# 接待专业实习报告600字范文

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-01-18

*在人们素养不断提高的今天，报告与生活紧密相连，在写报告的时候要避免篇幅过长。应当如何写报告呢?下面由小编给大家分享一些关于接待专业实习报告，方便大家学习，希望可以帮到你。接待专业实习报告600字一前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做...*

在人们素养不断提高的今天，报告与生活紧密相连，在写报告的时候要避免篇幅过长。应当如何写报告呢?下面由小编给大家分享一些关于接待专业实习报告，方便大家学习，希望可以帮到你。

**接待专业实习报告600字一**

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。

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!

**接待专业实习报告600字二**

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星级酒店，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星级酒店比不上的。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。如果一个五星级酒店只有拥有五星级的外表，而缺少五星级的内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

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。

**接待专业实习报告600字三**

11月7号下午5点我们从西安坐火车到上海市瑞金宾馆所管理的中国馆60米层实习，在离开学校之前是王永明总经理和虞新发主任亲自对我们进行招聘面试的，从而给我们提供了这么好的实习锻炼的平台!

这6个月23天过得好快啊!转眼间我们在一起相处的日子就要结束了，以前经常比喻时间像流星一样稍纵即逝，现在才发现，真的毫不夸张，我不知道这实习总结改怎么写?是感情流露的多一些呢?还是工作的总结多一些?还是在上海的所有经历和回忆?因为我想写的太多，也许一辈子就这么唯一的一次经历，很宝贵，却不得不留下遗憾，因为我还要为今后的路继续铺上鹅卵石，继续我更精彩的道路!

得刚下火车是虞主任接我们到宾馆的，进到宿舍白白净净的床单被罩使我眼前一亮，顿时一夜火车上的疲倦全部抛在了九霄云外!那时候一切未到达目的地的美好幻想都变成了现实!

很快我们进入了培训阶段，刘岚经理可以说是我们出来乍到在大上海的启蒙老师吧!他对我们进行了专业和非专业方面的培训，虽然开始接受不了一听再加一听的啤酒，一瓶再加一瓶的果粒橙，但是，我们坚持下去了，想家也罢，环境适应不了也罢，我们依然选择坚定的留在这里;不久之后我们就进入中国馆了，以前世博会梦寐以求想见到的中国馆就这么简单的屹立在我的面前，我用一丝暗自的欣喜诠释了我心中的开心和畅快淋漓!在中国馆60米，王总，刘经理，李经理，孙经理这四位领导，是我 的老师，也是关心我的家人，他们对我们进行了更深层次的培训，不管是礼仪接待方面，还是做人的道理，大家五湖四海聚到一起努力学习，从托盘不稳到托着满托盘的矿水行走，从不会穿高跟鞋到行如流水，从铺台胆胆懦懦到“速战速决”倒茶水从姿势不正确到形态优美，从不会化妆到下手就收!从不懂礼仪到见每个人都可以自信大胆的问好!从等别人微笑到主动给别人微笑，从幼稚我们渐渐的走向了成熟……我们也许不是最好的，不是最聪明的，但是我们成长了，进步了，我们长大了不少!其实真的谢谢你们!

在上海实习的日子马上就要结束了，“再见”真的不想说，因为担心真的再也没有机会见，因为“现实”让我们每个人不得不追逐自己的梦想!我想走到哪里我也不会忘记这伫立在上海浦东的红色中国馆，以及中国馆实习难忘的日子!哪怕是一个小小的对讲机，一身白色的旗袍，一双白色的高跟鞋……

再见了，这熟悉却将要陌生的面孔，再见了上海，再见我所有亲爱的老师同学们，再见，瑞金!再见,瑞金的回忆!珍重吧，亲爱的老师同学们，珍重吧，那些辛苦工作的保洁阿姨们，你们是善良伟大的妈妈!感谢这个城市所有认识关心帮助过我的人，真心希望你们过的幸福!我们会铭记你们的教导，在今后的路途中好好成长，好好努力拼搏，为今后的美好人生奋斗!再次感谢你们!感谢所有关心和帮助过我的领导老师同学们!祝愿你们今后工作顺利!生活美满!身体健康!

**接待专业实习报告600字四**

一、基本情况概述。

实习期间，我的工作是收银兼接待，负责给客人接绍我们酒店的房间配备与房价、帮客人办理入住退房手续、接听客人订房电话以及投诉电话等等。

二、主要特点及分析。

这份工作有以下几项特点：

1、认真办好上级交代的事项。

上级交代的事项一般有如下几点;如董事长或总经理或财务即老板娘或者我们部门经理(以下简称这四位为上司)交代的给某个客人或者某个公司的价格是特价或比特价还要便宜的价格;上司临时来电交代对某个客人免单或只收他房费不收他押金;上级交代对某个客人的付账方式可以随意如退房结账、挂账等;上级交代给某个客人订房等等，对于上级交代的每项事情都必须认真落到实处。

