

酒店前台实训心得 酒店前台实习心得体会 (优质9篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店前台实训心得篇一

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20__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、叫车、叫外卖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，不管在哪种环境，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！

酒店前台实训心得篇二

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xx酒店这一家。因为通过酒店的招聘人员的介绍，我被xx酒店的人本文化所吸引，被xx酒店的发展历程所吸引，也觉得xx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xx酒店所在的城市离我们学校和我的家乡太远了，我的父母很有可能会反对，但是我从来没有出过远门，对xx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xx城市

的xx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xx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得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，但是在这个过程中，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xx酒店的实习生活也很值得。

酒店前台实训心得篇三

根据教学计划的安排□xx年xx月xx号至xx年xx月xx号我被分配到xxx天然温泉度假村实习酒店管理专业课程，6个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了广东人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对广东餐饮的行业有个初步的认识，使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结

合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

一、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

二、之后的积极工作，努力学习

汇集根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，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。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力

工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店——酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过，我们即将结束实习，希望能留在这里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能接受我们的建议，最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的实习，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了，在学校学不到的东西。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。实习是一个接触社会的过程，通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

酒店前台实训心得篇四

接近毕业的时候有这样的一场实习体验，更是让我对自己将来的工作有了更大的期盼，同时也是让我提前感受到这个社会真正需要的人才，所以我更是需要为此而付出更大的努力，

争取能够真正的做好自己。

走上酒店实习的岗位时，我是特别地感动，究竟面对真正的工作心中的确是有特别多的期盼。开头工作之后就在领导的带着下对整个进展了解，同时对自己所要开展的工作有更深的感知。跟随着领导的教育我真正的感受到酒店前台工作的重要性，更是坚决的要让自己在前台的工作上付出更多的努力。

在工作的过程中，自己也是遇到了特别多的困难，而我更是由于没有阅历，更是不知道应当要如何去实行行动，大局部都是马上的寻求领导与同事的帮忙，在他们的处理下才真正的将工作完成好。固然在领导与同事在处理的过程中我也是在渐渐的学习，这样的学习与单纯的教师教，学生学都特别大的区分，更是能让我特别深刻的明白自己需要付出的东西，同时更是需要在生活中去多加考虑的方面。酒店前台的工作就是酒店的门面，主要就是与客人进展面对面的沟通，同时为客人做更多的'效劳。而人与人之间的沟通是极为困难的，所以必需要花费更多努力，更多的精力才真正的能将这份工作完成好。

通过我在前台岗位上的工作，虽然我也是能够较好的完成自己所负责的任务了，但是我在一些应急措施上还是有较大的缺乏，尤其是在面对客人的临时需求时，我不能准时的做出自己的反应，更没有方法真正的在其中得到成长与转变。这段实习的时间让我是真正的明白自己有特别多的缺陷，更是需要更加努力的去完成自己的工作，同时以自己的实际行动来让客人感受到我最为真诚的效劳。

酒店行业就是一种效劳行业，不管是从事其中的那一职位，都是在为客人所效劳，所以在平常工作的时候，更多的就是要站在客人的角度去思索，去为客人做更多的付出，同时付出更大的努力去完成每一件工作。

这次的实习让我深入工作环境，真正的感受到工作是需要付出更多地心血，同时要以自己最棒的状态去成长，去更加的努力。为了更好的效劳好每一位客人便是需要拿出自己的真心，用真心去面对客人，摆正自己的态度，这样才能够在效劳业中得到更好的成长，让领导也看到我的力量，更是促进酒店的进展。

酒店前台实训心得篇五

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足宝贵的经受，也给我留下了不同寻常的回忆。回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了很多在课堂和书本上都无法学到的学问。实习过程单位赐予了我足够的宽容、支持和关心，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了肯定的进步。

我被安排到了酒店前台实习。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，另外两人根据实际工作量状况安排剩余工作。这样的支配比较宽松，既可以在工作量大的状况下安排为一人收银，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阅历，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汲取阅历，快速成长。

或许，在旁人看来，前台的工作很简洁，事实上，这工作的程序简单繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发觉要做好一项工作，心态必需调整好，无论工作是繁重还是悠闲，要用乐观的态度去完成我们的每一份工作，而不是去埋怨；当你犯错的时候，要想尽一切方法去弥补你的过失，而不是躲避。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，这算是鼓舞大家埋头苦干，加班加点也情愿坚持的动力所在。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备，还给我劝慰和鼓舞，这让我特别感动。感谢一位年长的同事告知我，不管在哪种环境，都要记住三点：

