# 前台实习报告范文100字精选22篇

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2024-02-07

*前台实习报告范文100字 第一篇实习开始是激动的，过程是困难的，而结束的时候，就个人情感而言，有些不舍!实习结束已经有半个月了，回头看的时候，自己可供分享的东西却很少。能到索非特实习可以说是一个 意外 几百人的面试队伍，面试过程十分严格，英...*

**前台实习报告范文100字 第一篇**

实习开始是激动的，过程是困难的，而结束的时候，就个人情感而言，有些不舍!实习结束已经有半个月了，回头看的时候，自己可供分享的东西却很少。

能到索非特实习可以说是一个 意外 几百人的面试队伍，面试过程十分严格，英语就要求很高。更重要的是我还迟到了!不过这也促成了旅专历史上一次前无古人的面试 在路灯底下我追上了马上要走的面试经理，在很短的时间内进行了面试。可最后居然让我惊喜。直到今天我还记得自己当时慌张的样子，还有喘气的声音。可能当是她看中的就是我的这份勇气。

来到酒店，经过简单的部门面试。我又一次幸运的进入了前厅部工作，做一名行李生。这份工作别人是羡慕的。而其中的酸甜苦辣也只有自己知道!第一个月的工作是很轻松的，主管吩咐我要做的是熟悉酒店以及通过观察老员工的工作，以最快的速度上手。因为是在酒店的一线对客部门，而自己又是新手，所以每天除了派报纸和熟悉酒店外。基本没别的事，准时上班，按时下班，有假就休。享受着酒店为员工所提供的一切，日子过的还算小康。第二个月开始，自己也就变成了 老员工 。领导近乎苛刻的要求，以及对一些工作的不熟悉，终于让我明白了什么是压力，什么叫做拿一份薪水就要付出一份甚至更多的努力。而这时侯发生了一件最让我惭愧并且记忆深刻的事 我找不到酒店唯一一套总统套房在哪里，看着主管不满的脸色，听着同事们调侃的玩笑，心里很不是滋味。而只有自己知道这一切都是自己造成的，第一个月的时间，该做的或许都没有做好 慢慢的，加班成了习惯。而身体上的累只是一小部分，还有无形的压力 身在前厅部，工作是不允许又一点点的失误，那怕是小小的错误，后果只有一个。客人投诉，自己走人!在这个酒店优秀人才成堆的地方，你要是有一刻的松懈，对于我来说就是不但我在此之前的努力全部作废，而且会完不成我的实习!

酒店的客人以欧美和香港为主，所以英语成了一个必须的技能。酒店每周有两次培训，全部由外教上课，主要针对口语。虽然开始的时候我的英语水平很差。但是好象我从来没有怕过。不关语法正确不正确，和外宾说就一个字，自己处理不了的，当然是找上司帮忙了!同时也会记住别人怎么处理以及处理过程中的英语，并且记住!所以在后来的工作中，还是能够得心应手的。

经过四个月的积累和锻炼，最后的三个月，工作不但 轻松 而且会听到上司的夸奖。并且在我们下一批实习同学来的时候，将我当做正面教材来激励他们。虚荣心是得到了最大的满足。而自己也没有丝毫松懈，终于在实习马上结束的最后一周发生了一件可以让我所有认识的人都为我高兴的事。雅高集团创始人之一的贝律森的侄子现任ACCOR集团CEO的先生访问中国期间，南方的接待工作由我们酒店负责，而我也幸运的成为了酒店六位接待成员中的一员。主要负责接送机和行李服务。所接的人中，最小的官是雅高中国南方区总裁。当时根本顾不得高兴、兴奋或者是感谢某某再或者到处吹牛什么的。光是那些饶口的人名，就搞的我焦头烂额了。经过三天的忙碌，接待工作得到了CEO的口头的表扬，当然这也是我们所想要的结果。酒店最后设宴款待了我们!

下面总结一下这次实习的自身体会。

实习体会

毕业生酒店前台实习报告毕业生酒店前台实习报告1、酒店之潜规则

(1). 客人永远是对的 这句酒店行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

记得培训的时候主管的一句话 能在五星级酒店消费的客人，没有一个是穷人。 他们除了享受酒店所能提供的各种奢华的物质以外，大多数人想在酒店找到一种感觉 被人重视以及尊重。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。这也许就是 金钥匙 理论在实践中的最高境界!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 。

(2). 领导上司永远是对的 。 从决策的角度来说 领导不可能永远是对的 。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

**前台实习报告范文100字 第二篇**

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：

（1）认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作。

（2）做好文具的购买计划和消耗总结工作。

（3）做好每月的考勤工作。

（4）做好长途电话的管理工作。

（5）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。

（6）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，xx月底曾策划员工欢送大会，欢送离职员工。

办好公司的内刊。从xx月到xx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。

**前台实习报告范文100字 第三篇**

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象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，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。

>一、实习目的

在企事业单位的办公室学习处理日常的行政事务，熟悉整个企事业单位工作的过程，通过实践学习，使所学理论知识得到验证，培养灵活运用书本知识的能力，并且学到许多书本上学不到的东西，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为在毕业后能快速地融入社会打下基础。

>二、实习内容

实习刚开始时，我的指导教师根据我的专业特点，给我分配了办公室日常工作以及初步学习会计实践。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。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。

很多时候觉得自己没有受到领导重用，所干的只是一些无关重要的杂活。我们应该从小事做起，一步一个脚印，逐步积累起经验。在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。参加工作后才能深刻体会这句话的含义，除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少。我负责的办公室工作，平时在工作只是打打电话处理文件，几乎没用上自己所学的专业知识。