2、妥善协调客人的投诉与建议。

对于客人的投诉与建议，我们应具体问题具体分析。如客人投诉说房间上不了网，我们应先在电脑上看看他的房间资料主单上是否是要上网的，如他当时开房时说不上网，现在说要上网，这时我们应跟客人解释清楚，上网是要收费用30元的，跟客人确定好要不要上，客人确定说上网，我们就叫楼层服务员把网线插上。如客人的资料主单上显示的是要上网，这时我们就该与楼层服务员确认下是否已经帮客人插上了网线，因为有时候是我们忘记上报楼层了，有时是楼层服务员当时忙，后来忘记了。如果服务员已经插上了网线客人仍上不了网时，应打电话给工程部的员工，让他们及时来修理，并跟客人说明修理人员大概多少分钟后会上去。千万不要接到客人的投诉之后当做什么也没发生，让客人在房间干等，这是极其不负责任的表现。对于客人的其他投诉我们也应该有个着手点，一步一步去分析问题的所在。

对于客人的建议，我们应微笑应对，并用笔记下来，让客人觉得我们很重视他给的提议，然后上报给大堂副理，大堂副理在每周例会的时候跟我们集体讨论，如讨论一致通过的话就按照这个建议执行。

3、记住客人的客情。

工作的时候最烦心的就是碰到老板的朋友那样的客人了，因为我是新员工，没来多久，又不认识他们，所以他们每次开房的时候他们不出示证件，直接报名字我还得去查，查他们以前开房时是不是特价，是不是不用交押金之类的，然后有些客人就嫌我动作慢了，一直在催。对于这样的客人我们应该记住他的长相以及喜欢什么样的房间，这样的话以后工作就方便多了。有些客人是如果见你次数多了你还不认识他，他会生气的，对你翻白眼，甚至会骂人。

做好值班工作。感觉这份工作其实就是秘书工作，既当上司的秘书，又当客人的秘书，如客人交代早上叫醒、交代给他房间增加物品、交代帮他签收下快递、客人从前台借走了雨伞等等。这些小事得在电脑上的房间资料主单上备注清楚，并在我们的交班本上写清楚，客人还的时候就把备注删掉。

4、协调我们部门与其他部门员工之间的工作关系。

我们属于前厅部，每次退房的时候要上报给客房部的楼层阿姨让她们查房，看看的物品有没有什么问题，如果少了东西或物品被损坏的话，得跟客人讲清楚，该赔偿的得照价赔偿，然后打单。在跟人说赔偿的时候，发现有些客人好好讲话，说赔就赔嘛，然后很爽快的付钱;但是有些客人就很难讲话，有的说她们不知道，有的硬说不是她们弄坏的之类的，总之什么样的客人都有，这时需跟楼层阿姨说下，让阿姨查房的时候查仔细点，实在需要客人赔偿时我们再与客人沟通。有时阿姨查房时速度实在是太慢了，报给她们好久都没听到报下来，既没说可以退，也没说不可以退，让客人在前台干等着，我们的任务就是问下阿姨到底是什么情况，到底有没有查好，阿姨有时确实是还没查好，可有的时候她竟然说还在等电梯(一般是每个楼层有一个服务员的，因为有时候有人休假，所以一个阿姨会管两个楼层，两个楼层之间上下跑，这也没办法)真是晕死了，半天才给个这样的回复，然后我们再跟客人道歉，让客人继续等会。

发现上早班真的很累，我们酒店总共有81间房，生意好的时候开了70多间房。退那么多房真的是很累，有时是一个接一个，有时是一下子来三四个，中午楼层阿姨吃饭的时候只有一个人在查房，那一下子好几间房都等着查房，全都站在总台那里，把总台围的水泄不通，真是尴尬死了，等了半天才有一间房可以退，还是需要赔偿的，害得我一个一个跟客人说不好意思啊，久等了。我是没事，就是客人等的久了，心里不舒服。

说起赔偿，有一天真是多的吓人，第一个就是有辆货车倒车时把我们的一个墙撞了一个小洞，赔了100元，来了这么久，第一次听说这种赔偿，然后又是面巾，地巾，拖鞋，熏香之类的，什么赔偿都有，真讨厌。

