# 2024年酒店前台转正工作总结(大全9篇)

作者：未来的希望 更新时间：2024-04-01

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**酒店前台转正工作总结篇一**

这次在xxxx酒店前台的实习，是我真正意义上的一次脱离同学，脱离学校的宝贵的实践活动。不仅是感受颇多，也是受益匪浅啊。

首先，从专业技能方面来说，在师傅的严格教导与督促下，从一开始的对工作职责与内容的完全陌生到渐渐认识，到熟悉，从阅读《前台服务操作规范》到实际操作，从“幕后”走到“幕前”，不仅是自己的技能提升，更是对客人负责的表现。其中，少不了所有老员工不厌其烦给我提供的帮助，由心地感谢大家。每接待一位顾客，每接听一个电话，对我来说，都是一个新的挑战。没有丰富的接待，对业务不熟悉，使自己在实操中明显有工作效率较低的缺点，操作起来也略显生硬。

其次，让我感触很深的是xxxx的，各种类型与层次的技能与酒店文化相关知识培训，让我看到一个在前进中的企业，不仅是一种激励制度，也是一个自我提升的机会。还有，金海湾的薪酬制度也是我很感兴趣的范畴之一，灵活的分数与分值，再有奖金，不仅把薪酬与个人表现和发展潜力绑定了，也充分考虑了酒店的开房率与营业状况。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，“金钥匙”就是典型，也是我在这次实习中关注的，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

从另外一个角度来说，xxxx酒店有硬件设施的不足，开业至今已有十几个年头，客房已经略显窄小，设施也有老化现象，虽然有部分客房是经过新装修的，可是格局这些是很难改变的，相信只有通过给客人提供更好的服务还弥补硬件设施的缺陷。再者，通过在前台的实习，发现员工流动性很大，特别是外地的员工，也许这是酒店的普遍现象，可是这样势必会造成人才的流失与资源的浪费，需要酒店投入更多的时间和精力不断培育新员工。

通过这次短期的xxxx酒店的前台实习，使我比较直观地了解前台的操作进程，也认识到管理实践的重要性，为今后的理论学习进一步打下基础。同时，在实习中，也结识了很多同事和好友，他们也给了我很大的帮助，还真的非常感谢他们。

**酒店前台转正工作总结篇二**

来酒店已经三个月了，这几天就是我转正的一个交接点了。因此在这里对我近期的工作进行一个总结和整理，也希望自己能够在今后的工作中更加发光，更希望酒店能够因为我的存在更加的红火。

酒店行业是我之前从未接触过的，除了旅游或者外出时，自己住了酒店之外，对酒店就没有别的了解。每次住酒店时，第一个迎接我的就是酒店前台。住了很多的酒店，见到了形形色色的前台，根据酒店规模的大小，前台也有着不一样的标准和要求。所以直接给客户的感觉也是存在着很大的区别。虽然我只了解了这表面的一些情况，但是自己深入思考下去的话，也会有多多少少的领悟。

所以这次经过思考之后，我选择了酒店前台这份职业作为我今后人生的一个道路。经过自己不断的奔波之后，终于，我收到了我们酒店的录用函。那一刻，直到现在我都无法形容我的心情，总之很激动很感动。一是因为酒店愿意给我这个机会，二是自己可以从事自己喜欢的`职业了。所以我收拾好了所有的行李，义无反顾的走进了酒店这个行业。

刚开始工作的时候，我有一些得心不应手，总觉得自己的形象和语言没有很好地诠释出酒店的形象，所以在空闲时间里，我就看同事是如何接待客户的。观察她的表情和动作，学习她的态度和感情，渐渐地，我也做得像模像样起来。直至后来，同事和我说，她甚至感觉我比她更专业一些。我听到的时候真的很开心，能够得到别人的赞同真的是一件最满足和自豪的事情。所以在今后的工作中，我一直对自己严格的要求。虽然会遇见一些不讲理的客户，但是我还是耐着性子，轻言细语的解释。所以，许多事情也就在我的软磨硬泡下悄悄的就化解了。这也是我感到比较欣慰的地方。

但是，前台这个职位对我来说，有一个比较具有难度的挑战，就是需要值晚班。我是一个比较注重保养皮肤的人，我刚开始觉得这简直无法忍受。生怕熬夜把自己的皮肤变差了，也很焦虑。但是我后来换个角度想了一下，其实只要调理好了自己的身体，这一切都不是问题。何况也是很喜欢这份职业，因此，我就放下心来了，成功地解决了这个问题。

在我们的工作中，有很多的挑战在等着我们，但是只要我们耐下心来，我们就可以解决掉这些问题。所以无论遇到什么事情都不要急躁，只有理智和温和一些，这些事情才会不走那么多弯路，才会更好的解决。因此，在这三个月试用期里，我自己的成长我都看在眼里，也相信领导也看在眼里。因此，我想再次申请转正，也希望领导可以给予这个机会!感谢!