就连以前学过的会计基础知识也不能很好的应用。在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。我们必须在工作中勤于动手。

由于现在还住校，所以每天7点不到就得起床去挤公交车，就算再寒冷再差的天气，只要不是周末，都得去上班，我们必须克制自己，不能随心所欲地不想上班就不来，而在学校可以睡睡懒觉，实在不想上课的时候可以逃课，自由许多。

每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。象我就是每天就是坐着对着电脑打打字，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，必须具备坚忍不拔的个性，遭遇挫折时绝不能就此放弃，犯错遭领导。

>三、实习体会

影响一个人的工作态度。每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。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。

心情好，大家工作开心，效率高。在电视上不止一次的看到职场的险恶，公司里同事之间的是非，我想我能做的就是多工作，少闲话。且在离毕业走人仅剩的几个月，更加珍惜与同学之间的相处。

我是学管理的，在书本上学过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，即使在办公室中也很难处理一些令人措手不及的事情。

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。

实习这两个月期间，我拓宽了视野，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，为将来自己走上工作岗位做好准备。

**前台实习报告范文100字 第四篇**

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。

>一、实习目的

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。

>二、公司简介

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。

>三、实习岗位

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。

>四、实习内容

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。

>五、实习心得

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。

**前台实习报告范文100字 第五篇**

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。

**前台实习报告范文100字 第六篇**

20xx年6月27日，我开始了在苏州福耀的实习生涯。也是我第一次踏入社会大学这所永不能毕业的学校。

毕业实习是每个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，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。我现在上班近八个月了，在这短短七个多月中，我曾经有几次想过做完一个月不干了。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

5、情感方面。

针对这几点我有以下的分析方法：面对挫折，不妨从调整心态来纾解压力。古曰“天将降人于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行佛乱其所为增益其所不能。”遇事应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫折的原因，采取有效的补救措施，树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。

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，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。

岁月如梭，在同事及领导的关心，支持下，在同事的帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位，回首翘望，有优点可继承发扬，还有不足需学习改进。我一直认为在中专里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。“千里之行，始于足下，参加工作后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识}用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是接接电话，处理一些日常的文件，几乎没用上自己所学学的专业知识。但是在实习的过程中，通过，我认真的观察和虚心的学习，初步了解了办公室文员工作中的具体业务，拓展了所学的专业知识，并了解了很多关于招生培养方面和宣传方面的知识。这与我所学的专业有着密切的关系通过，这次的实习，为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响最大的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面。

在来我们广贸学校这些日子里让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识受益匪浅，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。也许是实习日子短和我并非文秘专业的关系，对文秘有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受，具体处理一些工作，所以未能领会其精髓，但通过实习，加深了我对文秘基本知识的理解。认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更要把实践和理论相结合。在工作中要更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加的得心应手，表现更加出色！不管是在什么地方任职都会努力！

**前台实习报告范文100字 第七篇**

>一、实习目的

1.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。

2.将学校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。

3.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。

4.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。

>二、公司概况

（一）公司简介

郑州康桥房地产有限责任公司，成立于1998年，是中国长城铝业公司的控股子公司，秉承中国长城铝业公司48年企业文化精髓，诚信、遵纪、守法经营，致力于“让中原人住得更好”之事业。

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，新长城坚持诚信、开放、包容、执行、精细、高效、和谐的企业精神。

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责任。公司致力于开发和提高每一个员工的专业水平和职业能力，不断完善的培训体系和职业发展体系，为大家提供广阔的平台和发展空间。

在康桥花园、康桥华城和康桥上城品的逆市飘红的骄人成绩基础上，康桥即将开拓600亩大型城市综合体“康桥 金域上郡”“康桥 溪山御府”项目。

康桥地产树立“自主互动无边界，学习创新无止境”的核心价值观，坚持诚信、开放、包容、执行、精细、高效、和谐的企业精神.康桥地产确信: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责任。20\_年开篇巨作康桥金域上郡是康桥房地产继康派系列城市作品之后，倾力打造的百万平方世界人居

示范区。项目东起大学路，西至淮北街，南临淮河路，北接康桥华城与郑州大学为邻，雄踞城市中央，左右二七繁华中心，俯瞰郑州核心之地，领驭三大生态主题公园，尊享鼎盛中央繁华的万象包罗和顶级生活资源的全球汇聚。而作为康桥地产的品牌升级之作，康桥溪山御府项目坐拥金水河畔滨河公园，北接河南工业大学，东临景观大道嵩山路，集合了交通、教育、医疗、行政、金融、商业、休闲娱乐各项便利资源，近拾城市繁华，退则豁达隐逸，以百米高层的恢弘气势和奢享级的精致景观，在市府区打造一片有山水意境的城市华宅。

在产品品质打造上，康桥地产携手中建国际设计的大师手笔，打造传承百年的ART-DECO贵雅建筑，力邀贝尔高林独创坡地园林景观，并运用高科技住宅新风系统，以及世界管家第一太平戴维斯提供完美至臻的物业服务。我们坚信:唯有从项目最本质、最本源的产品品质上下功夫，才能赢得市场、赢得客户。

（二）组织机构

1.研发中心x公司的产品梦工厂

研发中心下设市场研究部、产品研究部、规划设计部。市场研究部主要负责土地价值的判断、产品定位研究、市场研究等；产品研究部主要负责产品创新研究与产品功能细节性配置研究及节能型产品研究；规划设计部主要负责产品理念与创新理念的实现、对施工现场的技术指导与把控。

