# 酒店前台实习心得5篇(前台实习：我的成长之路)

作者：灵魂的旅程 更新时间：2024-03-02

*这是一篇关于酒店前台实习心得的文章，通过实习生的亲身体验，深入了解了酒店前台的运作和沟通技巧。实习生在实践中发现，良好的服务质量和有效的沟通能力对于酒店前台员工来说至关重要。本文将分享实习生在实习期间的所见所闻和感受体会。第1篇三个月的实习*

这是一篇关于酒店前台实习心得的文章，通过实习生的亲身体验，深入了解了酒店前台的运作和沟通技巧。实习生在实践中发现，良好的服务质量和有效的沟通能力对于酒店前台员工来说至关重要。本文将分享实习生在实习期间的所见所闻和感受体会。

第1篇

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取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，但是在这个过程里，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。

第2篇

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酒店这一家。因为通过酒店的招聘人员的\'介绍，我被酒店的人本文化所吸引，被酒店的发展历程所吸引，也觉得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酒店所在的城市离我们学校和我家乡太远了，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，来到了我们城市的酒店，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取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，但是在这个过程里，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，我在酒店的实习生活也很值得。

第3篇

实习中我们有进行培训，在这次培训中心我更多的了解了酒店的企业文化。就如我上文所说的“他乡的回归”，在大家的印象里，所有的商务酒店都是端庄的、沉稳的。而对于我们酒店而言，真正在意的是一种疲惫之后的轻松愉悦，也是远在他乡的一种温情回归。我虽只是一名前台，但我能够看见的感受的远远不止于此。如果用一个词来形容我们的酒店，那就是温柔。这是一家温柔的商务酒店，而我们作为前台，温柔也自然是我们的代言词。

经过了一个星期的培训我才真正走上自己的岗位。在酒店的一切都是井井有条的，从我们的一颦一笑，到一个小动作，一个微表情，都是非常严格的\'要求的。我们前台总共是四个人，身高要求也是非常注重的。同事间值班的必定要身高一致，且妆容姿态也要保持良好的状态。这是对我们前台最低的要求。和我一同值班的是三个非常标志的姐姐。在他们的身上我学会了“温柔”与“冷酷”的结合。当我们遇到一些难以处理的事情时，我们也要保持自身的底线，这是作为一个人的底线。只要不损坏酒店形象，不影响周围环境的情况下，我们偶然保持“冷酷”是非常重要的。这不仅凸显的是我们个人，也是我们整体酒店的一种内在涵养。

只有当我们真正走上了各自的岗位时，我们才会明白，原来一份工作远远不如我们看到的那么简单。我们之所以认为其容易，是因为我们没有去体会过，没有去实践过。经过自己的探索我发现，无论是怎样的一件小事，如果我们不稍加注意，极有可能会给今后的工作带来困扰。所以在遇到问题时要及时解决，千万不可拖欠，这不仅是为了公司，更是为了我们个人。

在酒店的实习不是很长，但这段回忆却是珍贵的。它给我的人生体验带来了不一样的感受。他也让我明白了一个企业除了有外表，更要有自身的内涵。而我们作为一个人，又何尝不这样呢？因此今后的每一步，我都会严格要求自己，逐步丰富自己的内在，实现自身的内外兼优。

第4篇

我从学校出来实习，已经有三个月了，这三个月在酒店的前台实习，对酒店的前台也渐渐熟悉了工作流程。以前住酒店的时候就看见他们在那做一下住店人员的信息而已，等真正自己接触了这一行业，才知道他们有多辛苦，真的是每一行工作都不简单，都是需要付出很多才可以看出成果。

酒店前台实习这几月，我从一开始的不理解为什么要站在那里录信息，而不能坐着，到现在知道站着是对来客的尊重和礼貌。从早上五六点就要站岗，对于我这个生物钟是七八点的人来说，简直不要太煎熬，一站就是几个小时，腿几乎是麻的，而且要一直微笑，在酒店工作，这是最基本的工作，微笑服务每一位顾客。我们前台人员有时人手不够还要黑白班倒，也只能是在那一个间隙可以休息一会。顾客多的时候，忙到人吃饭的时间都没有，还要一直站在那，给他们介绍房间和酒店的一些注意事项。真的好辛苦，很多时候都想放弃，但是想着我还是在实习期，不能随意离职，对自己毕业也不好，就慢慢的坚持到现在，也开始去接受这份工作带来的负面影响，从其他地方去开解。我也就适应到现在，对前台的工作也都熟悉起来了，自己一个人也能做好。

在实习的这期间，体会到最多的就是这一个岗位的辛苦，真的很佩服那些一直都在这岗位上工作，以及一直在服务每一位顾客，让顾客感觉到我们酒店的真正好。我开始的`不理解、不乐意，现在都转化为我喜欢这个工作了，在看到我服务的客人也对我微笑，对我说一声“谢谢”的时候，心中那股无言的喜悦真是太满了。看到一个个的客人很满意我们的服务，称赞我们的时候，真的那种成就感就跟你做出了一道道难题那样。幸福从心里散发出来，即使这一天很累很累、很辛苦，那也值得，因为我的工作做好了。在酒店实习，真的是学会了很多，把专业知识直接就转做实践的能力，这大概是很大的收获了，明白自己以后将要做的工作是什么样子，提前体会也是一番乐趣。

虽然这段实习，在这期间很辛苦，但学会了要从职业本身去看、去体验，而不是感觉他们不辛苦就真的不辛苦了吗，最大的感受就是跟别人一样自己亲身经历才是最好的。每一个人的生活都不轻松，多一份理解和谅解是对他们工作的最大帮助。这三月的实习过去了，还有好几个月的实习，希望我可以做的更好，学的也更多。

第5篇

经过两年多的学习和积累，我终于在——实习开始了人生的新历程。作为一名文秘专业的学生，我选择了专业附近的酒店接待员作为实习岗位。

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。其中一个是专职出纳，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。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com