**酒店前台转正工作总结篇三**

作为一名xxx酒店的前台员工，在20xx年我一直都保持着积极向上的工作态度，不断提升自己的工作能力。虽然我现在还只是酒店的普通前台而已，但是我相信只要我努力，前路就会不断的为我打开，现在的职位，就是我们工作高塔中的一个个楼层，我必须突破自己，等自己的能力能够更上一层楼的时候，我的职位自然也会提升。所以在工作中我一直都是非常严格的要求自己，过去是，以后也是。最近回想过去一段时间的工作，觉得有些混乱，特写下一份工作总结，让自己整理、吸取过去的经验。我的酒店前台工作总结如下：

身为前台的我们，最为重要的工作就是礼仪。不管发生什么事，在工作中礼仪不能丢!在之前的这段时间中，我就算是在工作中也在不断的学习着礼仪，看着同事怎么做，看着她的一举一动中优秀的地方。这样虽然有些东施效颦的意思，但是在不断的对比中，我也确实找到了不少自己不足的地方，就算是效颦也好过止步不前。在之后的工作中，我也会不断的在礼仪上进步。

在礼仪之后的工作就是酒店的基本工作了，从为顾客推荐房间、服务，到把房卡交给顾客，这段时间的工作都是非常的重要。我的方法是，先根据客人来的人数、年龄来判断他们需要多少房间，什么样的房间。再根据他们行李多少，和他们的谈话，了解他们要住多久。根据这些条件就能很好的判断出顾客想要住什么样的房子了。但是这就导致在接待顾客的时候必须要一心二用，非常的容易出问题。我也是在非常的牢记了我们酒店的具体房间样式和当时情况后才敢做出这样的判断。

身为前台的我们，不仅是顾客的接待，也算是酒店财务的一员。面对顾客的支付，我们要做好登记和找零，这些账单的进出都需要我们一个个仔细的记录。我每次都在这方面非常的细心，每一笔钱都清清楚楚的做好记录。但是这也导致我在记录的时候会造成工作速度的下降，这导致一次有多批顾客一起来的时候遭到了抱怨，所以在之后我要提升自己的速写能力，但是必须保证字迹清晰和准确。

总的来说，提升自己也不是一天两天的事情。虽然这段时间我的进步不是很大，但是贵在坚持!我每天都能有一点点提升，累积起来就是一个大跨越!

**酒店前台转正工作总结篇四**

不知不觉在这个酒店已经做了有半年时间，从刚开始对前台一去所知到此刻独挡一面，我相信那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，在那里被发挥到了极致。

酒店为了到达必须的财务目标，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。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”。我一向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。而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。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应对客人，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。只有透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，才能更好的为客人带给优质的服务。

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状况，用心地推进散客房销售，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状况灵活掌握房价，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必须的.负面影响。

四、思考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状况，请求帮忙。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忙感化，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，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

**酒店前台转正工作总结篇五**

我于x月x日进入酒店，根据酒店的需要，目前担任x一职，负责前台工作。

本人工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力；责任感强，确实完成领导交付的工作，和酒店同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦，配合各部门负责人成功地完成各项工作；积极学习新知识、技能，注重自身发展和进步，平时利用下班时间通过培训学习，来提高自己的综合素质，目前正在x就读专科，以期将来能学以致用，同酒店共同发展、进步。

两个多月来，我在x总、酒店领导和同事们的热心帮助及关爱下取得了一定的`进步，综合看来，我觉得自己还有以下的缺点和不足：

一、思想上个人主义较强，随意性较大，显得不虚心与散漫，没做到谦虚谨慎，尊重服从；

二、有时候办事不够干练，言行举止没注重约束自己；

四、业务知识方面特别是相关法律法规掌握的还不够扎实等等。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改正这些缺点，争取在各方面取得更大的进步。