一、勤快

二、忍耐

三、不耻下问，我会始终牢记在心的。

这些日子我的确学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应当具有剧烈的服务意识。实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟识，只有在现实中经受过，才会明白这个社会是如此的简单，远没有我们想象的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发觉自己的想法和观点是如此的稚嫩，不过后来我就渐渐放开了。刚开头上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的转变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有仔细思索过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发觉得来不易。在高校里，我们只是一张白纸，通过实习我们体会了社会和人生。在学校或家里或许有老师或家长安排说今日做些什么，明天做些什么，但在这里，不肯定有人会告知你这些，你必需自觉地去，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，究竟学校是学习的场所，每一个同学都在为取得更高的成果而努力。而这里是工作的场所，

每个人都会为了获得更高的酬劳和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自己的力量。在前台这个岗位，我慢慢能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会阅历和学习处世之道，了解人际关系的简单，这是整个实习过程中最珍贵的一部分。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未曾注意的东西。

通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了许多很好的同事和伴侣，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。实习过程中，让我提前接触了社会，熟悉到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业方案做了一次提前策划。通过这次实习，我发觉了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

酒店前台实训心得篇六

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，专业的术语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。

酒店前台实训心得篇七

刚到酒店的时候，我很激动。毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜好奇。但是当我正式上任的时候，我意识到这份工作很辛苦，但也受益匪浅。

前台作为酒店的门面，是影响和为客人提供服务的第一个部门。一个酒店的效率和利润创造，基本都是从那里开始的。所以一般来说酒店对前台的要求比较高，一般要求英语过三级。

前台的工作主要分为接待、房间销售、入住、退房和费用结算。当然还包括为客人答疑、帮助客人办理服务需求、电话转接、出租车出站服务、机票预订业务。另外，前台是客人直接接触的部门，所以客人的很多要求不会直接向楼层服务员提出，而是先接触的部门的前台，所以前台也会作为整个酒店的协调中心。客人的要求基本都是一样的，一个吹风机，一条毛巾，一个衣架，这些通常都是鸡毛蒜皮的小事。但是，有些客人会无理取闹。比如订机票，客人自己说订三张去北京的机票，客人签字确认。但是当我们前台工作人员帮客人订机票时，客人拒绝承认自己订了三张，要求我们退还多余的机票。虽然不是我们的错，因为他自己的签名确认单，但是大堂经理还是让我们认错，退票款。我当时很生气，但俗话说，“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”，这是酒店业众所周知的商业格言，我已经深深体会到了。

在酒店前台，工作分三班：早班、中班、夜班，每周轮换一

次，下班一次。除了两人夜班，早班三人，中班三人。其中一个专职出纳，另外两个根据实际工作量分配剩余工作。这种安排比较宽松，可以分配一个收银员，一个登记促销，另一个在工作量大的情况下负责其他服务和联系工作。而且可以缓解收银员的压力，让收银员头脑清醒，不出错。最重要的是，这种工作方式可以让新人快速获得经验。工作量小的时候会由当班同事指导，工作量大的时候能够吸收更多经验，快速成长。

实习是我们对社会有新的认识和理解的好平台。只有在现实中经历过，才能明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的那么完美。在酒店实习的时候，有一段时间，发现自己的想法和看法都那么幼稚，但后来慢慢放下了。在大学里，我们只是一张白纸。只有通过实习，我们才能欣赏社会，欣赏生活。在前台这个卑微的位置，我能感受到社会上的人情。我在积累社会经验，学习生活方式，了解人际关系的复杂性，这是整个实习过程中最宝贵的部分。在整个实习过程中，我不仅看到了自己好的一面，还毫无保留地放大了自己各方面的缺点和不足，让自己关注到了从来没有关注过的事情。

显然，前台的工作量很大。而且酒店接待重要客人，一般都是经理亲自下命令，甚至亲自处理，不允许有任何疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每一个员工必备的。虽然酒店里的工作都是一样的，每天都在重复，但是接待的客人大多来自全国各地观光，所以可以感受到不同地区有不同的文化风味。当然，来临安的游客大多是国内游客，很少有异国情调。

也许，在外人眼里，前台的工作很简单。事实上，这项工作的程序复杂多样。在这三个月里，我发现，要做好工作，心态必须调整。不管工作繁重还是闲着，都要用心去完成每一项工作，而不是抱怨；犯错的时候，想尽一切办法弥补错误，而不是逃避。重要的是说酒店前台此刻的工资一般是底薪加提成，也就是说住酒店的客人很多，工资也高，这是鼓励大家努力工作，加班加点的动力。

