# 最新前台实习报告-前台实习报告怎么写(八篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-02-10

*最新前台实习报告-前台实习报告怎么写一1。实习时间20xx年x月x―20xx年x月x2。实习目的巩固管理专业的知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，注意把书本上学到的管理专业的相关理论知识应用到工作实践中。用理论加深...*

**最新前台实习报告-前台实习报告怎么写一**

1。实习时间

20xx年x月x―20xx年x月x

2。实习目的

巩固管理专业的知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，注意把书本上学到的管理专业的相关理论知识应用到工作实践中。用理论加深对实践的感性认识，用实践来验证理论知识的准确性，积极探求日常管理工作的本质与规律。

3。实习单位概况

xx装饰设计工程有限公司是一家专业从事室内、外装饰咨询、设计与施工的服务型装饰企业，公司集设计、施工、维护为一体，公司下设管理部、技术部、工程部、客服部等。我们始终贯彻“以人为本”的经营方针，坚实的后备力量，一流的施工队伍，完善的跟踪服务，踏实的工作作风，合理的工程报价，现拥有一批年轻、高效的室内设计团队和资深、务实的工程管理人员，另配有素质高、技术精的专业施工队伍。坚持设计以人为本，服务以诚取信，施工精益求精的原则，竭诚为客户提供完善的优质服务。

1。实习岗位：前台接待实习工作职责

(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3声内必须接听，“您好”；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)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；

(5)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；

(6)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。

与此同时，在实习中，我也发现xx公司在经营、管理上存在的一些问题。

(1)市场观念和经营体制与公司快速发展的要求不相适应，市场开拓的步伐与企业快速发展的要求存在差距。主要表现在经营体制不完善，经营队伍、经营人员的责、权、利还有待于进一步提高。

(2)成本意识不强，成本控制水平不高。个别项目存在管理粗放、施工大手大脚的现象，向管理要效益，向科技创新要效益的意识还没有牢固树立起来，此外，对资源的节约意识不强，造成经常性的资源浪费，如办公用品的消耗过惊人，使公司的成本控制与一流的企业还存在较大的差距，因而影响市场竞争力。

(3)依法治企、依法维权和自我保护意识不强。公司某些领导的法律知识和依法治企的意识还不适应市场经济的要求，不能够充分运用法律手段来维护企业利益，尤其是在债权、债务等问题的处理上不尽如人意，使企业蒙受了巨大的损失。

(4)办事效率不高，磨洋工现象严重。公司员工的效率意识不强，做事经常出现拖拉现象，不能做到今日事今日毕，很多在今天就能及时处理的事情一直往下拖延，久而久之，事情越拖越多，办事干劲越拖越小，最后导致整体办事效率低下，影响公司的正常营运，也给顾客留下不好的印象，影响公司的形象。

对于xx公司在经营管理中存在的问题，我提出了一些建议。

(1)进一步强化生产是经营继续的观念。企业的发展取决于经营的质量和效果，只有广开源头，多揽业务，企业发展才有保障。随着市场竞争的日益激烈，干好现接业务是承揽后续业务、开辟新市场的必然要求和前提条件。因此，我们要进一步强化生产是经营继续的观念，干精品、打品牌，树立一流的企业形象

(2)进一步完善公司的管理制度。通过对资金管理、劳务层管理、物资管理，加强项目基础管理，加大监控、检查、整改力度，建立公司综合考评体制，加大对质量、安全、文明工地的检查力度，抓好落实整改，促进工程管理水平的提高。

(3)树立“零缺陷、低成本”向精细化管理要效益的观念。效益是企业生存和发展的根本，只有实施“零缺陷、低成本”战略，才能适应市场的激烈竞争，获得更大的赢利空间，加快企业的发展。因此，企业上下必须以效益为中心，努力降低成本，提高效益。同时要强化员工的节约意识，开源也要节流，做好公司的资源配置工作，强化资源使用的制度化管理，物尽其用，尽可能减小不必要的资源浪费，提高管理效益。

(4)推进依法治企，提高法律意识，提高安全意识，强化安全普法教育，从而维护企业的合法权益。深入开展法制宣传教育，定期对职工，特别是中层领导干部进行法律培训，增强领导干部依法经营、按章办事的能力，完善管理体制，明确责任分工，加强业务培训，提高公司法律事务的整体管理水平。