根据酒店规章制度，试用人员在试用期满两个月合格后，即可被录用成为酒店正式员工。且本人在工作期间，工作认真、细心且具有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，极富工作热情；性格开朗，乐于与他人沟通，具有良好和熟练的沟通技巧，有很强的团队协作能力。因此，我特向酒店申请：希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我按期转为正式员工。

来到这里工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。我明白了企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。在以后的工作中我将更加努力上进，希望上级领导批准转正。

**酒店前台转正工作总结篇六**

我叫xx，于xx年x月x日进入xx集团下xx酒店担任酒店前台一职，从来酒店的第一天开始，我就把自己融入到我们的这个团队中，不知不觉已经三个多月了，现将这三个月的工作情况总结如下：

积极认真并及时做好领导布置的每一项任务，同时主动为领导分忧，专业和非专业上不懂的问题虚心向周围的同事学习请教，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，不断提高充实自己。

在各部门领导和同事的耐心指导和帮助下，使我在较短的时间内适应了心得的工作环境，也熟悉了酒店前台的整个操作流程。使自己较好的融入到了我们的这个团队中。

在酒店前台的这个岗位上。我注重做好微笑服务，接听顾客的来电、来访，热心回答顾客询问和投诉的问题，并及时记录，及时反馈给各部门以便及时处理，并对处理情况进行跟踪。

我积极学习新知识、技能来提高自身发展和进步。配合各部门负责人成功地完成各项工作，和公司同事之间也能够通力合作，关系相处融洽而和睦。

当然，初到公司，难免出现一些小差小错需领导指正。但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导和同事对我的指导和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的`提醒和指正。

作为一名员工，看到集团的迅速发展，看到酒店越来越好，我深深地感到骄傲和自豪，也更加感谢的今后能以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和集团、酒店一起成长。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为酒店创造价值，同集团一起展望美好的未来！

**酒店前台转正工作总结篇七**

来酒店已经x个月了，这几天就是我转正的一个交接点了。因此在这里对我近期的工作进行一个总结和整理，也希望自己能够在今后的工作中更加发光，更希望酒店能够因为我的存在更加的红火。

酒店行业是我之前从未接触过的，除了旅游或者外出时，自己住了酒店之外，对酒店就没有别的了解。每次住酒店时，第一个迎接我的就是酒店前台。住了很多的酒店，见到了形形色色的前台，根据酒店规模的大小，前台也有着不一样的标准和要求。所以直接给客户的感觉也是存在着很大的区别。虽然我只了解了这表面的一些情况，但是自己深入思考下去的话，也会有多多少少的领悟。

所以这次经过思考之后，我选择了酒店前台这份职业作为我今后人生的一个道路。经过自己不断的奔波之后，终于，我收到了我们酒店的录用函。那一刻，直到现在我都无法形容我的心情，总之很激动很感动。一是因为酒店愿意给我这个机会，二是自己可以从事自己喜欢的职业了。所以我收拾好了所有的行李，义无反顾的走进了酒店这个行业。

刚开始工作的时候，我有一些得心不应手，总觉得自己的形象和语言没有很好地诠释出酒店的形象，所以在空闲时间里，我就看同事是如何接待客户的。观察她的表情和动作，学习她的.态度和感情，渐渐地，我也做得像模像样起来。直至后来，同事和我说，她甚至感觉我比她更专业一些。我听到的时候真的很开心，能够得到别人的赞同真的是一件最满足和自豪的事情。所以在今后的工作中，我一直对自己严格的要求。虽然会遇见一些不讲理的客户，但是我还是耐着性子，轻言细语的解释。所以，许多事情也就在我的软磨硬泡下悄悄的就化解了。这也是我感到比较欣慰的地方。

但是，前台这个职位对我来说，有一个比较具有难度的挑战，就是需要值晚班。我是一个比较注重保养皮肤的人，我刚开始觉得这简直无法忍受。生怕熬夜把自己的皮肤变差了，也很焦虑。但是我后来换个角度想了一下，其实只要调理好了自己的身体，这一切都不是问题。何况也是很喜欢这份职业，因此，我就放下心来了，成功地解决了这个问题。

在我们的工作中，有很多的挑战在等着我们，但是只要我们耐下心来，我们就可以解决掉这些问题。所以无论遇到什么事情都不要急躁，只有理智和温和一些，这些事情才会不走那么多弯路，才会更好的解决。因此，在这三个月试用期里，我自己的成长我都看在眼里，也相信领导也看在眼里。因此，我想再次申请转正，也希望领导可以给予这个机会！