作为一个初出茅庐的新人，工作中难免会出错。幸运的是，我的经理和同事并没有很责备我，而是给了我安慰和鼓励，这让我很感动。遇到这样开明的老板和同事，不容易。

酒店前台实训心得篇八

根据教学计划的安排，20__年__月__日至20__年__月__日我被分配到__度假村实习酒店管理专业课程，5个月的实习，让我感受很深，认识很多，收获很大，切身体会到工作的辛苦，社会的复杂，实践的重要和读书的必要，实习期间，我认真结合书本知识，严格按照学校的安排和计划一步一步进行，并按照酒店领导的指导慢慢的开展工作，努力的学，积极的做，掌握了酒店的基本营业程序，学会了酒点的日常操作规范，了解了部分粤菜的烹饪方法及饮食习俗，懂得了__人的日常餐桌礼仪规范，切身感受到标准化服务和个性化服务的必要，同时也对__餐饮的行业有个初步的认识。使我受益匪浅，感触颇深，深刻的认识到学习和实习的紧密结合，不可分割，学习和实习的同等重要，特别是实习的举足轻重；在当今这个知识竞争日趋激烈，常识竞争日趋明显，经验竞争愈显珍贵的酒店服务行业，物欲横流，经济发达，使得人们的人生观，金钱观，价值观，利益观发生了很大转变，使得人们的精神追求和物质享受发生了翻天覆地的变化，因此对于刚刚起步及初上档次并前景美好的酒店行业显得更加明显，人们也正是看到了这一美好的前景，许多的商人纷纷将眼光投向酒店，因此使得现在的酒店可以说是百花齐放，百家争鸣，星罗棋布。同时对于我们自身学习这个专业且今后打算从事这个行业的人还说也产生了无穷的动力，压力，对于我们今后从事这个行业的发展前途更是清醒了一步，明白了许多！

一、起初的适应阶段

由于南北方这种客观的气候，经济，生活，人口素质等一系列外界因素的干扰，对那里的吃饭特别的不习惯，气候的炎

热，饮食的不适，再加上工作的起步和对酒店环境及同事的陌生，出现了近半个月的适应和调整过程，这也是向我们发起挑战，考验我们毅力的时候，但同学之间的互相鼓励，酒店领导对我们的关心使我鼓足了干劲，化磨难为动力一步步的走来，战胜困难和挑战的信心和力量，领导的耐心教导，同事的热情帮助无不在激励着我，鼓舞着我，尤其是发自内心的那种想及早进入社会的心情是我适应酒店，习惯生活，努力学习的动力源泉。

二、之后的积极工作，努力学习

根据工作的需要，初次将我分到前台接待，当时心无杂念，尽头十足，酒店采取一带一的方式从慢慢的认识，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□ta_i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。

我们一点点，一滴滴，一天天的反复学习，不耻下问，到了最后就是整个接待的基本要领，运作流程我也都了如指掌，但是由于时间的推移，理论和实践的掌握慢慢的结合，使得我们也发现酒店的某些不足，也深受酒店人对我们大学生歧视的痛苦和无奈，因此和酒店的部分领导也有过理论上的辩论。尤其是工作安排上的不公平和心理上对我们的偏见，我们是非常的不能接受，两个月过去了，出于学习的考虑，开始积极主动的申请换部门学习，但因酒店的立场和我们的立场不同，利益点不同，因此进行过正式的协商。但最后还是给了我们一个部门交流学习的机会。我随之申调到房部务做一个基层服务员，这与我之前的工作大不一样，前台是脑力工作，而客房主要付出的是体力劳动，我开始学会多做事少说话，这样的工作也很好，很单一，很纯净，没有竞争争与烦恼。我学会了如何做好一间客房，如何使客房变的整齐干净。时间推移，在客房学习了25天，上级领导却要调我到另一个酒店__酒店的分店。本来这是自愿报名的，可是在不知情的情况下酒店直接通知调派我过去，我真的不愿意去。但是酒店方强制我去，我们曾经和领导解释过，我们即将结束实习，希望能留在这里，稳定的环境学习，不想在最后的一个月里还要去适应另一个酒店的环境与企业文化，那样只会让我们更加混乱，学不到什么东西的，但是酒店不能接受我们的建议，最后与学校联系，但是在结果不太明朗情况下，酒店做出了辞退我的决定。没办法我只能选择离开。我结束了为期5个月的实习，学习了前台接待的工作流程与客房整理的基本要领。起码我还是学到了，在学校学不到的东西。

实习虽然只是我学生生涯中的一小段时间，但在工作过程中，我不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是时刻以一个学生，尤其是以一个社会工作者的标准去服务别人，仅有一颗爱心是不够的，我所学习的是一种意识，服务别人的意识。也许自己以后不一定在服务员就业，但这种关心他人，奉献社会的意识将永存。实习是一个接触社会的过程，通过这次实习，我比较全面地了解了饭店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实习，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

酒店前台实训心得篇九

两个月的前台接待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：

这段时间，我的主要实习岗位是前台接待，因此对于这份工作认识最深刻：前台接待是酒店的窗口岗位，与顾客接触最多，也最直接，个人的言行举止关系着整个酒店的形象。

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。

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。

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。

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。

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xx个月的锻炼，我已经在

不断的改正当中。