2.经管中心x公司的管理梦工厂

引进又不囿于先进的管理理念，坚信但不固守已有的管理积累，紧盯公司战略目标市场化配置各类人力资源，前延至设计阶段跟进成本，为公司的发展打造基础。 经管中心下设人力资源区域与成本管理部。人力资源紧密围绕计划、绩效、招聘及培训、制度、流程展开工作；成本管理部主要负责工程预决算、成本估算、成本跟进控制、成本管理建议。

3.物业服务中心x公司的服务梦工厂

源于四星级的长城饭店，秉承“业主至上、服务第一”的思想，选择了“市场化生存、精细化管理，专业化服务”的发展方向，以“源于星级、持续满意”为企业理念。致力把小区塑造成以“和谐、欢乐、健康”的文化主题社区。

4.营销中心

营销处于市场的最前沿，是公司价值的变现者；营销中心下设策划部、销售部、客户资源部。策划部主要负责市场调研、产品定位研究、目标客户研究、推广策略及媒体组合、市场推广等；

销售部主要负责产品销售、客户跟踪与维系、客户分析与产品建议等；客户资源部主要负责客户资源的开发与持续性维护。

>三、实习内容

（一）实习任务

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；

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，‘康桥地产’”；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.对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传达到客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理；

5.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；

6.安全工作：下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗；

7.接受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。

（二）对公司的评价

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，对信息收集起了一定的帮助，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对康桥地产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，对康桥地产的经营理念、企业精神有了深刻的认识。主要表现在一下几个方面：

1.坚持以经营为龙头，不断构造新的盈利模式

面对愈演愈烈的市场竞争，康桥地产能够立足根本，坚持以经营为龙头，广开信息渠道，积极抢占市场份额，不断加大科研开发力度，不断构造新的盈利模式。康桥房地产公司自成立以来，心怀做大的理念持续稳健发展，更兼顾着作为一个房地产企业所应担负的社会责任。除了在项目建设的当中，面临着低碳运用成本的增

加和低碳理念的发展，把它作为社会责任来承担，“金域上郡”和“溪山御府”的开发，不仅是公司对社会承诺的形象问题，更是为了促进公司发展和实现社会愿景，胜于雄心和社会责任感。康桥会一如既往努力不懈，保持思维和行动的前瞻性，踏实前进。

2.启动企业人才联盟战略，以科研带动品牌优势

自1998年以来，康桥房产正努力更新着市场竞争观念，公司领导高度重视人才战略联盟的运用。本着“有德有才者：重用；有德无才者：可用；有才无德者：不用”的用人宗旨，广泛吸引优秀人才、业界精英与康桥地产共同发展，不断对康桥地产进行人才血液的补充。重视员工文化素质的培养与提高。不断借鉴国外企业文化的成功经验鼓励他们发挥个性，通过多种形式的教育与集训，使每个员工技能更加专业化，坚定应对未来挑战的必胜信心。持续培养和开发优秀的员工是康桥地产最大的财富。在“‘用人不避仇，举才不避亲’，是金子，在康桥就会闪光”的用人理念下，康桥地产全体员工以“和睦共处、同舟共济”的哲学为基础，以交心、竞争、成长、进步为行为标准，与公司同步共行、发展壮大。

**前台实习报告范文100字 第八篇**

从刚开始担任管理部前台文员的实习工作以来，我工作认真负责，任劳任怨，在这实习结束之际将这段时间的经历整理成实习报告如下：

>一、前台文员的日常工作

1、认真做好来电的接听、访客的接待工作，做好订饭、订水工作；

2、做好文具的购买计划和消耗总结工作；

3、做好每月的考勤工作；

4、做好长途电话的管理工作；

5、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；

6、协助做好招聘工作；

7、做好办公室内务管理工作。除此之外注意植物的保养、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。

>二、圆满完成的临时工作

1、组织每个月的团队活动。先后组织打球、游泳、烧烤、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。

2、办好公司的内刊。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。

**前台实习报告范文100字 第九篇**

四年的大学生涯即将走到尽头，我们也要步入社会，回顾过去的日子，欢笑的时光总是过得很快，我不舍得在学校的生活，但也要追寻属于自己的梦想。我感念过去的美好，却更加期待梦想的未来，所以我开始了毕业实习的生活。

>一、实习目的

即将面临毕业，实习是必不可少的一件事情，为了让我们学生更加快速的适应当今社会，学校安排此次毕业实习，也让我们在实践中掌握在学校学习的知识。在实习中让我们接触社会，适应工作，找到适合自己，并且自己也喜欢的职业。

>二、实习资料

因为学校允许我们自己找地方实习，所以我早早的就在做准备，经过一段时间的艰难求职，最终在一家酒店做餐厅服务员。xx酒店位于xx省xx市，地理位置优良，人流量大，在这里工作比较忙，但是也能感受到这家酒店蓬勃向上的氛围。

酒店餐厅服务员的具体工作是在客人用餐前将桌上东西摆放的整齐漂亮，服务前来用餐的客人，在客人落座之后端茶送水、点餐、送餐，在用餐结束后结账和收拾餐桌，让桌子变成和客人来之前一样的整洁。

>三、实习体会

在学校里学的也是酒店相关的，我也明白自己在这一方面学的不到家，不能被录取上心仪的岗位，但是这次当餐厅服务员的经历也让我了解到，在酒店里面的具体情况，而不是纸面上的文字，收获颇多。

这短短的实习期间，我见识了形形色色的客人，这是我在学校里接触不到的，很难去靠想象和图片来具体看到在酒店里的`工作，而实习让我在真实的环境感受我接下来要工作的地方是什么样的，而我在之后奋斗的工作目标又是什么，这给我极大地动力让我在工作迸发出更大的热情。

