# 酒店见习大堂年终总结多篇

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-03-11

*[寄语]酒店见习大堂年终总结多篇为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。去酒店进行大堂经理的职责，为本次的见习做一个总结，本文是小编为大家整理的酒店见习大堂的年终总结，仅供参考。酒店见习大堂年终总结一：各位领导，各位同事，你们好!我是...*

[寄语]酒店见习大堂年终总结多篇为的会员投稿推荐，但愿对你的学习工作带来帮助。

去酒店进行大堂经理的职责，为本次的见习做一个总结，本文是小编为大家整理的酒店见习大堂的年终总结，仅供参考。

酒店见习大堂年终总结一：

各位领导，各位同事，你们好!

我是王麒，来到咱们银雁公司担任中国银行洛文路支行大堂引导员的工作已经近4个月了，作为一名大堂引导员我深刻的体会和感触到大堂引导员的使命和意义。客户来到我们营业大厅首先映入眼帘的不仅仅是室内的装修环境，而是一张张微笑的脸，一句句亲切的问候。大堂引导员是我们银雁公司在中国银行对公众服务的一张名片，大堂引导员应有良好的个人形象，文明的言谈举止作支撑、同时也是行营业网点的形象大使，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我们银雁公司以及中行的形象，因为我是全行第一个接触客户的人，第一个知道客户需要什么服务的人，第一个帮助客户解决问题的人。所以当我所在支行推出业务时、当客户有需求时，我就和柜面人员积极协商，为客户着想，来合理地引导客户办理业务。平时的日常工作内容包括一下内容：

一、打扫卫生、迎接客户。每天早上帮助保洁阿姨一起打扫大堂卫生，整理大堂摆设及及时填补填单台所需单据。客户进入银行营业大厅后，主动问候客户，询问客户办理何种业务，引导客户到相应的业务区域。如遇客户较多时，对新进入大厅的客户微笑示意其取号等候。

二、分流、引领、识别客户。要做到神情专注询问、倾听、了解客户需求，根据客户需求，指导客户填写各类凭证，并分流、引领客户至不同业务区域。同时收集重要客户信息，细心观察客户穿着、言谈举止等，结合客户办理的业务种类识别低、中、高端客户。

三、推介、销售银行金融产品。利用客户咨询、与客户短暂交谈的时间，向客户发送业务宣传资料，根据其不同需求推介、销售金融产品，诚恳告知客户选择产品的利弊及风险。

四、维护大堂秩序。根据客户办理的业务种类，引导客户通过多种方式、渠道办理业务，及时进行疏导，缓解客户等候时间，如遇系统故障时，及时告知客户，并联系附近营业网点说明情况，建议客户到附近网点办理业务。送别客户。客户离开时，应主动与客户告别。

由于我行地处泉城广场城市中心地带，流动人口比较多，因此，这里的客户流动性大，现金流动快。所以来我们这里办理兑换外币、缴纳电话费、汇款以及其他业务的客户特别频繁。我们的柜员从早忙到晚，工作压力可想而知，既不安全又费心。从我第一天在大堂工作，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得大堂引导员的工作很累、很烦索，责任相对比较重大，但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作，每天站在大堂引导员的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。

当客户来到我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经熟悉我的工作和客户需求了，在我开始大堂引导员的对外工作的前夕，我花了大量的时间在熟悉所有业务，我学习了很多金融基础的业务知识，如何储蓄，开户对公或对私，怎样密码找回，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出一些要点，向不熟悉银行业务的客户解说，例如，在银行办卡的好处：ATM跨行取款收不收手续费、储蓄卡有没有年费、以及年费多少和小额管理费如何收等，当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且十分高兴。

如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。通过日常工作我也与同事们慢慢的相互熟悉、协调起来，当我在业务上遇到什么问题他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的综合程度，通过这几个月的工作，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。我发自内心的热爱我的工作岗位，因为这个岗位非常适合我，由于我的性格比较热情而温和，所以当顾客提出问题时，我能很耐心的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么?在这样的情况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务知识量也得到了提高，而且也起到了分担营业柜员压力和协助大堂经理做好大堂工作的重要作用。

