒店前台实习工作总结五篇

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2025-04-29

*酒店前台实习工作总结范文五篇总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它可以促使我们思考，因此我们要做好归纳，写好总结。下面是小编为大家整理的酒店前台实习工作总结，希望对你们有帮助。酒店前台实习工作总...*

酒店前台实习工作总结范文五篇

总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它可以促使我们思考，因此我们要做好归纳，写好总结。下面是小编为大家整理的酒店前台实习工作总结，希望对你们有帮助。

**酒店前台实习工作总结1**

三个月的实习时间一晃眼就过去了，转眼间，我来到酒店的实习生活已经快要结束了。在我回到学校之前，我又回顾了一次这段时期我作为一名前台在酒店工作的日子，感触依然还是很多，心得体会也有很多。

因为我们学校是专科学校，所以基本上我们读完两年半之后就要开始实习了。但是我们学校的酒店管理专业一向都是出去实习的最早的一个专业，所以不出所料，我们专业的同学在大二下学期的时候，就已经开始准备实习工作的事情了。当时我记得来我们班宣传的酒店集团有很多，但是我唯独只看中了我们酒店这一家。因为通过酒店的招聘人员的介绍，我被酒店的人本文化所吸引，被酒店的发展历程所吸引，也觉得酒店的发展前景很好，所以我就只投了这家酒店。唯一有一个需要顾虑的地方就是酒店所在的城市离我们学校和我家乡太远了，我的父母很有可能会反对，但是我从来没有出过远门，对一线城市的生活也很向往。所以即便我的父母反对，我也要去出去闯一闯。

就这样我抱着一颗坚定和充满期待的心，来到了我们城市的酒店，开始了我的前台实习生活。

为了真正融入进酒店的集体生活，我花了一个月的时间来适应酒店的工作环境，并且还积极主动的认识了酒店的很多同事。为了更好的做好一名前台的工作，为了能让自己尽快的上手，我花了两个月的时间，去积极学习，去参加培训，去虚心请教，最后在酒店总结大会的时候以最优异的成绩获取了酒店的优秀实习员工的表彰。虽然这个变优秀的过程很难，但是在这个过程里，我却很享受。而且我也一直坚信着只要我能坚持努力下去，我就一定会有所收获和成长。

在经历了这次的实习生活之后，我的成绩虽然比不上在这里工作了两三年的老员工，但是前台这个岗位的工作技能和要领我都基本上掌握好了，酒店的领导和主管也都纷纷对我的工作进行了肯定的赞扬，我想我能有这些收获应该也还算不错了。虽然在来到一个完全陌生的城市后，我有过很多次想家的时候，但是酒店的领导和同事对我的鼓励和安慰给我家的温暖。所以我觉得我这一趟没有白来，我在酒店的实习生活也很值得。

**酒店前台实习工作总结2**

不知不觉我的实习时间也过完了，当然我能够来到这里实习首先要感谢学校的推荐，还有酒店愿意接受我这样的一名学生这都让我由衷的感谢。在这段实习生活里，让我真正的体会到了工作的状态是什么样的，从一开始我刚刚来到这里的时候，感觉很难受，因为这是我从来没有接触过得。以前的自己都是在读书，每天需要做的就是学习，但现在我的职责转变了，这让我有些措不及防，感觉自己坚持不下来。但慢慢的适应下来之后，感觉自己也能够坚持住。虽然这段实习的时间不算长，但也让我收获了很多东西，接触了一些从前自己从未接触过得东西，这都让我这么一个喜欢新鲜事物的人感到开心。即便这段实习的时间也并不都是开心的，期间也发生过很多让人难过的事情，但最终的结果还是值得让我高兴的。

在刚刚来到这里的时候真的感觉很难受，人生地不熟，更何况我本来就是一个不太擅长交际和讲话的人。但好在领导和同事们都很好，在大家的帮助下，我慢慢的适应了在这里的生活。在刚刚开始的时候，很多专业的知识也不知道，专业的话术和服务的标准都很不规范，但领导也发现了我们这些新员工的问题，为此给我们展开了为期三天的培训，在哪三天培训里我学习到了很多，真正的提高了自己的服务水平。但真正工作的时候又和培训不一样，面对的都是真正的客人，那些未曾相似的客人，他们还会提出一些你不知道该怎么回答的问题，这些都让哪时刚刚开始工作的我感到苦恼。慢慢的时间长了以后也就好了，不需要在同事的帮助下，自己也能够解决很多的事情了，不管是陌生人还是怎么样都能够熟练淡定的和别人沟通了，不会在服务的时候感觉不好意思了。这些我想对于我来说都是进步。

在这段实习生活里，我不但提高了自己的专业水平，更是让自己的性格也产生了一些变化，而这些变化我自己都没有注意到，但等到发现的时候才感觉，自己和当初的自己居然相差了这么大。以前的我内向，害羞，害怕社交，但现在的我性格开朗，活泼，喜欢新鲜事物，喜欢和不同的人打交道，听听他们的故事。我想这些东西才是我这次实习最大的收获。

**酒店前台实习工作总结3**

前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从那里开始的。

佛山电子宾馆，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，佛山，拥有足够的商务客人，从电子宾馆的统计来看，80%的客人都是在佛山公干的企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定电子宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为电子宾馆这样的商务酒店的重要盈利点。

前台的工作主要分成接待及客房销售，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理，电话转接，ta\_i外叫服务及飞机票订票业务。另外前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选取他们最先接触的部门前台，所以前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作，这一点，在电子宾馆尤为的体现出来。

