# 最新前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责(51篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-07-01

*前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责一1、认真负责的完成了文员的例行工作，具体如下：认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作；做好文具的购买计划和消耗总结工作；做好每月的考勤工作；做好长途电话的管理工作；将公司内的图书、杂志编...*

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责一**

1、认真负责的完成了文员的例行工作，具体如下：

认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作；

做好文具的购买计划和消耗总结工作；

做好每月的考勤工作；

做好长途电话的管理工作；

将公司内的图书、杂志编号、分类整理，形成电子文档，使图书、杂志的管理规范化；

协助做好招聘工作；

做好办公室内务管理工作。这其间，因为排气扇导致电源跳闸多次与装修公司、物业管理处协调；注意植物的.保养、更换及办公室内的清洁、保洁；注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。

2、在完成以上工作的同时，还圆满完成公司临时安排的工作，比如说：

组织每个月的团队活动。先后组织到暨南大学打球、天河公司游泳、天河公司烧烤、员村文化宫打球、从化温泉度假，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。另外，9月底曾策划员工欢送大会，欢送吴涛等离职员工。

办好公司的内刊。从七月到十二月，一共办了五期内刊。经调查，普遍认为水平尚可。但因为大多数人工作较忙或其他原因无法投稿，造成每一期内刊的都存在稿源不足的问题。未能想方设法调动员工的写稿积极性，除了自身原因之外，也与管理层等其他因素有关。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责二**

根据教学计划的安排，xx年4月20号至20xx年10月20号我被分配到聚龙湾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！

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。

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，工作半次分为早班、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。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责三**

从去年开始到公司实习担任管理部前台文员以来，工作认真负责，任劳任怨，在这岁末之际将去年的工作情况总结如下：

1、认真负责的完成了文员的例行工作，具体如下：

认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作;

做好文具的购买计划和消耗总结工作;

做好每月的考勤工作;

做好长途电话的管理工作;

将公司内的图书、杂志编号、分类整理，形成电子文档，使图书、杂志的管理规范化;

协助做好招聘工作;

做好办公室内务管理工作。这其间，因为排气扇导致电源跳闸多次与装修公司、物业管理处协调;注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁;注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。

2、在完成以上工作的同时，还圆满完成公司临时安排的工作，比如说：

组织每个月的团队活动。先后组织到暨南大学打球、天河公司游泳、天河公司烧烤、员村文化宫打球、从化温泉度假，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。另外，9月底曾策划员工欢送大会，欢送吴涛等离职员工。

办好公司的内刊。从七月到十二月，一共办了五期内刊。经调查，普遍认为水平尚可。但因为大多数人工作较忙或其他原因无法投稿，造成每一期内刊的都存在稿源不足的问题。未能想方设法调动员工的写稿积极性，除了自身原因之外，也与管理层等其他因素有关。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责四**

不知不觉在这个酒店已经实习了有半年时间，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，工作半次分为早班、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。在这半年我主要做到以下工作：

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们酒店的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

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，“事不关已，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！xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责五**

经过两年多的学习积累，最终在\_年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选取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，挺兴奋的，毕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，这份工作很辛苦，可是也让人获益颇多。

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，所以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，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，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我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，可是，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，工作半次分为早班、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。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。

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，仅有在现实中经历过，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，我发现自我的想法和观点是如此的幼稚，可是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，仅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，我不仅仅看到自我好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自我从不曾注意的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，并且，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，可是，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，能够感受不一样的地域有着不一样的文化气息，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，自我的工资也高，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，可是不容易的啊。感激一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：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，将自我的不足之处进行加强，重新整理自我的信心，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。最终，感激酒店的所有的同事和经理，多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!

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责六**

经过xx年多的学习积累，终于在xx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xx酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕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。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，xx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xx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，工作半次分为早班、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必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、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xx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xx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，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。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。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xx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xx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！

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责七**

时光转瞬即逝，我在xx公司作为一名前台客服的实习时间也该告一段落了。在还没实习之前，有人就说实习是一件非常痛苦的事情，也有人说实习是一个很享受的过程，但是我却说实习是一个痛并快乐的过程。这是在我进入xx公司实习之后而得到的感受，虽然有很多人并不怎么认同，但是我确实是真实的体验到了这种感受。可能是因为我对这份工作的热爱，也可能是我对本职工作的投入和认真。但是不管怎么说，在实习期里，最后遇到的所有艰难和困苦都使我成长和进步，所以，我就把它看做是一个磨炼自己和锻炼自己的过程，也是痛并快乐的过程。接下来，我就把我在xx实习期里作为一名实习前台的工作经历做了如下总结。

