

2023年酒店前台实训课心得体会(优秀6篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

酒店前台实训课心得体会篇一

作为xx的新员工，我非常感激这次入职培训，它使我迅速地融入这个大集体，短短几个月的培训，我学到了许多知识、懂得了很多做人的道理，也改变了原来的一些观念，使我找到了新的起跑点。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，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，基本上都是从这里开始的。

前台的工作主要分成电话接听、客人信息登记、领导的接待、帮客人处理服务要求、为客人解答问题等等。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求大多是会向前台工作人员提出，有时，还会遇到很刁难的客人，虽然有些错不在我们但是还是会被领导批评。另外，前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。常言道：“顾客就是上帝“，客人永远是对的”这就是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为白班和夜班两个班，轮换工作。

每天都认真做好交接工作。

社会实践是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店工作期间，有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里我们只是一张白纸，只有通过积累更多的社会经验和学习处世之道，才能更多的体味社会和人生，在前台这个岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的累计社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个工作过程中最宝贵的一部分。

显而易见，前台的工作量是很大的，早上8：30开始上班，然后交接班，看看交接的事件点清房卡数量在负责区域迎接客人的到来，客人到来后微笑问好，询问是否有预定，再根据回答的进行相应的住房安排，把客人接待好，最终创建优质服务让客人满意。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，着工作的程序复杂繁多，在这短短一个多个月左右的时间里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。正如我们经理所说的一句话：要做，就要做好。

接下来我要积极投身于我的工作当中，去努力，去争取，最终实现自我！

酒店前台实训课心得体会篇二

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。以下本站小编为大家带来酒店前台实习心得体会，希望你有所帮助！

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

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。人难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，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，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最好的服务的意识。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、实习心得

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。

在锦江理诺士酒店管理学校结束了一个学期的学习，带着一种兴奋和紧张进入相应的实习期——在一个5星级酒店。我原先以为，作为实习生来说一般都会做行李或者客房之类的事情。很幸运的是我竟然一次实习就被放在前台的位置。虽然同样是基层，但是前台可以说是更理想的开始。而且对英语口语的锻炼，也相当有帮助。

当然真正开始我的实习生活后，我渐渐发现前台工作除了是更理想的开始外，也是更艰难的开始。除了要尽快熟悉酒店的操作系统、流程外。前台更是最频繁直接接触顾客，以及遇到问题的地方。虽然有大堂副理前厅经理等会解决比较难处理的问题，但实际上还是非常考验人的处事应变能力。而一开始最常见的情况就是紧张的手忙脚乱。

于是我开始在休息时间进行各种练习，举止，仪表，微笑等等。并试着给所有诸如checkin□checkout□booking等所有日常事务操作都制定一套程序(虽然酒店本身就有所有操作的流程，但是我认为为自己专门制定一套独有程序是绝对有必要的)，反复演练到成为一种习惯。

另一方面，作为前台是最多承受客人愤怒的地方，不管是在餐厅遇到问题，对客房不满意，还是在结账时存在疑问，客人都会向前台人员提出，有些情绪激动的甚至辱骂前台人员。而这个时候如果表现出任何不满甚至是委屈的表情或者任何一点细节特征被抓到都是非常不好的。所以在任何时候都调整好心态也是一个合格前台人员的必修课。而这个几乎没法锻炼，只能在生活和习惯中慢慢的调整。

总的来说，我对前台这个工作还是非常喜欢的。而且我认为，一名优秀的酒店员工在酒店外，也一定是非常有礼貌的绅士或者熟女，写到这里的时候忽然对于未来的自己有种莫名的期待感。恩~充满信心的感觉。

共2页，当前第1页12

酒店前台实训课心得体会篇三

style="color:#125b86"> 作为一名酒店治理专业的毕业生，应聘到一大酒店距今曾经有了一段工夫，回忆这段时日，这是我人生中弥足宝贵的阅历，也给我留下了分歧平常的回想。回忆此次在酒店练习的点点滴滴，感觉从中获益匪浅，学到

了很多在教室和书本上都无法学到的常识。练习酒店前台实习进程单元赐与了我足够的宽容、支撑和协助，在指导和同事们的悉心关心和指点下，经过本酒店前台实习身的不懈起劲，各方面均获得了必然的提高。

因此，普通来说，酒店对前台人员的要求都邑高一点，凡间都酒店前台实习邑要求英语要过三级。总台的效劳根本涵盖了酒店所可以供应的一切的效劳项目，因而需求前台效劳人员对酒店的各个部分都有足够的调查才干为客人供应称心周密的效劳。在进修中，我对酒店客人若何注销入住酒店前台实习和退房等的一些根本的前台日常操作有了较为深化的调查并进行了实践操作。出国留学前台的任务首要分红招待、客房发卖、入住注销、退房及费用结算，当然，这傍边也包罗了为客人答疑，帮客人处置效劳要求，德律风转接□taxi外叫效劳及飞机票订票营业等任务。