**酒店前台转正工作总结篇八**

作为一名酒店的前台。一名服务行业的工作人员，我深知自己服务态度的重要性。

我也更加的懂得自己应该在工作时间注意自己的服务态度，更何况自己还是一名前台工作人员，前台是接触顾客的第一位置，所以也可以说前台是酒店的门面，所以自己的工作就更加的显得尤为重要。

自己从进入酒店开始，我就一直都在用心的工作，调节好自己在工作当中的情绪，保证自己可以用最佳、最好的工作状态去工作。不仅如此，我也会注意自己给客人的第一印象，不管是在工作上还是平时的生活当中，第一印象本身就在人际交往当中起着非常重要的作用。所以很多的时候，自己也要给顾客一种舒适、和气的感觉。

刚开始来的\'时候，我也不是很懂，工作上面的一些细节也都没有注意到，加上自己刚开始来到这座生活节奏和压力都非常大的城市，自己也不能很好的调节和处理自己的情绪，在工作上面也不能很好的完成自己的工作，也曾遭到领导和主管的批评和教育。

但是慢慢的，我也开始习惯自己的工作和生活，在工作上也能妥善的处理自己的私人情绪，保证自己的工作和状态不受工作以外的事情的影响。一直到现在的我很享受自己的工作，在工作当中，我可以很明显的感受到自己的成长，更是可以将自己的情绪调节到最佳，和顾客处理好关系，帮助他们解决难题，用心的办好顾客进店的一切的手续。现在也可以慢慢的感觉到自己已经融入到酒店的工作氛围，以及这个酒店和城市的工作、生活节奏当中来了。

希望酒店所有的领导都可以认真的审阅我的工作总结，以及对我之前的工作情况作出一种判断，同意我的转正申请，让我继续在x酒店发挥出自己最大的力量。

**酒店前台转正工作总结篇九**

来到xx酒店，光荣的成为xx酒店的一名前台工作人员也已经有x月了，在酒店工作的这段时间，我感到非常的开心，自己的生活和工作也都非常的充实，尽管自己是独自一个人来到的这座城市，但是我在酒店也找到了一份属于自己的归属感，我也感到非常的满足，自己的工作也完成的非常的顺利，很感谢酒店的所有的员工的帮助，对于你们的帮助和恩情我也会一直记在心里，我也知道自己的所作所为都特别的微小，但是我还是会尽自己的力量去认真的完成属于自己的工作。

作为一名酒店的前台。一名服务行业的工作人员，我深知自己服务态度的重要性，我也更加的懂得自己应该在工作时间注意自己的服务态度，更何况自己还是一名前台工作人员，前台是接触顾客的第一位置，所以也可以说前台是酒店的门面，所以自己的工作就更加的显得尤为重要，自己从进入酒店开始，我就一直都在用心的工作，调节好自己在工作当中的情绪，保证自己可以用最佳、最好的工作状态去工作，不仅如此，我也会注意自己给客人的第一印象，不管是在工作上还是平时的生活当中，第一印象本身就在人际交往当中起着非常重要的作用，所以很多的时候，自己也要给顾客一种舒适、和气的感觉。刚开始来的时候，我也不是很懂，工作上面的一些细节也都没有注意到，加上自己刚开始来到这座生活节奏和压力都非常大的城市，自己也不能很好的调节和处理自己的情绪，在工作上面也不能很好的完成自己的工作，也曾遭到领导和主管的批评和教育，但是慢慢的，我也开始习惯自己的工作和生活，在工作上也能妥善的处理自己的私人情绪，保证自己的工作和状态不受工作以外的事情的影响，一直到现在的我很享受自己的工作，在工作当中，我可以很明显的感受到自己的成长，更是可以将自己的情绪调节到最佳，和顾客处理好关系，帮助他们解决难题，用心的办好顾客进店的一切的手续，现在也可以慢慢的感觉到自己已经融入到酒店的工作氛围，以及这个酒店和城市的工作、生活节奏当中来了。

希望酒店所有的领导都可以认真的审阅我的工作总结，以及对我之前的工作情况作出一种判断，同意我的转正申请，让我继续在xx酒店发挥出自己最大的.力量。

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