前台的工作其实很简单，但如果要长期的坚持下来也是一件不容易的事情。比如，每天都要保持自己的妆容精致，服装打扮都要达到公司对前台严谨的要求。我在学校的时候，一直以来都是比较随性的风格，所以对穿着打扮什么的都没有太多要求，也不会太多讲究。所以对于保持自己每天都要保持这种形象气质佳的一点，我还是做了很多的努力和付出。一改自己往日随性的风格，认真严谨的对待自己每日的妆容和穿着打扮。学习美妆视频里面的化妆技巧，仔细研究职业风的打扮和装束。每天在出门之前，仔细的检查自己身上有哪些不够得体的地方，有那些不够大方的地方，尽量的给顾客展现出我们公司气质高贵的形象。

并且，作为一名公司的前台，不仅要时刻注意自己的形象气质，还要向顾客展现我们公司良好的礼仪之风，给顾客一种良好的体验。所以，在实习期的时候，我参加了很多场有关礼仪方面的培训。在培训里，我认真的学习各种在工作场合中所需要用到的礼仪知识和技巧，然后再运用到实际的工作岗位上来。包括对各种站姿，坐姿的培训，包括对各种接待客户礼仪的学习，我都有努力的去进行尝试和掌握。

这段三个月的实习期就这样结束了，我在这段实习里不仅学习到了很多岗位上的东西，也学习到了很多待人处事的道理，所以我感激这三个月里所学到的一切，也感激公司里给我这次进步和成长的机会，我会在接下来的工作中继续努力，继续加油。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责八**

一、实习目的：

(一)通过本次实习使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。

(二)通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。

(三)本次实习对我完成毕业设计和实习报告起到很重要的作用。

(四)并通过实习调研活动，锻炼分析实际问题的能力，培养认真、严谨的工作作风，为就业和将来的工作提供一些宝贵的.实践经验。

二、实习时间：

\_\_年\_\_月19日—\_\_年\_\_月06日

三、实习方式：

亲身体验打工的方式。

四、实习地点：

河北省邯郸市乾泰数码

五、实习内容及过程：

(一)实习岗位：

前台文员

(二)实习工作职责：

1.接待工作：负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁?”，并请访客入坐，请示后引入相关区域，在一分钟内端上茶水，并负责加水、更新烟缸;

2.卫生清洁工作：负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

3.总机服务工作：铃响三声内必须接听，“您好，‘乾泰”;来电找“总经理”，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门;做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;

4.按期检查办公用品仓库的库存，依据需要开出采购申请单经主管签字后交由采购部门采办;对洽购的日常办公用品进行入仓检讨，并及时登帐;对出库的办公用品进行逐个登记并及时入账;并及时把出入库的凭证交给相干部分;

5.负责收发治理报纸、信函、传真，及时送交引导或按请求传递给客户;

6.保险工作：放工前检查复印机关机，封闭所有电源，负责关好门窗;

7.接收行政经理工作支配并帮助人事文员作好行政部其余工作。

六、实习心得：

在公司，我被部署在了前台文员这个实习岗位上。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完整不一样的生涯。天天在划定的时光高低班，上班期间要认真准时地完成本人的工作义务，不能轻率草草了事。咱们的肩上开端扛着民事义务，凡事得谨严警惕，否则随时可能要为一个小小的过错承当重大的成果付出宏大的代价，再也不是一句对不起和一纸报歉书所能解决。

“天下好汉皆我辈，一入江湖破马催。”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，同学变成共事，相处之道完全不同。在这伟大的转变中，我们可能徘徊，迷茫，无奈立刻适应新的环境。我们兴许看不惯企业之间残暴的竞争，无法忍耐同事之间不闻不问的眼神和语言。许多时候感到自己不受到领导重用，所干的只是一些无关重要的杂活，自己的提议或工作不能得到老板的确定。做不出成就时，会有来自各方面的压力，老板的眼色同事的讥嘲。而在学校，有同窗老师的关怀和支撑，逐日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年赛过十多年的读书。实习时间固然不长，然而我从中学到了良多知识，对于做人，做事，做学识。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责九**

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，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。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇十**

完成课堂与社会的过渡，从学会学习到学会工作，做好自己的职业生涯规划。

二、实习内容及过程

实践是理论的来源，理论是实践的基础，实践是检验理论正确与否的标准，打从中学起老师就一直这样谆谆教导我们。我觉得我深知这个道理，所以一直盼着实践的机会，在实践中检验自己学到的东西，检验自己究竟学到了多少东西。

几天后，我就怀着一颗谦逊与期待的心“走马上任”了。到了公司，一切就任仪式都简单却严谨。我只做了简单的自我介绍，与公司同事相互认识后就开始工作。在这里，我觉得一切都很实在，没有什么浮于形势的东西。在这里也有没有什么多余存在，一切存在的东西都有他存在的责任与权利。

前台最能表现公司的形象，由于客户对公司第一印象非常重要，怎样给客户美好的第一印象呢？

要求前台工作人员必须面带微笑，让客户一看到你就感觉亲切和热情，有种宾至如归的感觉！其实我认为这个并不是很困难，因为笑，想想开心的事情就能笑了，但是要一整天都保持这样的微笑就不是一件易事了。记得我刚入职实习的时候笑容非常的不自然，用我同事的话讲就是把嘴角的肉拼命地往两边扯，是扯皮而不是笑。为此我向店里的微笑天使请教了。她告诉我笑得自然、灿烂是需要技巧的。首先要自信，只有自信你的笑容才能透出阳光的味道，才能自然。其次，想像。可以想想自己开心的事情。