5、及时上报工作中遇到需要上报的事项。

在实习期间，有件事真是把我给吓死了，有天晚上几个客人来开房，说要开麻将房，问房价，我说200，后来他出示了证件，房费是特价，180,他死赖皮说不是150的吗?我查了他以前的住宿记录，每次都是180，只有我们酒店内部员工才可以免收麻将费，客人死在那跟我争价格，他一个朋友看不下去了，说180就180，很果断的开房，可是却只给我100元，我说\"先生，房费跟押金总共交300\".他却赖皮说刚才已经给了我200,跟身份证一起给的，我记得很清楚，他当时只给了我身份证，我查他以前的价格，他没有给我钱，可恶的客人竟然这样，我只好让他稍等，我算一下我的钱最后确认的结果是并没有给，他不高兴了，客人本来就喝了点酒，脸红红的，在那里乱说话，后来我们经理来了，看到他们在这里闹，就问我是怎么回事，我就告诉他了，经理说先把房卡给客人，等会去查监控，我就把房卡给客人了，大堂副理去查监控的时侯我心里七上八下的，心里在打颤，因为这是200元的事，很严重，一天的工资才这么点，赔不起，汗，怎么会遇见这样的事，受不了，过了一会，副理查好了，说客人确实只给了100，她让我打一张300的押金单，她上去收客人的钱，多亏了有她，否则我会一直在担心的，后来我开房时大气都不敢出，真是被吓到了。像这样的情况就应及时上报给大堂副理，自己处理不了的事就不要硬撑着，否则事情会越闹越大的。

有时上中班的时候会忙一阵子，因为中班是下午四点到晚上十二点，是开房的高峰时段，大堂副理不可能时时刻刻都在前台看着，她得处理很多杂事，有时刚好我在忙的时候她不在前台，突然来了好几个客人，而且不是一起的，如果是一起的话就好办，直接点快速入住，再一个个登记;他们不是一起的，就得分开来开房，开的房型不一样，价格也就不一样，像那些电脑房跟麻将房的话还得打印一张电脑费或麻将费的单子，因为设备有限打印机慢的要死，耽误了很多时间，有时我在帮这个客人办理入住手续时，旁边还有两三个客人在等着开房，这时就应该马上用对讲机呼叫大堂副理过来帮忙，让客人在那等着是很不礼貌的。

有次一个客人住进去之后没多久他就打电话下来说要退房，我说那房费要照收的额，他问能不能少收点，我说这样的话帮他把全天房改为钟点房，他说可以，后来副理跟我说，说我是没有权利这么做的，这种情况要通知大堂副理，大堂副理同意才行，哎…又被批评了，以后一定要记住了，自己的权利是有限的。

**接待专业实习报告600字五**

一、实习概况

(一)实习时间：20\_\_\_\_年4月18日——20\_\_\_\_年4月29日

(二)实习地点：\_\_\_\_旅行社部，笔者主要在公民旅游中心实习。

(三)实习目的：主要是培养我们的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际能力，更好的掌握课本知识和实际操作能力。

(四)实习单位概况：\_\_\_\_旅行社有限公司创建于\_\_\_\_年，隶属于全国大型旅行社集团并在全国垂直管理104家直属分公司的——————中国康辉旅行社集团，是国家旅游局正式批准成立的国际旅行社。公司注册资本金150万元人民币，质量保证金160万元人民币。\_\_\_\_旅行社有限公司是陕西省首家中央直属的国际旅行社，也是国家旅游局特许批准经营出国旅游业务的国际旅行社。

二、实习内容

(一)接待实习内容

由于康辉下设很多部门，每当客人来公司时，一般都直接到各部门。客人对公司一印象非常重要，怎样给客人美好的第一印象呢?首先必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉;其次是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好;最后是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等，实习报告《旅行社实习报告》。

其实接待的对象不仅仅指出游的客人，也包括同业的工作人员。我们部门经理姓赵，有一天我按经理要求把社里的qq以及msn挂在了电脑上，大概17点时候，qq闪了下，省华侨国际旅行社的同行给社里发了条信息，我打开一看原来是问好，我一看，不答理人家的做法是不对的，我就回了个笑脸，慢慢的我和她有一句没一句的聊了起来。

还有一天，有个中年女人来到了我们部门(公民旅游中心)，我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我叫来了我们的计调经理，原来她是想和孩子出游，她是来了解情况的。有一天还和社里计联经理去跑业务了感觉还不错。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。

还有一天，社里的会计闫姐让我盖章，之前我该的不好，董哥就给我说彩页滑应怎样盖能盖好，我那天不仅学会的是盖章而是做人做事的态度，要认认真真。

(二)产品线路安排实习

我是个刚到人家部门的学生，开始，对线路的安排工作，部门经理并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎么做的，在经过两天的学习后，我对产品线路安排工作已经了解的几乎差不多了。产品对于一个公司的存活起关键性作用。旅游线路就是一种旅游产品，由于旅游产品容易被别人抄袭。我发现旅游企业一般不把线路安排透露给同业竞争对手。对于线路安排要注意的问题有下面几点：首先，要遵从客人要求，按照客人要求安排线路，诸如一些忌口忌讳的事情要提前向客人询问。其次要注意时间紧凑，让客人在合理的时间以及金钱内游览完他们想游览的地方。再次是线路安排人员要对地理知识相当了解，并用合适、优美的语言把线路向游客描述出来。最后，也是最重要的一点，那就是合理。在这里合理的含义是指合情合理。

三、实习体会

虽然实习时间不长，但是感触颇深。首先让我们看一下，哪些因素影响着旅游者在出游时是否会选择旅行社、又会选择哪家旅行社?

style=\"color:#FF0000\">接待专业实习报告600字

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！