但是在这次的实习中也锻炼了我的意志和心理素质，面对再困难的要求也能积极去思考我能怎样去解决，而不是这太难了我放弃。让我和社会更近一步，能够迅速的适应环境的要求，变得更加的成熟。

>四、实习总结

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在这段时间的实习生活中，我不仅仅是完成属于自己的本职工作，还学习了不少别人的岗位上的工作职责，看在她们在面对客人时候的落落大方，达成客人要求时的游刃有余，我也在思考，当我在那样的情况下会怎么做，总结了不少的经验。

回顾实习生活，我很感谢学校给的这次机会，也很感激酒店的录取，让我在工作中增长见识，开阔视野，明白自己的缺点，向着更加完美的一面努力前行。

**前台实习报告范文100字 第十篇**

为了巩固工商管理专业的主业知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，我来到xx公司进行实习。xx公司是一家集研发、生产、贸易为一体的股份制企业。

>一、实习岗位

前台文员。

>二、实习工作职责

(1)接待工作冒号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1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3声内必须接听，“您好，这里是xx公司”;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)定期检查办公用品仓库的库存，根据需求开出采购申请单经主管签字后交由采购部门采办;对采购的日常办公用品进行入仓检查，并及时登帐;对出库的办公用品进行逐一登记并及时入账;并及时把出入库的凭证交给相关部门;

(5)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;

(6)安全工作：下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗;

(7)接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

>三、对公司的看法

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，对信息收集起了一定的帮助，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对xx公司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公司的经营理念、企业精神有了深刻的认识。

今年，我开始了在xx公司的实习生涯，也是我第一次踏入社会。毕业实习是每个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，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。

我实习的岗位是前台文员，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。

我现在实习快八个月了，在这短短七个多月中，我曾经有几次想过做完一个月不干了。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

5、情感方面。

针对这几点我有以下的分析方法：

面对挫折，不妨从调整心态来纾解压力。古曰“天将降人于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行佛乱其所为增益其所不能。”遇事应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫折的原因，采取有效的补救措施，树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。

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，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。

岁月如梭，在同事及领导的关心，支持下，在同事的帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位，回首翘望，有优点可继承发扬，还有不足需学习改进。

我一直认为在中专里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。“千里之行，始于足下，参加工作后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识}用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是接接电话，处理一些日常的文件，几乎没用上自己所学的专业知识。

但是在实习的过程中，通过，我认真的观察和虚心的学习，初步了解了办公室文员工作中的具体业务，拓展了所学的专业知识，并了解了很多关于招生培养方面和宣传方面的知识。这与我所学的专业有着密切的关系通过，，这次的实习，为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响最大的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面。

实习的这些日子里让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识受益匪浅，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、也许是实习日子短和我并非文秘专业的关系，对文秘有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受，具体处理一些工作，所以未能领会其精髓，但通过实习，加深了我对文秘基本知识的理解。认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更要把实践和理论相结合。在工作中要更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加的得心应手，表现更加出色!不管是在什么地方任职都会努力!

**前台实习报告范文100字 第十一篇**

实习内容前台接待首先就是要熟悉旅行社所有的业务，在这基础上对人的态度也很重要的，大多的客户都是不太清楚才来咨询的，所以要有一定的耐心，尤其是对于一些中老年人，除此之外，微笑也很重要的，每天都要保持一个良好的`开朗的心态来上班，切忌将私人的情感带到工作上来，那是很不专业的。而且也是这个行业不允许的。不但接人待物要亲切，而且还要善用身体语言，就是适当的点头呀，弯腰呀，等等，再一个就是说话时，双眼要注视对方，要让人感觉到你是在跟他讲话，而且很有兴趣听的样子，这样不仅让顾客有了被尊重的感觉，还多了一层亲切感，尤如回到家的感觉，这就是宾至如归的感觉了。这就是旅游行业所提倡的服务宗旨了。我们旅行社的前台主要职责是接待上门咨询的客人,推荐旅游线路,当然前提是你要熟悉这些线路的报价及景点,如果是团队的话一般直接给业务部或是计调来设计报价就可以了,要是散客的话得并由本社组团的话需由接待人员签订旅游合同,发放车位,提醒注意事项等等.所以接待人员要熟悉线路和签约事项才能做得得心应手.另外也要根据平时收集的咨询事项为旅行社提供经营参考依据.旺季或黄金周的时候会比较累,淡季的时候轻松点,但也要熟悉线路,责任也是蛮大的,不是只是谈谈这么简单。收获：在前台接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分，因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三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。在前台接待与服务的工作上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

由于公司工作的需要，我被要求在做前台工作的时候开始利用空闲时间学习如何做计调。在计调工作中药注意的两个核心问题1.成本领先---掌握着旅行社的成本；要与接待旅游团队的酒店、餐馆、旅游车队及合作的地接社等洽谈接待费用。所以，一个好的计调人员必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾，也就是说，必须在保证团队有良好的运作效果的前提下，在不同行程中编制出一条能把成本控制得最低的线路出来。在旅游旺季，计调要凭自己的能力争取到十分紧张的客房、餐位等，这对旅行社来说，相当重要！2.质量控制即在细心周到地安排团队行程计划书外，还要对所接待旅游团队的整个行程进行监控。因为导游在外带团，与旅行社惟一的联系途径就是计调，而旅行社也恰恰是通过计调对旅游团队的活动情况进行跟踪、了解，对导游的服务进行监管，包括对游客在旅游过程中的突发事件代表旅行社进行灵活地应变。所以说，计调是一次旅行的幕后操纵者。