我们第一天就是招生动员大会，商讨6月份即将开始的招生工作。会上总结了前几次的招生工作，分析了目前的市场情况，介绍了些招生招生经验，制定了几个招生方案。紧接着，又是1天的职前培训，由专业的咨询顾问与我们分享，怎样加强团队建设，怎样做一个优秀的班主任，基本的商务礼仪知识等。总的来说，这是几天的培训，其内容远比我在不学校上几天的课多，其压力也远非我在学校上几天课所能感受到的，不管你学习能力怎样，在这几天内你都必须掌握并能够运用，否刚卷铺盖走人。

培训完后，便紧锣密鼓地开始招生工作了。首先我要做的就是选拔一批招生专员，重新打造一个强有力的招生团队，同时，这样我才能圆满地完成我的招生计划。我们遍布招聘启示，诚招开朗，善言，有责任，能吃苦的招生人才。我们也没想到应聘的同学那么多，这在一定程度上加大了我们选拔工作的负荷，但是选择多也是一件好事。面试工作由我和公司两位同事一起主主持的。第一次做面试官面试别人还真紧张。以前感觉面试官多神气威武，主管“生杀大权”，直到自己做这个的时候才感觉做一个面试官承受的压力十分大。面试官首先就得气场上压住对方，得相出n多问题“刁难”对方，当然这些问题不是真得很刁钻，而是一些能够区分对方思考能力，逻辑思维能思力，语言组织与表达能力，个人价值取向与个人品格等能力的问题，而这些问题通过对方的回答便能折射出他是一个什么样的人。而做为面试官不仅要能提出这样的问题，而且还要能够对过对方的回答给予准确的判断，看也是不是自己需要的人。同是，面试官也要随时应对对方提出的任何合理问题，并予以解答。再者，面试官是公司的代表，如果一个面试官都不能让对方信服，可想对方会怎样看待自己的公司，更不用说聘请对方来公司工作了。所以面试官不是一个简单的差事，也不是随便一个人能胜任的。

经过紧张的选拔工作后，组织好了自己的招生团队。随后我便召集所有招生专员，组织了一个简单的培训会，介绍教师资格证方面的一些政策与信息，分享宣传招生策略，然后进行任务分工：招生工作就开式开展了。在这随后的几天里，我就在办公定值勤，和两个同事负责学员报名工作，为学员提供咨询及协助学员完成所有报名程序。同时，调查设点为的情况，看咨询的人有多少，咨询的问题有哪些，点上报名有多少等。办公室值班也不是件轻松的事，到了中午报名高峰期，三四十个学员报名，连开发票都开得不停，何况还要废口舌给他们讲怎样填报名信息表，怎样完成图像信息采集，完成所有信息采集后又要亲自核对繁杂的个人信息——这个非常重要，容不得半点错误，其正确与否直接关系到学员能否参加考试，能否拿到教师资格证。而在完成报名程序的过程中，学员又会遇到这样那样的问题，我们又得跑过去跑过来细心指导。有时，忙完后，我们都有种虚脱的感觉。而忙完一天后，我自己还得总结每天的工作，思考招生过程中遇到的问题及应对措施，思考更好的招生策略等。我不能说工作有好累，我想既然选择了，就有责任去把它做好，不管过程有好辛苦。在大家努力下，圆满完成了任务，得到了公司领导的认可。

招生工作结束后2天，我们便开学了，组织培训班学员上课。我所要做的就是统筹教学服务工作，带领班主任协助课任老师完成教学计划，为同学学习提供优质的服务，如发放教学资料，创造良好的学习气氛，组织班团活动等。这个阶段的工作不繁重，却伤神。因为这个阶段的工作，需要更多创意，需要更多的热情，需要更多的耐心，需要更多的微笑去为同学提供温馨的服务，为他们创造一个良好的培训环境。