(5)加大绩效考核力度，提高员工办事效率。无规矩不成方圆，只有加强公司的绩效考核的力度，让员工在办事时有章可循有法可依，才能真正实现对员工的量化考评，提高办事效率，尽量杜绝磨洋工现象的发生。因此，在绩效管理上，对员工和企业高层都应进行管理奖罚，尽快应用量化管理措施，特别是对企业各级人员的年度绩效、完成目标所制定措施的实效、工作中有无失效及执行制度功效，分若干个档次进行奖惩评议。

在实习过程中，除了牢记老师给我们的建议外，我个人觉得掌握以下几点也是非常重要的。

(1)待人要真诚。你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。第一天去公司实习，心里不可避免的有些疑惑：不知道同事怎么样，应该去怎么做啊，要去干些什么等等!踏进公司的办公室，只见几个陌生的脸孔用莫名而疑惑的眼神看着我。我微笑着和他们打招呼，尴尬的局面立刻得到了缓解，大家都很友善的微笑我的到来。从那天起，我养成习惯，每天早上见到他们都要微笑的说声“早”，那是我心底真诚的问候。我总觉得，经常有些细微的东西容易被我们忽略，比如轻轻的一声问候，但它却表达了对老师同事对朋友的尊重关心，也让他人感觉到被尊重。

(2)要善于沟通。要想在短暂的实习时间内，尽可能多的学东西，这就需要跟领导和同事有很好的沟通，加深彼此的了解，刚到公司，领导并不了解你的工作学习能力，不清楚你会做哪些工作，不清楚你想了解什么样的知识，所以跟领导同事建立起很好的沟通是很必要的。同时我觉得这也是我们将来走上社会的一把不可获缺的钥匙。

(3)要有激情与耐心。激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。在不断变化的社会里，需要你有激情去发现与创造，而你的耐心就要用到不断的学习新知识，提高自己的专业水平当中去。老师曾经对我们说过，无论在哪个实习岗位都要细心负责，具有基本的专业素养，因为它是做好工作的前提。

(4)学会“主动出击”。当你可以选择的时候，把主动权握在自己手中。在公司的时候，我会主动的打扫卫生，主动地帮同事做些力所能及的事情，并会积极地寻找合适的时间，向同事请教问题，跟同事像朋友那样交流，谈生活学习以及未来的工作，通过这些我就和同事走的更近，在实习当中，同事就会更愿意的指导我，使我获得更大的收获。

(5)讲究条理。如果你不想让自己在紧急的时候手忙脚乱，就要养成讲究条理性的好习惯。“做什么事情都要有条理，”这是从小爸爸给我的忠告。其它的工作也一样，讲究条理能让你事半功倍。

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，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。在实习期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走创业之路做准备。作为我在踏出社会之前的为数不多的几次实践中，这次的实践的确给予了我很多。今后，我将继续保持认真负责的工作态度，高尚的思想觉悟，进一步完善和充实自己，争取在以后的学习中更好的提高自己，在以后的实践中更好的运用所学知识，做一名合格的大学生，将来做一个对社会有用的人。

**最新前台实习报告-前台实习报告怎么写二**

（一）深圳市陆港物业简介

深圳市陆港物业管理有限公司成立于一九九五年，是通过ohsa18000职业健康安全管理体系认证、iso9001:20xx质量管理体系认证、iso14000：20xx环境质量管理体系认证的物业管理企业，具有国家一级物业管理资质。

在14年的发展历程中，陆港物业秉承“责任决定品质，细节决定成败，态度决定一切”的经营理念，凭借在物业管理服务方面积累的丰富经验，不断探索与国际物业管理接轨的、具有中国特色的物业管理之路，通过不断自我完善和探索创新，打造了“生活至美，服务至上”的物业管理品牌。

公司秉承“360度舒心服务”的服务理念，倡导“以客为尊，精诚管理”，依托“创造服务未来的典范，成就陆港明天的辉煌”的企业精神，实施品牌战略，坚持服务创新，创立了“优质、高效、务实、创新”的物业管理模式，赢得了同行业的认可，受到社会各界的广泛好评，并获得了多项荣誉，所辖小区相继获得深圳市委、市政府授予“安全文明小区”、“优秀住宅小区”、“深圳市园林单位”等荣誉称号。