在具体操团过程中，一名称职的计调要业务熟练，对团队旅行目的地的情况、接待单位的实力、票务运作等都胸有成竹。虽然在这几个星期周总是觉得自己是个打杂的，可是要明白自己是一个没有任何工作经验的学生，如果连一些小事都做不好，怎么可能做好大事呢？在实习过程中注意培养自己的自学能力、动手能力、理解能力、为人处事能力以及思维能力等。进一步巩固和理解在课堂及书本上所学的知识，培养和提高理论联系实际的能力。从其它方面过程的收获：这次长时间的实习使我进一步的增强我的为人处事和与人交谈的能力；学到从书本中没有的知识；锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。

实习心得在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的老师，前辈，工作过程中，怎么发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。做为一名旅游人，直接面对的是顾客，你的一句话可以影响客人对旅行社甚至整个旅游的整体印象，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，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，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。

将近四个多月的实习期一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。在书本上学到的东西和现实是有巨大的差距的。经过这一个月的实习，让我接触了很多的在学校里是无法遇到的事，也就是这些事让我真切的感到了理想与现实的差距。更重要的是我的交际能力得到很大的提高，处理好各方面的关系，这对我来说已经是很大的进步了呢。希望今后在真正的职场上，能够记住在实习中学到的知识，很好地运用到显示当中去，这样才算是没有白实习呢。

**前台实习报告范文100字 第十二篇**

实践单位: 中国邮政储蓄银行分行 实践时间: 20xx-X-X至20xx-X-X 实践内容: 前台营业

实践目的: 通过实习了解办理银行业务的基本操作过程, 学习综合业务处理系统，锻炼自己的社会实践能力。

在注重素质教育的今天，学生假期社会实践作为促进学生素质教育,加强和改进青年学生思想政治工作，引导学生健康成长成才的重要举措，作为培养和提高学生实践、创新和创业能力的重要途径，一直来深受学校的高度重视。社会实践活动一直被视为学校培养德、智、体、美、劳全面发展的跨世纪优秀人才的重要途径。

暑假期间社会实践活动是学校教育向课堂外的一种延伸，也是推进素质教育进程的重要手段。它有助于当代大学生接触社会，了解社会。同时，实践也是学生学习知识、锻炼才干的有效途径，更是学生服务社会、回报社会的一种良好形式。

通过社会实践的磨练，我深深地认识到社会实践是一笔财富。社会是一所更能锻炼人的综合性大学，只有正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去，才能使我发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会创造良好的条件;才能使我学有所用，在实践中成才，在服务中成长，并有效的为社会服务，体现大学生的自身价值。

今后的工作中，是在过去社会实践活动经验的基础上，不断拓展社会实践活动范围，挖掘实践活动培养人才的潜力，坚持社会实践与了解国情，服务社会相结合，为国家与社会的全面发展出谋划策。坚持社会实践与专业特点相结合，为地方经济的发展贡献力量为社会创造了新的财富。

这个假期我在中国邮政储蓄银行廊坊分行做前台营业的工作，这次实践从客观上对自己在学校里所学的知识有了感性的认识，使自己更加充分地理解了理论与实际的关系。

下面谈谈我的工作经历，开始几天主要是跟在指导老师后面看，看指导老师具体怎么操作，大概看了2天，了解了银行柜面服务的全套流程，由于银行有规定：非工作人员不得操作，并且我非储蓄银行人员，是不可接触现金的。所以我的任务就是指导客户填单子等的前台营业工作，这也是银行中最基础的工作。

在几十天的实习过程中，我对以下几个方面的业务接触较多：银行的储蓄业务，如活期存款、整存整取、定活两便等;银行的对公业务，如受理现金支票，签发银行汇票等;银行的信用卡业务，如贷记卡的开户、销户、现金存取等;联行业务;贷款业务等。举几个例子吧。

储蓄业务

储蓄部门目前实行的是柜员负责制，就是每个前台营业员员都可以办理所有的储蓄业务，即开户，存取现金，办理储蓄卡等，凭证不再像对公业务部门那样在会计之间传递，而是每个柜员单独进行帐务处理，记帐。但是每个柜员所制的单据都要交予相关行内负责人先审核，然后再传递到上级行“事后稽核”。

信用卡业务

信用卡按是否具有消费信贷(透支)功能分为信用卡与借计卡。信用卡又按持卡人是否向发卡银行交纳准备金分为贷计卡与准贷计卡。贷计卡是银行授予持卡人一定的信用额度，无需预先交纳准备金就可在这个额度内进行消费，银行每月会打印一张该客户本月消费的清单，客户就可以选择全部付清或支付部分，如果选择后者，则未付清部分作为银行的短期贷款以复利计。

而准贷计卡则是交纳一定的准备金，然后银行再授予其一定的消费额度的一种信用卡。借计卡是没有透支功能的，但可以进行转帐结算，存取，消费的一种卡。如建行的储蓄龙卡。信用卡还可以按使用对象分为单位卡与个人卡;按信用等级分为金卡与普通卡。

信贷业务

由于目前的实际情况，中小企业融资难，尽管央行一再出台有关鼓励银行向中小企业贷款的方案，但是，在各个银行内部都有严格的控制。邮政银行也是如此。所以，银行目前也投入了个人贷款领域。需要注意的是，银行的个人贷款业务并不是直接将款贷给个人，而是与商家签订一定的协议，其实是将款贷给商家，然后商家把商品卖给个人，个人再还款给银行。银行在与商家签订协议时，审查商家的证件是否齐全。而个人要向银行提供有关的收入证明，身份证明等。一般都是