银行大堂引导员这个岗位，每天都需要面对形形色色的客户群，如果没有良好的心态和服务理念，是无法做到数年如一日的，也无法使自己一直保持积极热情的工作心态。能否在大堂引导员岗位上有优异的表现，很大程度上取决于领导的支持，客户的赞许和员工的认可。通过近四个月的磨练，我逐渐形成了较好的服务心态，能忍能让，不与客户争长短，宽容待人待事。我深知大堂引导员的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。要对银行的业务知识有比较熟悉和专业的了解，然后在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且还要处事机智，能够随机应变。这对于一个大堂引导员来讲，具有很大的压力和挑战性。但是我会在有限的工作时间里，大量的吸收知识与能量，散发出自己的光和热，作为一个金融服务人，我感到非常自豪，因为我有银雁公司较高水平的领导和亲如一家很好的同事，同事之间的和谐气氛和工作热情都是我积极向上、追求进步的力量，当一切事物都能从不能亲力亲为到可以得心应手时，生命就会变得光辉灿烂起来。我会在这样的集体里不断的充实和完善自我，最终成为一个优秀合格的大堂引导员。

酒店见习大堂年终总结二：

见习人：[\_\_\_\_\_]\_学院人文科学系05[\_\_\_\_\_]

见习时间：[\_\_\_\_\_]\_年\_月至\_月

见习单位：[\_\_\_\_\_]市[\_\_\_\_\_]饮食娱乐有限责任公司

见习目的：巩固文秘专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作。主要见习情况报告如下：我担任的是大堂经理一职，这是一个很大的挑战，我是刚刚从学校毕业的大学生，公司里面有很多工龄较长的、工作经验很丰富的前辈，我作为一个新人，初来乍到，没有任何的社会经验，对于这份工作也很不了解，一瞬间真的很迷茫，但是，前辈们都很有耐心的帮助我，才让我在接下来的工作中不至于手足无措。大堂经理工作描述：大堂经理就是酒店或餐饮行业中受总经理委托并代替总经理处理客人对公司一切设备、设施、人员、服务等方面的投诉，监督各部门的运作，协调各部门的关系，见习报告网保证公司以正常的秩序向顾客提供优质服务的中层管理人员。他们是公司的神经中枢，是沟通公司和客人之间的桥梁，在见习期间，我大致的工作范围包括：

(1) 维护大堂秩序和客人安全，保持大堂肃静、优雅和文明;

(2) 妥善安排当日工作，监督检查前台、服务员的工作质量;

(3) 处理客人投诉，协助公司领导和有关职能部门处理在公司内发生的各种突发事件;

(4) 解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务;

(5) 每天做巡视工作，监督公司工作人员的仪容仪表、卫生状况、设备运行、以及安全等情况。

(6) 大堂经理除了起桥梁和纽带的作用之外，见习报告网还是监督公司工作质量的“法眼”。大堂经理一般要求大专以上学历，专业不限，接受过服务管理、企业管理的培训，懂得公关礼仪、心理学，管理学及相关业务知识;熟悉公司的各项管理工作流程和管理规范，具有较强的组织、管理和协调能力;具备相当的培训能力，应变能力也要很强。我在学校学习了关于管理的知识，在书本上也看过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个公司时，才会体会到难度有多大;我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。见习结果：见习这三个月期间，我第一次把理论用于实践当中，才感觉到两者的不同，在刚开始的工作中，我真的很难适应，许多老员工都对我保持怀疑的态度，都不相信我一个黄毛丫头、一个刚刚毕业的学生怎么能胜任那么繁重和复杂的事务，而我，更是努力让自己尽快去适应这里的工作。无论在员工管理方面还是在组织协调方面都坚持一定的原则。我在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累，遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。前辈们也被我的虚心求教的精神所打动，在工作中总是给我很多意见和建议，这些意见、建议对于我是非常宝贵的，我从别人的意见中找到了自己的不足，从别人的建议中总结出了一套有效的工作方法，使工作事半功倍，而我总结的工作方法让老员工对我刮目相看，渐渐的，我在谦虚学习努力工作的同时，也融入了这个大集体，拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，祢补自己的不足。见习体会：这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始了与以往完全不一样的生活。“天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。” 从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。

常言道：工作一两年胜过十多年的读书。三个月的见习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。这次见习顺利结束了，但我明白：今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会，因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会有更大的收获和启发的，也只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多丰富的知识和宝贵的经验。