三、实习心得及体会

1.高力求，低亦就

都说现在大学生就为难，就业难，但个人觉得就业可能不是那样难。难的只是找一个称心如意的工作难。有些刚毕业的大学生，觉得自己虽不算个人物，但总算是个堂堂的大学生吧，相对社会中的其它群体，好歹也得找个体面的，工资高点的工作吧。而自己呢，在大学里算是学到了些书本知识无可否认，可要就工作能力而言呢，我们难以定论了，或者强，或者一般，或者较弱。他们就带着这种大学生的“光环效应”去找工作。还有些同学是辛辛苦苦十多年的寒窗才拿到一个大学的学位证，他们的勤奋与努力让他们不甘于去找一个普通的，不怎么出名的，工资不怎么高的工作。他们往往觉得他们就该找一个名企的，工资高的，福利好的工作，这样才对得起他们自己。再者，还有些人夜郎自大，自以为是个人物，其实不学无术，无才无能，而他却好高骛远，硬要找个非常好的工作。然而试想你是一个公司的老总，你会轻易高薪聘请一个初出茅庐的，工作能力为未知数的毛头小子吗？这样就形成了高不成，低不就的尴尬局面，这样的就业难的局面就形成了。水往低处流，人往高处走，做为一个有知识的大学生更该向往高处，这是无可厚非的，甚至是提倡的，但是我们总不能一步登天，万事总得有个过程。我们应该从基层的工作做起，把从相对差一点的工作做起，在差的工作中不断锻炼自己的能力，展现自己的才华，然后再争取找个与自己能力匹配更好的工作。再者，从实际出发，我们都20多的人了，总不能真做个啃老族吧？我们得独立生活，因此，我们就得先就业，找个糊口的工作，解决生活问题，然后再择业，寻找一个更好的工作。所以，对于工作，高力求，低亦就，先求生存，再求发展。

2.工作知学习知不足，学习知工作知不易

青春总是冲动的，也是浮躁的，尤其是对于一个在学校这个象牙塔里呆了10多年的我，耐不住寂寞，就像一个剑客，十年磨一剑，十年后终于忍不住寂寞，总想把试君，在江湖闯荡一番。然而，熟不知自以为剑术不错，却还远远不能满足行走江湖的需要。我虽然在学校学习了那么多课本知识，但在工作中才发现有许多东西自己在课堂上都未涉及过，老师也从未教授过。因此我的学习原来是狭隘的，远不足已满足工作的需要。在每天的工作中我都感觉到了压力，就是要不断地学习并掌握新的东西。而通过在工作中的不断学习，我对工作有了更深刻的认识，明白工作不仅仅简简单单地动动手，动动脑，完成工作任务，而是一具复杂的做人做事与学习的过程，而任何一方面都得学会很好地去处理。

3.吃若是硬道理

公司不是学校，想学就学，想耍就耍。公司有的是做不完的业务，有的是处理不完的问题。工作的时候，我们就得认认真真地去工作。工作也不是学习，你想做就做，你不想做就不做。工作就得按公司的安排，把有自己责任内的，甚至责任外的事都做，而且做好。所以这样一天8个小时坚持下来基本上是身心疲惫。许多人都想找轻松的，耍得好的，高薪的工作。其实真正的工作，有哪个是轻松的？难不成人家公司会高薪聘请你来耍不成？所以，对于工作，我们应该抱着吃苦的心态。要知道，公司从来不缺拈轻怕重的人，公司也从来不会欣赏拈轻怕重的人，如果我们能吃苦，我们满足了公司的需要，我们的价值也会相应上得到公司的认同，我们工作的前景也会相对更光明。

暑期实习是个是我步入社会工作的一次尝试与热身，做为一个实习生，我还是比较圆满的完成了我的工作任务。虽然在实习时遇到一些挫折，也有感到失望，但坚持下来后，才真正从中学到了不少知识，明白了不少道理，对自己的人生目标也有了更清晰的认识。我也明白，我其实还是一个学生，只是我的课堂搬到了社会，而不课堂，没有老师再给我上课，而是我自己主动去实践，在实践中学习。在此，也谨衷心地感谢在这次实习中给我提供指导与帮助的领导，老师，同事！

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇十一**

即将过去的20\_\_年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

一，努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二，注意前台的卫生和形象，按时提醒卫生人员打扫，清洁。对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

三，做好文具采购工作，学习一些采购技巧。了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点。并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

四，做好仓库管理。按时盘点仓库，做好物品归类。严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为京信的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇十二**

为了将校园所学的理论知识同企业实际账务操作结合起来，理论联系实际，以加深对所学专业理论知识的理解，使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。我来到xx公司进行实习，以下是我的实习报告。

深入社会实践，接触实际工作，提高实际操作技能，了解企业现实状况和现代企业管理理念。通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。通过深入公司实习，对我完成毕业论文和实习报告起到很重要的作用。

xx公司执著于理念创新，管理创新，产品创新和组织创新，通过孜孜以求的精神，持之以恒的努力和点点滴滴的积累，成为中国优秀的地产企业。树立“自主互动无边界，学习创新无止境”的核心价值观，公司确信对企业尽心、尽力、尽职、尽责的员工是企业最宝贵的财富；“让员工高尚，富裕”是企业不懈的追求；尊重、肯定并充分发挥每个员工的才能是企业义不容辞的职责。公司致力于开发和提高每一个员工的专业水平和职业潜力，不断完善的培训体系和职业发展体系，为大家带给广阔的平台和发展空间。

负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，持续良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁”，并请访客入坐，请示后引入相关区域；负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并持续整洁干净。

铃响三声内务必接听，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门；做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传到达客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理。