以购买的标的物作为抵押，最常见的就是动产抵押(如汽车贷款)和不动产抵押(如住房贷款)。信贷部门实行的是审贷分离制，就是进行贷款客户开发与具体发放贷款，审核贷款可能性的工作人员是各司其职的。

除去专业性的业务了解，我在对今后学习生活，处事方法等得到的感悟更为珍贵。

一、工作应有严谨的态度。其实做任何工作都应该认真细致，尤其是在前台营业，作为最为基础的工作不仅要有良好的服务态度，更要求熟悉各种业务手续。如果不能过到严谨求实是绝对不可以的。比如办理做密码挂失，需要卡主本人身份证，如果有代办人则同时需要代办人的身份证件，填好挂失申请书后7七天由卡主本人亲自办理。在这方面，我们充分为客户的账户安全着想，绝不能草率敷衍，流于形式。

二、讲究一站式服务，工作准确，迅速，每一步骤都有一定的操作规范。比如进行银行卡时，客户按要求填写好资料后，必须在计算机上对行。每一张资料单的信息都要准确地输入电脑，还要经过复核。如果资料出现错误，就无法办卡成功。各道工序都互相关联，每一步都关系到整体结果，必须耐心，严谨迅速的工作，才能最后完成工作任务，使客户满意。

**前台实习报告范文100字 第十三篇**

不知不觉中一年的时光已悄然飞逝。自20xx年6月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了工作内容还有公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段时期的考验和磨砺。现就进入公司以来的工作情况向各位领导及同事作简要汇报：

一、前台日常工作

主要包括：

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，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；

2、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；

3、负责公司接待室及领导办公室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

4、早上给同事开门。保障员工饮水的及时供应；报刊杂志的收取和保管及信件的收取和发放；

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、联系清洁公司清洗地毯、列需要采购的办公用品清单、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、协助销售部进行投标文件的打印、整理及标书的装订、库存物品的临时保管与统计、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订房、订机票……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保\*万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

三、人事管理方面

1、落实相关人事管理制度初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作\*表。

2、人事相关资料。为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在上级的指导下，建立了相关人事表格并和宝鸡方面统一了格式，包括《应聘登记表》《入职员工简历表》《车辆审批单》《请假申请表》《未打卡情况登记表》等，也加强了各部门之间工作的沟通与联系。

3、归档人事档案及时更新各兄弟公司及相关往来单位的通讯资料对于公司的业务效率的提高是很重要的，因此需要及时更新通讯录并上传至群邮箱中，给公司各位领导及办事员备查使用。另外在员工档案的管理上，做到分别以纸板和电子版备份，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐，并及时将最新的信息更新。员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理，有利于公司随时掌握在职人员以及人员流动情况，并建立公司的人才储备库。

4、制作员工生日统计表并及时提醒领导给大家准备生日礼物，为大家创造一个\*温馨的大家庭的环境，也是我们公司的企业文化基础建设的一部分。

5、组织每个月的团队活动。先后组织到海底捞、醉秦坊、草原牧歌聚餐，到真爱唱歌及给员工庆祝生日，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。

6、协助部门主管起草行政文件、放假通知、温馨告示草案等。新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。

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，才能够体现它的意义。

一、实习目的

1、将学习的理论知识运用于实践当中，反过来检验书本上理论的正确\*。将自己的理论知识与实践融合，进一步巩固、深化已经学过的理论知识，提高综合运用所学过的知识，并且培养自己发现问题、解决问题的能力，加强对市场营销过程的认识；

2、更广泛的直接接触社会，了解社会需要，加深对社会的认识，增强对社会的适应\*，将自己融合到社会中去，培养自己的实践能力，缩短我们从一名大学生到一名工作人员之间的思想与业务距离。为以后进一步走向社会打下坚实的基础；

3、了解公司部门的构成和职能，整个工作流程，从而确立自己在公司里最擅长的工作岗位。为自己未来的职业生涯规划起到关键的指导作用。

二、实习时间

20xx年xx月xx日至20xx年xx月xx日

三、实习单位

xxx旅行社有限公司

四、实习岗位

前台接待岗位介绍：日常接待工作熟悉业务与产品知识、业务流程，当顾客咨询相关问题时可以给顾客初步的介绍，通过沟通了解顾客消费习惯等内容，加以整理以供分析，挖掘消费潜力。

五、实习内容及过程

（一）实习内容

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；

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，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、对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传达到客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理；

5、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；

6、安全工作：下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗；

7、接受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。

（二）实习过程

在本次实习中各个方面的工作都必须认真仔细对待，因此在刚进公司是便进行了全面的培训，了解到行政前台代表公司的企业文化，公司形象，是公司的对外来客户的窗口，所以行政前台必须具备高素质、高品德、形象气质佳、谈吐大方得体、温柔有礼，对办公室\*作流程熟悉，责任心和\*\*强。后来在公司安排的培训中了解了日常接待中各种必需的礼仪及沟通技巧。在接待时，要表示出热情友好和愿意提供服务的态度。同时使用礼貌用语。在探询时，应能够灵活处理各种情况的来客，要既能礼貌的接待客户，又能够不让一些打着客户的幌子随便进去。公司的规章制度也较多，但能反映公司有良好的秩序与纪律，可能刚开始还不习惯，但慢慢的能理解公司的用意及这样的好处。实习过程中可能对一个事件感到枯燥无味，也有许多挫折和刁难，但这正好能让一个人在逆境中成长。公司对待每位员工也非常人\*化，除了经常各种培训完善自己的素质与提高能力外也会有活动，保\*员工保持愉悦的心情投身工作之中。

六、实习心得

（一）首先，我们要认真了解公司的整体情况和工作制度。只有对本公司有所了解，工作起来才能得心应手。

（二）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。不管到哪家公司，一开始都不会立刻给工作给我们实习生做，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，在这个时候我们一定要坚持，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。.