目前，公司管理的物业面积已达200万平方米，政府储备土地管理面积3000多万平方米。全委托项目有鹏城花园，海逸雅居，海关草埔生活区、海关布心生活区，深圳国土部门公务员生活区如静逸居花园、逸山明居花园、景茗苑、华丽东花园、天井湖花园、兰亭居花园、黄木岗周转房生活区等，深圳市国土资源和房产管理局龙岗分局10个国土所，深圳市工商局辖下的5个工商所物业等；专项服务项目包括笋岗海关办公楼、工商局小梅沙海滨招待所、松岗医院、深圳市输变电站、梅山苑、诺德金融中心等。异地项目有山东省临沂市齐鲁园、皇山花园，江西省新余永盛国际商务花园，汕头市东风印刷厂有限公司5个厂区的物业。

（二）客户服务中心前台简介

客户服务中心前台既是永盛国际商务花园小区物业形象的一张名片，又是业主与开发商之间的一座沟通桥梁。给业主创造一个舒适、干净、优美、安定的居住环境是我们的服务宗旨。作为客服服务中心前台，首先要以良好的形象、礼仪面对业主，无论是从坐姿到站姿至每个微小的动作都要呈现一副良好的状态，给业主及来访的客人不错的印象。我们始终保持着以贴心服务为宗旨，时刻有主动服务意识，微笑的去服务每一位业主。让业主和相关方满意是客服中心前台的出发点和落脚点，物业管理服务质量、服务及工作场所的环境及职业健康安全与每一位员工息息相关。做好自己的本职工作是提高工作效率的关键之最。

客户服务中心前台主要负责工作为：

一、业主的来电、来访接待

二、与管家及有关部门沟通及时处理业主反应的问题

三、及时回访业主及报修投诉的问题

四、业主邮件及资料的收发与传送

刚进入永盛国际物业公司，先是熟悉了一下永盛国际商务花园的概况，该小区位于新余市中心，占地面积10752平方米，总建筑面积52430平方米，总户数371户，由9栋电梯小高层建筑组成，停车位276个。小区配有停车场智能管理系统、门禁管理系统、监控系统、周界报警系统及可视对讲系统等智能设施。我们进行了专业知识培训，客服部经理对我们培训了规范礼仪礼节，主要包括一下几各方面：

一、

1.客户来访时，应面带微笑起身，热情、主动问候：“您好，有什么可以帮到您吗？”