负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交领导或按要求传送给客户；下班前检查复印机关机，关掉所有电源，负责关好门窗；理解行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作，认真执行目标卡的管理规定，完成本部门分配的工作和任务。

实习过程中，处于前台这样一个比较容易接触公司内部文件以及高层管理人员的位置上，对信息收集起了必须的帮忙，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对xx日常管理工作的开展有了比较全面而深入的了解。在系统了解了公司经营管理的特点、方式和运作规律后，对xx的经营理念、企业精神有了深刻的认识。

在xx，全程化的服务理念绝不仅仅仅是停留在产品交付之后，而是贯穿于企业经营管理的全过程，所有的方案、工序、流程、规定均围绕着以客户为中心而拟定。公司还开展定期和不定期技术培训，开展岗位练兵，每年均评选优秀员工和技术能手，并予以表彰，提高了员工学文化，学技术的主动性，为建立学习型企业打下了良好的基础。

这次的实习，对我来说，是一种挑战，同时也是一个机会。我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。在工作中把每个人都当作良师益友，那么才有可能在工作中收获的更多。大学生的实习是挑战也是机遇，只有很好的把握，才能够体现它的好处。

要有坚定的信念，吃苦的决心，平和的心态和不耻下问的精神。不管到那家公司，一开始都不会立刻给工作我们实习生做，一般都是先让我们看，时间短的要几天，时间长的要几周，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做，便产生离开的想法，在这个时候我们必须要坚持，轻易放弃只会让自己后悔。另外，作为一个新人，平和的心态很重要，做事不要太过急功近利，表现得好别人都看得到，当然表现得不好别人眼里也不会融进沙子。

除努力工作具有职责心外，要善于经常做工作总结。每一天坚持写工作日记，每周做一次工作总结，主要是记录和总结工作中的错误。如果上级把一件超出自己潜力范围或工作范围的事情交给自己做，必须不要拒绝或抱怨并努力完成，我们不会了能够随时学习，因为这也许是上级对自己的潜力考验或是一次展示自己工作潜力的机会。

以前在校园，下课后就明白和同学玩耍，嘻嘻哈哈、大声谈笑。在那里可不能这样，那里是公司，是工作的地方，绝对不允许发生这样的事情的。其实大学的结束，并不意味着学习的结束，相反，有更多的知识等待着我们去学习。我们要不断学习与企业相关的知识充实自己，因为现代企业的发展不仅仅在于内部的运作，还要靠外部的推动，要按经济规律和法律规定办事。

要相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自己也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅仅限于本部门，还要跟别的部门同事相处好，那样工作起来的效率才会更高，人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅仅能够放松一下神经，而且能够学到不少工作以外的事情。

俗话说，千里之行始于足下。这次实习虽然短暂，但是依然让我学到了许多书本上无法得来的知识。通过实习，能够更好的了解自己的不足，对我走向社会起到了一个桥梁和过渡的作用，是我人生中的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有着很大帮忙，也为我走向社会搭建了一个良好的平台。同时了解了这个社会的方方面面，能够让我更早的为自己做好职业规划。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇十三**

实习是每个学生必须拥有的一段经历，它让我们受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。由于我所在实习的单位是一家私企，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。只是每天都要守在前台和电话机旁边。

第一天就因为坐了一天腰酸背痛的。但是过了几天就稍有点习惯了，每天向我同一个办公室的领导们学习一些办公知识。刚步入工作岗位，才发现自己有很多都不懂的。虽然自己所学的专业在此时没有派上什么用场，但我觉得应该多学点，有几个技能，在以后找工作也可以给我自己多几个选择。也许我是刚开始工作，有时受不了领导给的“气”，自己心里很不舒服，就想辞职再重新换个工作得了。但静下心来仔细想想，再换个工作也是的，在别人手底下工作不都是这样么？

刚开始就应该踏踏实实的干好自己的工作，毕竟又没有工作经验，现在有机会了就要从各方面锻炼自己。不然，想念以后干什么都会干不好的。我现在的工作，自己感觉相比其他人来说待遇挺不错的了，有时自己感觉也很幸福的，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎么说话、态度及其处事。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。现在才明白，在学校做一名学生，是多么的好啊！早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。所以，现在我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。

在这里我主要负责的工作是以下的内容：

1、周日至周一，早上清洁前台卫生。

2、负责前台服务热线的接听及来电咨询工作，重要事项认真记录并及时传达给相关人员，不遗漏，不延误。

3、负责来访人员的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范。

4、晚上4点到五点半之前做好当天的销售报表。

5、做好分内事的前提下，认真协助其他人员交待的工作。

在文员这个职位上，技术性的劳动并不多，大多是些琐碎重复的工作，因而在工作中遇到的挫折主要发生在：

1、与客户沟通不好；

2、上司给的某分工作感到吃力，难以胜任；

3、与上客户发生争执；

4、对琐碎重复的工作感到怨烦。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于彼此存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此踏出校门的我很多时候无法适应。我觉得可能在学校的名单跟踪问题上没有完整的流程，导致现在出现了些争名单的现象，所以人与人之间的关系有时候显得有点紧张，但是环境往往会影响一个人的工作态度。所以，办公人员的情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。而偶尔的为同事搞一个生日派对，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。在电视上不止一次的看到职场的险恶，办公室里同事之间的是非，以我一个新人而言，我想我能做的就是“低头多工作，抬头少闲话”。且通过，这次的实习是我更加认识到同学之间的关系是多么的珍贵。我要保持不评论，不背后说人是非，也不与同事发生利益争吵。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇十四**