（三）除努力工作具有责任心外，要善于经常做工作总结。每天坚持写工作日记，每周做一次工作总结，主要是记录和总结工作中的错误。

（四）善于把握机会。如果上级把一件超出自己能力范围或工作范围的事情交给自己做，一定不要拒绝或抱怨并努力完成，我们不会了可以随时学习，因为这也许是上级对自己的能力考验或是一次展示自己工作能力的机会。

（五）坚持学习。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。

（六）处理好人际关系。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限于本部门，还要跟别的部门例如市场部等其他部的同事相处好，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可以放松一下神经，而且可以学到不少工作以外的事情。

（七）通过此次实习，让我明白面对挫折，不妨从调整心态来纾解压力。古曰天将降人于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行佛乱其所为；增益其所不能。遇事应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫折的原因，采取有效的补救措施，树立一个辩\*的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功。实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，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。尽管我不是文秘\*但通过实习，加深了我对文秘基本知识的理解。认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更要把实践和理论相结合，这不仅只是局限在文秘\*，在会计\*也同样适用。做到了这些，相信自己会在以后的工作中更加的得心应手，表现更加出\*！

总之，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助，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。

踏上社会，我们与形形\*\*的人打交道。由于存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象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，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。

一、实习目的

在企事业单位的办公室学习处理日常的行政事务，熟悉整个企事业单位工作的过程，通过实践学习，使所学理论知识得到验\*，培养灵活运用书本知识的能力，并且学到许多书本上学不到的东西，增长和扩充知识面，增加对社会的接触，为在毕业后能快速地融入社会打下基础。

二、实习内容

实习刚开始时，我的指导教师根据我的\*特点，给我分配了办公室日常工作以及初步学习会计实践。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\*，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。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争，无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。

很多时候觉得自己没有受到领导重用，所干的只是一些无关重要的杂活。我们应该从小事做起，一步一个脚印，逐步积累起经验。在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。参加工作后才能深刻体会这句话的含义，除了英语和计算机\*作外，课本上学的理论知识用到的很少很少。我负责的办公室工作，平时在工作只是打打电话处理文件，几乎没用上自己所学的\*知识。

就连以前学过的会计基础知识也不能很好的应用。在这个信息\*的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。我们必须在工作中勤于动手。

由于现在还住校，所以每天7点不到就得起床去挤公交车，就算再寒冷再差的天气，只要不是周末，都得去上班，我们必须克制自己，不能随心所欲地不想上班就不来，而在学校可以睡睡懒觉，实在不想上课的时候可以逃课，自由许多。

每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。象我就是每天就是坐着对着电脑打打字，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，必须具备坚忍不拔的个\*，遭遇挫折时绝不能就此放弃，犯错遭领导。

三、实习体会

影响一个人的工作态度。每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。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。

心情好，大家工作开心，效率高。在电视上不止一次的看到职场的险恶，公司里同事之间的是非，我想我能做的就是多工作，少闲话。且在离毕业走人仅剩的几个月，更加珍惜与同学之间的相处。

我是学管理的，在书本上学过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，即使在办公室中也很难处理一些令人措手不及的事情。

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\*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。

实习这两个月期间，我拓宽了视野，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，为将来自己走上工作岗位做好准备。

**前台实习报告范文100字 第十四篇**

20xx年1月份，我来到xx有限公司进行实习。“xx有限公司”是一家集研制、开发、生产与经营为一体的企业，是xxx中国建筑金属结构协会理事单位，并于199x年x月份成为国家铝质加工机械行业的行业标准xx，产品亦获得“中国名优产品”荣誉称号。现公司产品主要包括：铝合金门窗加工设备、塑钢门窗加工设备、玻璃幕墙加工设备、复合铝板加工设备及各种组合冲压设备，并可根据客户的不同需求为客户设计、制造各种非标设备及模具。

公司严秉以“金工机械，专家品质”为原则：以“求实创新，团结进取”为方针：以“奋发图强，奉献社会”为精神；以“帮助客户选择满意的产品”为宗旨，在狠抓产品质量的基础上，不仅为客户提供专家品质的售前、售中、售后三级服务体系，而且还免费为客户提供行业信息，根据客户所在不同区域、不同条件及要求为客户提供不同规模的配置、建厂方案，让客户尽量做到少投入、高产出、低成本、高效率。

>一、实习工作内容

1、接听、转接电话；接待来访人员。

2、负责办公室的文秘、信息、机要和工作，做好办公室档案收集、整理工作。

3、负责公司纯净水的订购与保管登记。

4、负责公司快递的代收与派送。

5、负责公司公文、信件、邮件、报刊杂志的分送。

6、负责传真件的收发工作。

7、做好公司宣传专栏的组稿。

8、做好公司食堂费用支出、流水帐登记，并对餐费做统计及餐费的收纳、保管。每周做食堂开支费用报表，每月做员工就餐统计。

9、每月公司车辆的派车申请单录入电脑，司机工时录入电脑并打印交给行政部。

10、接受其他临时工作。

>二、实习工作总结

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认议识。这个岗位不单单体现公司的形象；还是外来客户对公司的第一形象。所以，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。

（一）上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器足否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方：每天报纸耍整理好，饮用水桶发发现不够时叫送水公司送水。前台所需物品不够时，都要及时中请购买：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。