电子宾馆的前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量状况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的状况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。并且还能够缓解收银的压力，让收银能够做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，能够很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又能够更多的吸收经验，迅速成长。

可是，问题也是显而易见的。

由于这种基本没有处于精细管理的状态下，所以，个人的职责很不清楚，职责不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是透过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，务必解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是能够有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且能够给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关资料，我们明白，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，电子宾馆已经存在了比较适宜的房态显示和处理系统，可是没有得到很好的应用。

对于这个问题，我做了一个简单的分析。

问题：

在房间退房之后，一般状况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有必须的随机性的，客人不一样，做房需要的时间也不一样。

可是在由于此刻的操作流程是：客人退房房间查酒水房态置ok房准备新客入住。

在很多状况下，客人的选取是具有集中性的，这主要是由于客人的选取具有趋同性，所以有些客房的入住率和新客更新率十分之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。

在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的状况很不利于客房服务质量的提高。

所以，我提出，必须要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。主要的做法有以下两点。

1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和职责分工。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否能够置ok房，这样的操作是为了避免上述状况。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进行房态管理，所以加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。可是，相信只要管理层肯这样做，员工又能够提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

**酒店前台实习工作总结4**

两个月的服务台接待员岗位实习很快过去了，在这段时间里，我收获了很多，不论是理论的学习还是实际的工作，现在的我，对自己的岗位有了一个全面、较深层次的了解，随着实习的深入进行、知识的不断积累，我的接触面越来越广，对于问题的思考程度也日渐加深。

实习过程中，上级领导多次的沟通与指导，是我不断进取的动力，无形中加强了我对做好这份工作的信心与勇气。总结这两个月以来的点点滴滴，感触颇多：

一、角色认识

这段时间，我的主要实习岗位是服务台接待员，因此对于这份工作认识最深刻：服务台接待员是商场的窗口岗位，与顾客接触最多，也最直接，个人的言行举止关系着整个商场的形象，服务的态度同样向外界传达的是整个商场的……

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店的一线员工，与客人的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战的准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同的客人，面对不同的事件。入住的客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护酒店的利益与自身的安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切的了解到，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店的制服就应该时刻都有为客人提供的服务的意思。我们是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

(二)实习体会

1、自身不足与缺点

通过这次实习，我重新看到了自身的不足以及缺点。在语言能力上依然是无法十分流利的与客人进行沟通。日常入住凤凰城酒店的客源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要的客源是外国客人。由于自身的英语口语能力能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身的酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现的错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我的某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事的批评等等。但通过这接近四个月的锻炼，我已经在不断的改正当中。

2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分的酒店基层员工大部分都是以中专或大专的学历居多。我认为现在的酒店行业缺少的依然是高学历的专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员的。作为一名管理人员还是必须有多年的工作经验。其中，一线工作经验是十分重要的。所以，作为即将毕业的大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战的心理准备。

(三)实习想法和建议

1、想法

本次实习给予了我们一个很好的机会了解这个社会。是我们真正踏入社会前的一个重要的台阶。弱肉强食是一直无法改变的生存原则。想要获得成功，就必须比别人更加努力。这次实习面对了很多以前从来没有遇到过的问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近一个月的学习与改进，我无论是在心理还是思想上取得了一定的进步。在凤凰城酒店感受最深的是它的员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，虽然当时的实习时间只有一个月，但是却受到了很大的影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五酒店，而且花园酒店拥有较长的经营历史，已经形成了一套较完善以及严格的员工管理制度。

相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻的酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年的时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于家族生意，并非由酒店管理公司进行管理，大部分的高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工的职业素质上是与老牌五酒店比不上的。过于松散的员工管理制度导致员工的工作心态松散，这无疑是会降低员工的服务质量。如果一个五酒店只有拥有五的外表，而缺少五的内在，是不足以称作为一间五酒店。

2、建议

对于这次实习，由于各种原因与实习单位的沟通存在某种程度上的问题，由一开始的以实习生的方式的进入实习单位，到最后以签约员工的方式进入实习单位。凤凰城酒店的人事部以你们答应了以后都在这里工作才你们进来的的理由要求我们签下了一年的合同，如果工作不够一年离职则要收取毁约金。凤凰城酒店人事部的这种办事方法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

**酒店前台实习工作总结5**

自学校毕业来\_\_\_酒店工作，从一名客房服务员前台服务员，直到升为大堂副理，学到了在书本上没知识。是我20\_\_\_年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要最好的形象，面带微笑、精神饱满，用最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到的真诚和热情。

一、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，要问好，称呼客人时，是熟客就要无误地说出客人的姓名和职务，点十分，宾客会为此感受到的受到了尊重和。还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽最大努力客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

二、个性化的服务

在客人办理手续时，可多客人，多询问客人，是外地客人，能够向多讲解当地的风土人情，为介绍车站、商场、景点的位置，询问客人疲劳，地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，询问客人住得怎样或是对酒店有意见，不要让客人觉得冷落了他。沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

三、微笑服务

在与客人沟程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人不礼貌的，应与客人有间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要点头示意，以示对客人的尊重。应对客人要微笑，当客人对批评时，要笑容，客人火气再大，的笑容也会给客人“灭火”，问题也就会迎刃而解。

多用礼貌用语，对待宾客要来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有的耐心向他解释。只要微笑，就会收到意想的。我，注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使的工作更为出色。

不一样的服务，解决各样的问题。有时工作真的很累，我却感觉很充实，很欢乐。我庆幸能走上前台岗位，也为的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱的岗位，在以后的工作中，我会个人工作计划，会努力里出属于的辉煌!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！