20xx年x月x日，我以一名实习生的身份来到了xx酒店。x月x日的时候，我通过了酒店的培训，顺利的站到了酒店的前台岗位。这一站，就是三个月。三个月，说长不长，说短，却能让我学到很多。通过三个月在前台的学习，我学会了很多关于酒店前台的知识。但是更多的，是我在前台所体会到的，和顾客交流的场景让我在这次的实习当中有更多的感受。

这三个月来，我结束了酒店的培训，完成了自己在前台的一些工作，在同事们的帮助下，我也学会了很多在前台的小技巧和工作方法。为我这实习之旅带来了很多的收获。现在，实习结束了，我也对三个月的工作总结如下：

在来到酒店后，我加入了领导们安排的培训。从礼仪到对酒店工作的了解，我从基础的知识开始从新的在学习了一遍。在培训中，我将过去了解的和不了解的都重新的向着老师培训了一遍，在这次的培训中，我发现了自己在工作中的诸多问题，从基础的学习中，我重新的纠正这这些错误，好好的改正了自己的问题。

而当我来到工作岗位后，我却感到自己有些混乱。过去的经验和现在的问题让我感到非常的困惑，导致我在一开始工作的时候，都不知道自己该怎么办。但是，在我的`身边还有一位出色的导师，xx作为我的前辈，也负责在工作中教导我。看着她熟练的工作，我真的感到非常的痴迷，自己也希望能向她一样出色的做好自己的工作，但是，这还需要很多的学习。

当自己已经熟悉了一部分工作后，我开始独自的进行工作任务。独自的面对顾客，向他们推销我们的业务和房间。为酒店带来利益。在一开始的时候，我还是有些紧张，但是这么多天的工作经验也不是白做的，自己很快重新稳定了自己，并按照流程进行了自己的第一次独自工作。尽管还有些生硬，但是总体来说我还是做到了。抓住这个机会，我继续在工作过中努力，很快熟练了前台接待的工作。

自己作为一名前台，说实在还是有些不合格。尽管已经有了不少的经验，但是在面对顾客的时候自己的动作总是有些僵硬，这让我的服务质量大打折扣。但是，我相信，这只是我现在的信心不足，当自己熟练后，一定能像其他同事一样出色。

三个月的实习结束让我感到有些遗憾，自己还没能出色的做好自己的工作就要离开了。但是我会在今后继续努力，让自己能在工作中更加出色的完成自己的职责。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇十五**

这几天真的学到了很多。除了一些基本的技能和服务常识，我还学会了如何做人，如何处理自己和酒店的利益，如何处理同事之间的人际关系，如何调整自己的心态。更让我意识到的是，作为一个服务员，我应该有很强的服务意识。实习是我们对社会有新的认识和熟悉的好平台。只有在现实中经历过，才能明白这个社会是如此复杂，远非我们想象的那么简单。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。刚开始工作的时候，我适应不了长时间站立和工作作息的变化。一天下来，我的手脚僵硬酸痛。下班后第一件事就是找个地方坐下来休息，对我来说真的太多了。对于这一切，我咬紧牙关，坚持了下来，意识到生存不易。以前在家的时候，我一点都不担心这些东西怎么弄。现在，当我找到工作时，我意识到这很难得到。在大学里，我们只是一张白纸，我们通过实习来欣赏社会，欣赏生活。在学校或家里，老师或家长可能会分配今天做什么，明天做什么，但在这里，可能没人告诉你这个，你必须自觉去做，尽力而为，一份工作的效率会被别人评价不一样。在学校，大多是学习的氛围。毕竟学校是学习的地方，每个学生都在努力争取更高的成绩。而且这里是工作的地方，大家都会争取更高的工资和升职。学习和工作都有竞争。在竞争中，我们必须不断学习别人的先进之处，也要学习别人如何做人，从而提高自己的能力。在前台这个位置上，渐渐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，让自己关注了自己没有关注的事情。

通过这次实习，我对酒店的组织架构和业务运营有了全面的了解，认识了各种各样的客人，认识了很多好同事和朋友。他们让我对社会的理解更加深刻，开阔了我的视野，教会了我如何适应和融入社会。实习期间，我提前接触了社会，了解了目前的就业情况，并对自己近期的就业计划做了提前规划。通过这次实习，我找到了自己与社会的契合点，为自己的就业方向做了指引。