（二）接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

（三）前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸耐心，细致大方。引客入座倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调。冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

**前台实习报告范文100字 第十五篇**

>1、实习单位及岗位简介。

（1）实习单位简介。

大学三年在漳州完成学业，让我从自己梦想中象牙塔走向现实。我从当初的懵懂到如今的成熟。从背进离乡的漫漫求学之路到对落叶归根的渴求，让我毅然决然地选择留在了生我养我的故土——长乐，我想在这里一展宏图，实现自己的远志。

长乐市是福建省会福州的门户，名取自《诗经》“长安久乐”之义[1]。拥有空海陆三轴交通，国内屈指可数的空海“两港”城市，属国家颁布的开放县（市）之一。长乐太平港是郑和七下西洋开洋地，贡茶方山露芽与贡盐产地。中国著名侨乡，侨胞分布世界各地，也是台胞祖地。根据20xx年统计海外侨胞30多万。历史文化经济聚为一身的长乐市，“海滨邹鲁、文献名邦”、“华侨之乡、民营企业雄厚”的称誉。

福建正禾资产管理有限公司成立于20xx年xx月，是福建融鑫九州集团旗下全资子公司，注册资本金1亿元，是一家专业化的金融投资服务公司，公司立足长乐，面向全国，放眼长远，顺势而为，始终围绕金融市场发展的脉搏而动，专业实力雄厚，拥有一批经国家人力资源和社会保障部认证的行业专家、金融交易实战专家，致力于为广大客户提供专业化的金融投资服务，协助广大客户实现金融资产的的复合增值，服务范围涵盖投资咨询、金融产品跨市场分析、投资品种组合选择、金融交易培训、投资者教育、金融交易策略推荐、资金托管等。公司已经对接和相继对接的金融产品有：大宗商品、邮币卡、外汇、虚拟货币、私募基金。

公司经营理念：以人为本、至诚至信。核心价值观：专业、价值、服务、共赢 。愿景： 成为国内金融投资标杆服务机构。我从二月中旬进入公司，见证了公司的各项业务能力和企业文化，为自己成为企业的一份子感到万分荣幸。

（2）实习岗位简介。

①实习岗位：前台接待

②实习工作职责：

A、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，抬头微笑，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。

B、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。

C、总机服务工作。铃响3声内必须接听，“您好，‘正禾资产’”。来电找“总监”，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门。做好工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误。

D、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。

E、安全工作。下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗。

F、接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作。

>2、实习内容及过程。

大堂前台：这也是我在企业门店开了之后的第一份工作，新的环境、新的工作让我想不断的尝试并且不断地寻找突破点可以挑战自己。

（1）前台的工作主要是：

①迎接顾客。

②泡茶接待。

③保持大堂卫生。

④准时开门关门。

这些事情看似没有太大的挑战，但是需要的是心细，我相信各行各业，各个岗位，都有自己要学习的地方，例如我觉得大堂前台可以磨练人的意志，需要做事细心，以及有时间观念。在这几个月的时间内，我每天准时开门关门，礼貌迎接顾客，让我收到了领导的赏识。我想我自己做到了，一个岗位让我学会了该学会的事情，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。

（2）总结这几个月以来的点点滴滴，感触颇多： 前台接待员是整个公司的窗口岗位，与顾客接触最多，也最直接，个人的言行举止关系着整个公司的形象，服务的态度同样向外界传达的是整个公司的文化。

①沟通能力。

作为一名前台接待员，作为一线员工，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公司的整体印象，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。

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。客人中不免会有些不大礼貌的客人，甚至会对我们口出恶言。面对这样的清况，要如何安抚客人的情绪，同时也要保护公司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。

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。

**前台实习报告范文100字 第十六篇**

在为期三个多月的实习中，我从室内讲解培训开始，到踩点、跟团，再到独立带团。在这期间，导游对我的生活和思想产生了很大的影响，我对这个行业也有了许多新的认识。

>一、实习单位和实习时间

我这次实习的单位是潮州中国国际旅行社，实习时间为20xx年7月17日至20xx年10月23日。

>二、实习单位概况

中国国际旅行社总社（集团），简称国旅总社，英文名称CHINA INTERNATIONAL TRAVEL SERVICE HEAD OFFICE，缩写CITS。1954年4月15日，在xxx总理的亲自关怀和批示下，国旅总社在北京正式成立。国旅是我国规模最大、实力最强的国际旅行社。经过几代国旅人的奋斗，“中国国旅、CITS”已成为国内外知名品牌，我国旅游业唯一的中国驰名商标，目前已在世界60多个国家和地区注册。国旅总社的贡献和知名度使其成为WTO（世界旅游组织）在中国的唯一企业会员，中国旅行社协会会长单位。

九十年代以来，国旅总社为取得长期稳定发展，开始对其他领域投资，多角化经营，扩大企业规模，先后投资交通银行、海南航空、泰康人寿保险、嘉德国际拍卖公司等社会知名度高、影响大的企业，成为其股东。国旅总社作为主发起人，控股国旅联合股份有限公司，这是国旅总社旗下的第一家上市公司。历年来，国旅总社经营业绩优秀，自国家旅游局对旅游企业进行排名评比以来，国旅总社主要经营指标始终位于榜首，蝉联“中国旅行社百强第一名”、“最佳企业奖”、“旅行社最高创汇奖”、“旅行社最高外联人数奖”等奖项。我所实习的单位潮州中国国际旅行社就是国旅总社的分支社。

>三、实习内容（工作内容）

这次实习我非常荣幸来到潮州中国国际旅行社展开我的实习工作，刚到首先实习的是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况

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！