2.与客户沟通时，须起身站立、身体略微前倾、眼望对方，面带微笑，耐心的倾听，并点头致意表示认真倾听。

3.对所有客户应一视同仁，友好相处，热情亲切。

4.办事讲究方法，做到条理清晰，不急不躁。

5.与客户道别主动讲：“先生/小姐，再见！”“欢迎您再来”等

1.严格遵守接听电话的礼仪。

2.对客户服务口径专业、一致，避免不同工作人员对同一问题给客户的解释出现偏差。

三、

1.接受客户投诉时，应首先站在客户的角度思考问题，急客户之所急，想客户之所想，尽量考虑周到。

2.与客户约定好的服务事项，应按时赴约，言行一致。

3.不轻易对客户许诺，一旦许诺就必须守信，按约定期限解决，不能解决的，应立即向上级或相关部门反映，并及时跟踪和向客户反馈问题进展的程度，直到问题解决。

4.处理问题时，如客户觉得不满意，要及时道歉，请求对方谅解，可说“请您原谅”、“请您多包涵”、“请您别介意”。同时要配合适当的补偿行为。

5.对客户的表扬要婉言感谢。

培训了一个星期的规范礼仪礼节后，以及对一些业主入伙流程、装修流程的了解和熟悉。我们迎来了业主的到来。我的岗位工作流程如下：

交验资料

签订协议

交纳相关费用

验房

领取钥匙

1、交验资料：业主到物业服务中心前台交验《商品房交付使用通知书》、《业主（住户）资料卡》、业主身份证原件以及商品房交付相关资料。

2、签订协议：请您签订《前期物业服务协议》、《物业服务费补贴协议》、《临时管理规约》、《消防安全责任书》等协议。

3、交纳入伙费用：交纳商品房交付使用的相关费用。

4、验房：物业服务中心、发展商将派人陪同您验房，并抄录水、电表底数。验房后，请您在《收楼意见书》中签字确认。

5、领取钥匙：领取商品房钥匙。

业主陆续的领取钥匙后，即将开展的工作是办理装修申请。我的工作大概分为以下几个步骤：

业主携装修负责人

管理处装修管理办公室

管理处审核

管理处与业主、装修单位办理相关手续

装修单位依据相关法律法规及管理处规定施工

装修结束后，业主携装修负责人同管理处一起进行装修验收

一、业主需提交装修施工图纸和施工方案1份

二、物业服务中心前台需业主填写《装修申请表》，装修单位填写《施工人员情况登记表》

三、管理处审验合格则发《装修许可证》《装修现场监控记录表》

四、业主需到前台签订《装修管理责任书》；办理施工人员《人员临时出入证》；业主及装修单位交纳装修保证金等相关费用

五、如装修违章，管理处将发《装修违章通知书》，并依据《装修管理责任书》规定处理。

六、我们派人去验收

1、验收合格，管理处于验收合格之日起一个月后，免息退还业主及装修单位保证金等；

2、如装修过程中发生违章未按管理处要求进行整改，装修押金将不予退还。

经过两个月的实习，深深地体会到了赚钱的艰辛，以及人与人之间的沟通很重要。尤其是做服务行业，别人卖的是有型的产品，我们卖的是无形的服务。唯一能做到的就是把自己的服务工作做好，把他人的问题当做自己的问题来看待，做到贴心服务，不断提高顾客的满意度。

对于我来说，这是我刚踏入社会，也是我第一次真正体验一份工作和感受企业文化。我是11月1日到新余市永盛物业公司的，经过我们客服部经理一星期的培训后，紧接着我就正式的安排在物业服务中心前台这个岗位。我主要负责接待来电、来访业主的投诉问题，并及时通知物业管家或有关部门进行处理、解决。在此期间，我的工作不能急、不能燥。首先要有耐心的倾听业主提出的问题和意见，并且在问题解决后要及时地反馈给业主。做到贴心服务这一宗旨。

这一次出来实习感触很多，收获也不少。明白了无论做什么事情都要踏踏实实的，认认真真的把自己的工作做好，让别人没有理由去挑你的毛病。明白了服务行业不同实物产品营销的一些特点：

①服务营销以提供无形服务为目标。

②服务的不可分离性决定了服务产品的消费与服务产品的提供是同时进行的，也就是服务的消费者要直接参与服务的生产过程，并与服务提供者密切配合。

③服务的差异性导致同一服务者提供的同种服务会因其精力和心情状态等不同而有较大的差异，同时消费者对服务本身的要求也参差不齐，这就使得服务营销工作稳定性差。

④由于大多数服务的无形性以及生产与消费的同时进行，从而决产品供需在时空上分布不平衡的问题，调节供需矛盾，实现供需平衡。

⑤服务的所有权缺位特征决定了在服务的生产和消费过程中不涉及任何实体的所有权转移。

以后无论自己从事何种行业，还是继续从事这门行业，我都要给自己定一个目标，然后踏实、认真的走好每一步。抱着一种学习的心态，不断地完善自己。努力地朝着自己的目标发展、前行。

我相信：前方是美景，待我去开拓。

在这短短的几个月的实习过程中，首先感谢新余市永盛物业公司能给我这次锻炼的机会，其次要感谢领导对我耐心的培训及教导，最后感谢同事之间的关心与帮助。

谢谢大家！这将是我离校后的第一笔财富。

企业实习指导教师评语及加盖公章

批阅老师的评语及评分

**最新前台实习报告-前台实习报告怎么写三**

我实习的酒店是浙江省温州市的温州国际大酒店，酒店开业时间20xx年11月25日，商业发达，交通便利，到火车站及汽车站只需15分钟车程。于20xx年8月8日被评为温州首家四星级饭店。占地面积6000平米，主楼25层，高110米，最大的特点是25层的景观旋厅，拥有客房288间，坐落于温州市区最繁华的地段，每天的客流量相当的大。

实习开始时是激动的，过程是困难的，而结束的时候，就个人情感而言，有些不舍！

“客人永远是对的”这句话让我在这里有了深刻的体会，在这里被发挥到了极致。“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。

一、实习基本概况 我被分配到前台工作，但我很忐忑，我不知道我能否胜任这份工作？总台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。酒店对前台人员的要求都会高一点，通常都会要求会讲英语。

酒店的前台工作班次分为早班、中班和夜班三个班，轮换工作。除夜班为一人外，早班和中班都各有两人担当。这样的安排比较宽松，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。

1刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，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。以前在家的时候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。但在这里，不一定有人会告诉你该做什么、该怎么做，你必须自觉地去做，而且要尽自已的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，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，以提高自已的能力。

虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、周而复始的，但是，由于接待的客人每天都有变化，客人的要求也是千变万化的，因而，每天都会遇到不同的情况，每天都有新的收获。

三个月的时间，第一个月跟师傅学习，随后两个月都是独立顶岗。对一些基本的收银日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等工作。

前台作为整个酒店的协调中央毫不疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。

也许，在旁人看来，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几个月里，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，

2要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。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，还给我安慰和鼓励，这让我非常感动。 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、忍耐，三、不耻下问，我会一直牢记在心的。

二、成绩与收获 这些日子我确实学到了不少东西，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该具有强烈的服务意识。 在酒店实习期间，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。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。在前台这个岗位，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未曾注重的东西。

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。实习过程中，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。

三、问题与不足

3在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

首先学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导实践；

其次“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断地提高自己的各种能力；

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。 实习结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说得清楚。这几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。 回顾这段时日，这是我人生中弥足珍贵的经历，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，实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，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，各方面均取得了一定的进步。

最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这三个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，感谢酒店让我在实习中增长了见识，体验了生活。我衷心希望酒店能够越来越好。

**最新前台实习报告-前台实习报告怎么写四**

一、实习概况

二、实习内容

2.1 接待实习

2.1.1 第一印象服务的实习

2.1.2 接待流程的实习

2.2 电话沟通实习

2.2.1 电话与内部客服中心交流

2.2.2 电话与客户交流

2.3 突发事情处理实习

三、实习体会

3.1 如何完成优质服务

3.2 一心多用的能力

3.3 耐心、细心

3.4 判断能力

3.5 语言组织能力

3.6 激情

3.7 如何与同事相处

3.8 工作很辛苦

一、实习概况

(一)实习时间：20\_\_年2月18日——20\_\_年4月11日

(二)实习地点：奈瑞儿塑身美颜连锁机构东峻分店

(三)实习目的：主要是培养实习生的礼仪、沟通能力(面对面的沟通能力和电话沟通能力)、处理突发事件的能力，还有一心多用的能力。通过前台文员这一职位的实习，提高了我的语言组织能力、与人沟通的能力、判断能力，office办公软件操作能力。

(四)实习单位概况：奈瑞儿塑身美颜连锁机构创建于上世纪90年代，是中国现代美容业最早的企业之一。多年来，奈瑞儿始终致力于女性健康产业，与美国、瑞士、法国、加拿大等全球多个国家和地区，长期保持着技术交流与战略合作，如今已成全国极具实力的塑身美颜连锁机构之一。

二、实习内容 本文首发

2.1 接待实习

2.1.1 第一印象服务的实习

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。

第二天，早上来了两位没有预约的客人。我是这样子接待的

我：您好!欢迎光临!两位小姐请问有没有预约呢?(热情地微笑)

客户：没有，我是有那个民生银行的券的。我们想做护理。

我：(微笑地看着两位客户)不好意思，两位小姐。我们做护理是需要预约的。(说完后，把护理券上“提前两天预约”的标示指给客户看)

客户：这样子的，我还真没有看到呢!

我：好的，两位先这边稍坐一下，我帮两位看一下有没有护理房可以安排给两位，好吗?(招呼后，查看护理房间的使用情况)

(真诚，微笑地看着两位客户)不好意思，两位，我们现在的护理房已经安排满了，今天暂时不能帮两位安排护理。您看，先帮两位约下次的护理时间好吗?

客户：好吧，那就先帮我约在星期天12点吧

我：星期天是4月18号，12点钟刚好有两个护理房。我就帮两位约在那里啦，好吧?这个是您的护理券，您先收好，到时候带上护理券准时过来就可以了。

客户：好的，好的。是4月18号是吧?

我：是的，是的。

这个是我们公司的的名片，上面有我们店的联系电话(把电号码指给客户看)(抬头，微笑地看着客户)您到时候如果有什么问题或者时间上有什么变动都可以打这个号码找到我们的。我帮您把护理时间写上去，这样子你就记住了，好安排你的行程。

客户：(笑着看着我，从她们的眼中我看到了满意和赞许)好的。谢谢你!