酒店见习大堂年终总结三：

\_\_年\_月\_日，我们进入贵阳铂尔曼大酒店有限公司进行为期三个个月的专业见习。我被安排在餐饮部大堂吧做服务员，同时做收银员和吧员的工作。短暂的三个月让我有很大的收获，学到了很多学校里学不到的东西。

进入酒店的第一天我学到的不是如何做好服务工作，而是如何修饰自己。7月5号那天，酒店安排我们九点钟参加酒店的入职培训。我们七点钟起床，急急忙忙去赶公交车。到达酒店时已经8：50.培训地点在三楼宴会厅进行，我们几个见习生一路小跑进电梯。在电梯里遇到当天的培训经理，她打扮得优雅端庄。知道我们是见习生后，她笑着说你们头发要束好，在化点淡妆就更好了。是的，作为刚进入社会的我们，习惯了学校里随意自由的生活方式，走向社会时，没有刻意地去修饰自己。作为服务行业，我们面对的是人，我们应该以干净整洁的形象和饱满的精神面对我们的服务对象，这种形象和精神要求每一个服务人员重视自身的形象塑造。

酒店的大堂吧和前厅挨在一起，其功能主要是供客人消费和休息。大堂吧提供各种饮料、酒水、糕点以及下午茶。所以进入大堂吧首先要学会酒水饮料的做法和出品标准。第一个星期我就学会了所有的饮料做法和酒水饮料出品标准，做东西对于我来说是一件非常简单的事情。第二个星期，就开始做收银工作。收银虽然是一项技术活，但对于我们来说也很简单，学校开的会计课轻松地让我们上岗并能顺利完成工作。大堂吧的工作对于每一个酒店管理专业的学生来说都是一件非常简单的工作，因为不论是服务标准还是酒水出品标准我们开的课都有涉及到，和实际中的差别也不大，我们知道怎样让我们服务的客人高兴，怎样能让我们的工作得到客人满意的评价。对于见习生来说，困难的是如何处理好和同事之间的关系。

在职场中，各种各样的人都有，很多职场新人刚入社会，不懂得如何处理和同事之间的关系，学校也没有哪一门课程告诉你要如何看破人心，如何不被人冤枉和算计。刚出校门的学生不知道隐忍，受了委屈就找领导，领导又不是你们家谁，他管你委不委屈，他关心的是如何把一件事情轻松解决掉。老员工在领导面前知道如何满足领导的心理要求，而新员工只知道发泄自己的不满，即使在工作中受了委屈，到最后领导还是说你太幼稚，而事实上，我们有时真的是幼稚的。刚进入酒店不久，我就有同学和主管发生了不愉快，那个主管确实不懂得如何关心下面的员工，对新员工从来都是一副高高在上，目中无人的样子，新员工不懂的东西最多只说一遍从不重复第二遍，所以她说过的话你必须用心记住，否则工作做不好，你就等着她的吼。我的同学们跟她闹了起来，最后这些同学被安排在了其他部门。这是我在酒店学到的重要一课，怎样处理人际关系，怎样进行沟通把工作做好，怎样不被人算计和欺负。这些东西在学校里没有哪一个老师会教你，也没有哪一本教科书会告诉你。从这里，我知道实践和经验的重要性，我们只有不断在社会中磨练，才能积累更多的经验，只有把理论知识和实践相结合，才会把工作做得又好又快。

这一次见习让我感触最深的是：对于服务行业来说，或者说对于任何行业来说，知识重要，但能力更重要。进入职场以后，要做的第一件事就是忘了自己的学历，锻炼自己的能力。企业不管你是什么学历，它只管你能给他们带来多大效益。在酒店见习，做服务员的工作，很多同学都会觉得我是一名大学生，应该会得到领导和同事的特殊对待，我曾经也这么无知地认为过。实际上，没有一个人关心你的学历，每个人都只关心你做事的能力。就算我做了老板，我也会这样，我要的是收入是效益不是学历听起来好听但却做不好事情的员工。所以当我们进入社会，要做的第一件事情就是忘了学历，放低姿态，踏踏实实做好工作，在工作岗位上奋发向上，培养自己的实际操作能力，能力才是你成长的资本，才是你走向更好未来的工具。

见习是大学里最重要的一门课，会让你学到很多在学校里学不到的东西，所以我们应该认真对待。

你也可以在搜索更多本站小编为你整理的其他酒店见习大堂年终总结多篇范文。

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！