别的，前台因作为客人直接接触的部分，所以客人的良多要求并不会直接向楼层效劳员提出，而是选择他们最先接触的部分——前台，因而前台还酒店前台实习要作为整个酒店的协调中心进行任务。不言而喻，前台的任务量是很大的，并且，当酒店招待主要的客人时，凡间是司理会千叮嘱万吩咐甚至亲身处置，丝毫不忽略。

不得不说，耐性和细心是酒店每个员工都必需酒店前台实习具有的器械。虽说酒店里的任务天天都是千人一面、循环往复的，然则，因为招待的客人大多都是从周边各地前来旅行旅行的，因此，可以感触分歧的地区有着分歧的文明气味。普通客人的额定要求根本都差不酒店前台实习多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，凡间都是琐碎的小事；有时也有些客人会无理取闹，然则，常言道：“顾客就是天主”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的运营格言。

酒店的前台任务班次分为早班、中班和彻夜班三个班，酒店前台实习轮换任务，并一周一休。除彻夜班为两人外，早班

和中班都各有三人担任。个中一报酬专职收银，别的两人酒店前台实习依照实践任务量状况分派残余任务。如许的布置比拟宽松，既可以在任务量大的状况下分派为一人收银，一人注销推销，另一人担任其他效劳和联络任务，并且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到思想清明，不犯错。最主要的是，如许的任务方法，可以很快让新人取得经历，在任务量小的时分由带班同事指点，任务量大的时分又可以更多的接收经历，敏捷生长。

也许，在旁人看来，前台的任务很简略，现实上，这任务的顺序复杂繁复，在这说长不长说短不短的几个月里，我发现要做好一项任务，心态必需调整好，无论任务是酒店前台实习深酒店前台实习重照样逍遥，要用积极的立场去完成我们的每一份任务，而不是去埋怨；当你犯错的时分，要想尽一切方法去补偿你的过掉，而不是躲避。目前酒店的前台的薪水普通都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，本人的工资也高，这算是鼓舞人人专心苦干，加班加点也情愿对峙的动力地点。作为一个初出茅庐的新人，我在任务中不免会有犯错的时分，好在司理和同事也没有很指责，还给我抚慰和鼓舞，这让我十分打动。感激一位年长的同事通知我，不论在哪种情况，都要要记住三点：一、勤快，二、忍耐，三、不耻下问，我会不断切记在心的。

成果与收成

这些日子我的确学到了不少器械，除了进修酒店前台实习到一些根本的技巧和效劳知识之外，更进修到了做人，若何处置好本人的好处和酒店的好处、若何处置好同事之间的人际关系、若何调整本人的心态，更让我调查到的是作为一个效劳员应该具有激烈的效劳酒店前台实习认识。练习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领会和熟习，只要在实际中阅历过，才会清楚这个社会是如斯的复杂，远没有我们想象的纯真。在酒店练习时期，曾有一段工夫，我发现本人的主意和观念是如斯的老练，但是后来我就渐渐摊开了。

刚开端上班时，不顺应长工夫的站立和任务作酒店前台实习息工夫的改动，一世界来，四肢举动生硬酸痛，下班的第一件事就是想找个当地坐下了歇息，一工夫真的有点吃不用。关于这些我都咬咬牙对峙下来了，也更深地领会到了生活的不易。以前在家的时分，衣食无忧，基本就没有仔细考虑过这些器械是怎样得来，目前当本人有了一份任务的时分，才发现得来不易。

在大学里，我们只是一张白纸，经过练习我们体会了社会和人生。在黄舍或家里也许有教师或家长分派酒店前台实习说今日做些什么，明日做些什么，但在这里，纷歧定有人会通知你这些，你必需盲目地去做，并且要尽自己的起劲做到，一件任务的效率就会获得他人分歧的评价。在黄舍，大多是进修的气氛，究竟黄舍是进修的场合，每一个学生都在为获得更高的成果而起劲。而这里是任务的场合，每小我都邑为了取酒店前台实习得更高的待遇和提升而起劲，无论是进修照样任务，都存在着竞争，在竞争中就要不时进修他人进步前辈的当地，也要不时进修他人如何做人，以进步自己的才能。

在前台这个岗亭，我垂垂可以感触酒店前台实习到社会上的情面事理，我在一点点的积聚社会经历和进修处世之道，调查人际关系的复杂，这是整个练习进程中最珍贵的一局部。整个练习过程，我不只看到本人好的一面，也将我在各方面的缺陷与缺乏毫无保存的扩大出来，然后让我存眷到本人不曾注重的器械。