在整个接待过程中，我认为自己是专业的。把之前同事教我的都用上了还真的管用。我这个人比较看重友情，所以我就把客户当成是我最好的朋友。其实也可以把客户想像成你最在乎或者最能让你愉悦的人事物。另外，细节上做得也不错。客人说预约星期天，然后我把日期也告诉了她，把护理的日期写在名片上以免客户忘记。这些细节都是做得不错的。能让客户感觉到贴心与真诚。

2.1.2 接待流程的实习

公司要求我们客户进店时要按规定的流程接待。

(1) 客户到店时问好:您好，欢迎光临!

(2) 自报家门:奈瑞儿东峻店。

(3) 自我介绍:我是前台某某很高兴为您服务。

(4) 划分顾客类型(新、老客户之分)

①老客户：2分钟内找到顾客档案，直接通知其美容师,安排好护理房。

②新客户：引导客户完整填写顾客档案并录入电脑,预约编号并做好新客户统计，带客户到休息厅休息，安排客户经理为顾客选择护理,根据客户选择安排合适的美容师与护理房。

(5) 客户离店时：您好，做完护理啦，下次什么时候过来呢?

(6) 询问客户下次护理时间，做好预约登记。

(7) 送客：下次护理见!

在整个接待过程中，最重要的是控制好客户等待的时间。在投诉案例中，大部分是等待时间过长造成的。客户需要等待绝大部分又是因为护理房紧张。所以我们要做的首先就是统筹一天的预约情况，合理预约每个时间段的客户。同时坚持一个原则：只为客户保持10——15分钟的护理房，时间过后不予接待。这样虽然会让一部分客户不开心，但是却能保证店里的正常的运作。总体上是为每一位客户的时间负责。如果特殊情况实在没有护理房或美容师可以安排，那么一定要跟客户解释清楚因什么而要等，要等多长时间，尽量避免投诉事件的发生。

2.2 电话沟通实习

店里的电话主要是来自客户和公司内部客服中心(帮每个店拓展客源)

2.2.1 电话与内部客服中心交流

对于客服中心，接电话时应变度要求不高，几乎每次都是那几个固定的的问题：

(1)某个时间段能不能安排客户做护理

(2)某位客户有没有在约定的时间做了护理。

因此，可以直接根据预约情况与客户到店情况回答。客服中心的跟进工作是做得很到点的。常常在忙得不可开交的情况下，这边来个电话问：某位客户到店没有呢?那边又发个om(om功能与qq一致，是一种在局域网内使用的即时工具)问：现在能不能安排一位新客做护理?那时候真是烦死人了。有一天前台当值的只有我一人，有个时间段的客人来得很多。当我在忙着安排客户护理的时候，两个电话又同时响了。而其中有一个电话就是我们客服中心打过来询问，约好10点的眭小姐到店没有。那时候真的特别烦燥，都忙得喘不过气来了，她竟然问这么一个“小玩意”，那时候我的不耐烦就表现出来了，语气也显得爱理不理的。事后，客服中心给我一个评价：服务态度不热情!通过

**最新前台实习报告-前台实习报告怎么写五**

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

1、认真负责的完成了文员的例行工作，具体

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。

公司网站的建设。由于没有制作网页的经验，所以存在很多技术问题不知如何实现。在不断学习的过程中，修改了主页，实现了公司产品等部分。因为公司形象需要重新策划，此项工作暂时告一段落。

3、同时还协助其他部门工作

销售部成立后，曾参与销售部的销售例会，整理会议记录及销售部一些常用资料、表格;

协助开发部制作国资、灯饰erp等项目的部分图片;

协助市场部进行国资宣传资料的排版、整理;

另外还参与了公有物业产品化的测试及《授权管理》等几次幻灯片的制作。

总的来看，在过去的一年里，我的工作是尽职的，但也有不少的遗憾。考勤的管理一开始并不规范;长途电话也因为疏于管理存在一些不良现象。

调到开发部，这是上级对我工作的肯定，对我个人而言是新的开始，也是新的挑战。除了要努力扮演好开发部“文档管理员”这一角色以外，希望我能在开发部掌握的技术知识，不断提升自我!

**最新前台实习报告-前台实习报告怎么写六**

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。

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!

**最新前台实习报告-前台实习报告怎么写七**

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！

**最新前台实习报告-前台实习报告怎么写八**

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：

一、加强业务培训，提高自身素质

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。

二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

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。

三、注重各部门之间的协调工作

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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

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!\_\_的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

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！