在今后的工作中，我将努力提高自己的素质，克服自己的缺点，并朝着以下方向努力：

首先，学无止境，时代发展日新月异，各学科知识日新月异。我会不懈努力学习各种知识，并用它来指导实践；

其次，“业内精于勤，废于乐”，在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练，不断提高自己的各种能力；

最后，不断锻炼自己的勇气和毅力，提高自己解决实际问题的能力，慢慢克服工作过程中的急躁情绪，积极、热情、一丝不苟地对待每一份工作。

意见和建议</

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。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。但通过这段时间的锻炼，我已经在不断的改正当中。

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。

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xx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xx酒店，虽然当时的实习时间并不长，但是却受到了很大的影响。xx酒店是一间由酒店管理集团公司管理的五酒店，而且xx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xx酒店来说，xx酒店是一间非常年轻的酒店。xx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xx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，xx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。

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。xx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。xx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。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇二十**

尊敬的各位领导、同事们：

你们好！我是11月进入保定市顺平县移动的新员工刘增路，我也曾有过很多工作选择，但命运还是让我走近了你，顺平移动，走近了你，也更让我充满了向往和渴望。

从进公司实习的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这段时间中，我既辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。在营业厅实习期间，我得到了领导谆谆的教导和营业厅各位老员工的悉心的帮助，加之公司规范的管理制度和员工严谨的工作作风，使得我对公司营业前台有了初步的了解。“纸上来的终觉浅，绝知此事要躯行。”在短暂的实习生活中，我深深的感觉到自己所学知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，但通过这段时间的细心学习和同事们的热心帮助，我对业务逐渐熟悉起来，并渐渐的得心应手。从彩铃的下载、飞信等每一项业务从陌生到熟悉再到熟练的过程，这不仅是工作也是一种生活阅历，虽然时间不长，但我觉得我在这个岗位上的每一天都很充实，客户满意是我工作价值的体现。

移动营业厅是移动公司直接面向客户的一个窗口，在这里的工作人员就是移动的一线工作人员，直接与客户打交道，直接代表着移动的形象。在两个多月的营业厅前台实习中，我不仅看到了前台人员工作的认真和生活的激情，更是感受到那种以公司为家的强烈的责任心与归属感。具体而言，我不仅对前台的业务流程有了最基本的熟悉，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。中国移动需要什么样的员工？

1、强烈的创新意识；

2、艰苦奋斗的精神；

3、尽善尽美的追求；

4、谦虚谨慎的态度。

只有注意从身边的点滴做起，真正发挥自己的战斗力，才能为公司、社会做出应有的贡献。

经过几个月充实、丰富、辛苦的实习后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

在实习刚开始时，由于他们的工作很忙，因此我们经常也会处于半闲置的状态，逐渐地感觉到实习的匮乏，但作为实习人员，我们不能光想自己学习东西，也要去想如何发挥自己的特点，达到相互学习、帮助的双赢效果。为此，我经常主动、积极地参与到一些自己可以胜任的工作中去，如营销活动的市场调查、信息反馈、移动农村市场的调查等，起到了一定的预期效果。

在以后的工作中，我会投入更多的热情，以岗为家，以职业为事业，发挥自己的人生价值，做出自己更大的贡献。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇二十一**

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必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、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，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。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。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!

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇二十二**

入司半年多来，在各位领导的关心下，全体同事的帮助下，我迅速适应工作岗位，全身心的投入到工作中，恪尽职守、现将半年以来的工作情况作以下汇报：

一，工作内容：

1、负责三位老总办公室的清洁卫生和文档整理;

2、接听，转接电话和接待来访人员;

3、负责设计部门的电子文件收发;

4、负责传真文件的收发;

5、负责公司公文，信件的分送;

6、负责图书室图书的收集，归档，整理工作;

7、做好会议纪要;

8、负责公司生活用品的采购工作;

9、管理各种办公用品，合理使用并提高使用效率，提倡节俭;

10、统计每月考勤并做工资表;

11、统计每日用餐人数并做进餐统计表;

12、其他工作等、

二，工作汇报行政部是公司的综合管理部门，文员工作的特点是事无大小，琐碎繁杂

1、工作上，我始终坚持勤奋，务实，高效的工作作风，认真做好本质工作;

2、思想上，服从领导分配，做事不计得失，不挑轻重;

3、态度上，平时刻注意自己的言谈举止，前台是公司的窗口，绝不因自己的过失而影响到公司的形象;

4、生活上，我坚持谦虚，朴实的作风，摆正自己的位置，尊重领导，团结同志，以诚待人，正确处理好与同事的关系。

三，存在问题

通过半年来的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是由于身体原因，影响了工作热情，做事情不够积极，希望在今后的日子里改进提高，争取把工作做得更好。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇二十三**

经过两年多的学习积累，最终在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宾馆前台接待作为我的实习岗位。

刚到宾馆的时候，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，可是也让人获益颇多。

前台作为宾馆的门面，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，宾馆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，所以前台还要作为整个宾馆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，客人自我说要订三张去北京的机票，并且客人自我签名确认的，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我订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自我的签名确认单，可是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很生气，可是，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。