经过此次练习，我比拟具体地调查了饭铺的组织架构和运营营业，接触了五花八门的客人，还结识了良多很好的同事和伴侣，他们让我更深入地调查了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我若何去顺应社会融入社会。练习进程中，让我提早接触了社会，看法到了当今的就业情势，并为本人不久后的就业方案做了一次提早筹划。经过此次练习，我发现了本人与社会的契合点，为我的就业偏向做了一个指引。益

颇多。

前台作为酒店的门面，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。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。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，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，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。而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。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，但是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有透过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，能够感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用用心的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，此刻酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在

心的。

实习此刻已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。透过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好！

酒店前台实训课心得体会篇四

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开酒店给我所带来的培训，以及老员工和领导对我支持。半年时间里我学到了好多，“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错，错的只会是我们”，“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑”。我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。酒店前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按

照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。剑虽利，不砺不断“、”勤学后方知不足”。

只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

[酒店前台工作心得]

酒店前台实训课心得体会篇五

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，基本上都是从这里开始的。下面小编为大家收集整理酒店前台实习心得体会范文，欢迎大家阅读。

马上就要毕业了，在我参加之前的毕业实习中，我感受到了很多的不同，我可以在毕业后参加工作后有自己的工作经验了。毕业实习给了我很多的启示，那就是不去亲身实践，不去实习，那么是什么也学不到的，这就是我们一直以来要做的事情，这就是我们不断的进步得到的感叹。

实习时间□20xx年5月1日至20xx年5月31日

实习地点：阿里山大酒店有限公司

实习岗位：前台接待

实习性质：毕业实习

经过两年多的学习积累，终于在20xx年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的的酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺高兴的，究竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳，但是也让人获益颇多。

前台作为酒店的门面，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，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。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，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中央进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要

个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作班次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，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情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注重的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫

不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人大多都是从全国各地前来观光旅游的，因而，可以感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是海内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清晰。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继承在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励 and 极大的包容，这让我非常感动。

(一) 成绩与收获

这些日子我学到了很多的东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑

身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自已的恩情。以前在家的時候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时候才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

(二) 问题与不足

整个实习历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发

扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢x酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望能够越来越好。谢谢！

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，基本上都是从这里开始的。

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□taxi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，而是选择他们最先接触的部门——前台，因此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情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情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。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

但是，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，因此，个人的责

任很不清楚，责任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，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性。

所以，必须解决这样的问题，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，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，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合适的房态显示和处理系统，但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：

但是在由于现在的操作流程是：客人退房——房间查酒水——房态置ok房——准备新客入住。

在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，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。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。

因此，我提出，一定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责任分工。

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可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。

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，因此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。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

酒店前台实训课心得体会篇六

1. 工作热情高;人品端正德行优良自身修养较高对待客户诚信;对待工作严谨处处为公司考虑，能够虚心接受同事给予的建议并改正;学习进步较快受到大多数客户的好评。

2. 协作意识特别强，哪儿需要哪儿去，休息也心系酒店。

3. 该员工平时工作认真，有高速度高效率高质量的工作表现，且在日常生活中能与其他同事团结友爱，互助进取!

4. 作为一名老员工，他工作勤勤恳恳，不论是部分一样平常工作，还是在pa需要的时间，他都能挺身而出，带领团队共同完成任务。

5. 工作认真负责，在收银这个岗位上表现很优秀，得到大家的一致好评。团结员工，品德高尚，平时收银不忙时经常到前厅为顾客服务。

6. 该员工平时积极向上，不仅配合度较好，且平时工作表现也很努力，在工作时能以认真仔细负责的心度去做好自己的工作。
7. 作为领班起到了很好的带头作用。
8. 在日常工作中能团结同事，互帮互助。实干精神强，得到全体员工的好评，是酒店的好榜样。
9. 她负责集团行政工作以及对外宣传，工作认真负责。海华二十年周年庆典期间，她辛勤付出，圆满完成集团二零零七年度工作目标之一，获得肯定。
10. 作为领班能吃苦耐劳，服从工作安排，不管调到哪个岗位，从无怨言，在工作中能起到很好的带头作用。
11. 对工作勤勤恳恳，任劳任怨。更有公而忘私，以大局为重的精神，在平时的的工作中不仅把自己的本职工作做的精益求精，还能主动协助其它的岗位把工作作好，值得我们好好学习。
12. 工作积极热情度高，能吃苦耐劳，每次在门口挽留顾客的激情很浓。
13. 工作认真踏实，性格直爽，出菜快，能吃苦耐劳，对人和蔼，能出色地完成每天的工作。
14. 该同事今年工作成绩进步大，工作认真，业务知识扎实，业绩发展迅速，工作态度端正，遵守公司规章制度，能积极完成公司的任务。
15. 工作认真负责，积极主动，能完全胜任本职工作，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，善于合作。