宾馆的前台，工作半次分为早班、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景分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既能够在工作量大的情景下分配为一人收银，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。

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，仅有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的完美。在宾馆实习期间，曾有一段时间，我发现自我的想法和观点是如此的幼稚，可是之后我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，仅有经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，我不仅仅看到自我好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自我从不曾注重的东西。

显而易见，前台的工作量是很大的，并且，当宾馆接待重要的客人时，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，可是，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，能够感受不一样的地域有着不一样的文化气息，当然，来xx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，要用进取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，自我的工资也高，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，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。感激一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：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，将自我的不足之处进行加强，重新整理自我的信心，迎接新的开端。经过这次实习，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必须的基础。最终，感激宾馆的所有的同事和经理，多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！

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，我明白了很多的现实，我也明白了自我要做好的事情了，以往的我们就是这样的走过来的，这也是我们一向以来都在不断的提高中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，可是我明白，只要自我去努力，去争取，那么就必须会得到自我想要的！

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇二十四**

时间匆匆流过，转眼间一个半月的试用期就结束了，这也意味着我的工作也就进入了一个新的阶段。虽然公司给我的试用期只有一个月的时间，但是应公司也是很有把握我能够熟悉这份工作的，事实也确实是这样，仅仅一个半月的时间，对于前台的工作，我已经适应的差不多了。对于这个岗位需要做的工作我也都掌握的差不多了，跟公司的各个部门的同事也差不多都熟悉了，相信在之后的工作中，我一定能够胜任好前台的工作。

在这一个半月的时间里面，我主要做了如下工作：

1、在新人来我们公司面试的时候，我作为前台要做好接待工作，将他们的迎接到公司的会议室，安排好他们展现我们公司的服务水平，之后邀请人事和相关部门的负责人过来给他们面试。

2、负责接听来访我们公司的电话，回答好他们的问题，并且做好详细的记录。

3、记录好公司各个部门领导的工作时间安排，在客人预约来访的时候我要根据领导的安排给他们做好会议预约。

4、接收并保存好公司以及各位员工同事的快递、外卖和传真文件，做好分类处理等待大家来领取，重要的文件我则要立即分发下去。

5、因为公司只有一台打印复印机器而且就放在我的前台的位置上，所以我还要协助各个部门的同事打印好文件，在有需要的时候同事把文件发给我，我给他们打印好送给他们。

6、公司同事需要用到请假、销假以及离职的表的时候，都是到我这里来拿，填写完之后交给我，由我同意交给人事。

通过这些工作，我在短短一个半月的时间，就已经被动地养成了许多的好习惯。因为前台工作的特殊性，所以养成了处理事情的时候要细致、要有条理的工作习惯，因为前台的事情事比较多且比较杂乱的，所以我只有注意细节有条理的工作很多的事情夹在在一起也不会弄的手忙脚乱一团糟了。还有就是这段时间的试用工作，让我明白了前台是一个偏向服务性质的工作，所以在客人或者面试者来我们公司的时候，我一定要做好接待工作，为他们提供周到的服务，这样此案俄国狗展现我们公司的高素质员工形象和良好的公司形象。

当然，在公司行政前台的工作上面，我还是有许多需要继续学习的地方，毕竟我还是一个初出茅庐的大学生，工作经验、社会见识都很不足，我知道我不能够因为一点的成绩就骄傲自满，只有保持不断学习的心态，才能够在前台的岗位上走的更远走的更加强大！

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇二十五**

从去年开始担任管理部前台文员以来，工作认真负责，任劳任怨，在这岁末之际将去年的工作情况总结如下：

1、认真负责的完成了文员的例行工作，具体如下：

认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作;

做好文具的购买计划和消耗总结工作;

做好每月的考勤工作;

做好长途电话的管理工作;

将公司内的图书、杂志编号、分类整理，形成电子文档，使图书、杂志的管理规范化;

协助做好招聘工作;

做好办公室内务管理工作。这其间，因为排气扇导致电源跳闸多次与装修公司、物业管理处协调;注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁;注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。

2、在完成以上工作的同时，还圆满完成公司临时安排的工作，比如说：

组织每个月的团队活动。先后组织到暨南大学打球、天河公司游泳、天河公司烧烤、员村文化宫打球、从化温泉度假，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。另外，9月底曾策划员工欢送大会，欢送吴涛等离职员工。

办好公司的内刊。从七月到十二月，一共办了五期内刊。经调查，普遍认为水平尚可。但因为大多数人工作较忙或其他原因无法投稿，造成每一期内刊的都存在稿源不足的问题。未能想方设法调动员工的写稿积极性，除了自身原因之外，也与管理层等其他因素有关。

**前台的实践工作总结 前台顾问岗位职责篇二十六**

自学校毕业来xx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20xx年工作总结：

酒店的窗口，是酒店给客人的印象。要

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！