实习前台心得体会 公司前台实习心得体会（大全5篇）

我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

实习前台心得体会篇一

第一段：介绍实习背景和目的（200字）

我在大学期间获得了一个宝贵的实习机会，成为一家公司的前台实习生。我的目标是学习并了解公司的内部运作，培养处理客户关系的技巧，并与不同背景的人交流。通过这次实习，我能够增加自己的专业知识和技能，为未来的职业发展打下坚实的基础。

第二段：实习过程和工作内容（300字）

在我的实习期间，我承担了接待客户、接听电话、记录信息和处理文件等工作。每天繁忙的电话和来访者让我感到压力，但也使我更加意识到前台工作的重要性。通过处理各种问题和需求，我学会了如何高效地组织和安排自己的工作。此外，我还参与了一些会议和活动的组织，锻炼了我的团队合作和沟通能力。

第三段：与同事和客户的交流（300字）

在公司实习期间，我有机会与不同背景和经验的同事和客户交流。与同事的交流让我了解到工作中的技巧和经验，他们

愿意分享自己的经验并给予我帮助和指导。而与客户的交流则使我面对各种需求和问题，培养了我的客户服务技巧，提高了我的解决问题的能力。通过与他们的交流，我逐渐学会了如何与不同类型的人合作和相处，在处理问题时更加体贴和耐心。

第四段：实习收获和成长（200字）

通过这次实习，我不仅学到了新的技能和知识，还意识到自己的不足和需要改进的地方。我发现自己在处理紧急情况时有时会感到紧张，需要更好地控制情绪和应对挑战。此外，我还进一步提高了我的组织和时间管理能力，能够更好地分配和利用时间。这次实习也增强了我的自信心，让我对自己未来职业发展的方向有了更清晰的规划。

第五段：总结和展望（200字）

通过这次公司前台实习，我深刻意识到前台工作对一个企业的重要性。我不仅学到了新的技能和知识，也有机会和不同背景的人交流和学习。这次实习是我职业生涯的一个重要的里程碑，它教会了我如何应对挑战、处理问题和与不同类型的人合作。我希望将来能够在这方面继续努力，并将所学应用于实际工作中，为公司做出更多的贡献。

实习前台心得体会篇二

xx大酒店

20xx年xx月——20xx年xx月

终于等到了实习的时候了，很早以前就从师兄那里打听到了大三的上半学期有实习，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来，因为大家再也无法忍受当前这日以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄们那里了解到实习并非像想象中的那样

是一件快乐的事情。

那么这座酒店到底怎么样呢?有什么值得我们借鉴的呢?还有什么需要改进的呢?给我的感受是怎么样的呢?那么且听我慢慢道来。

第一部分：中餐部

xx的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括xx□多功能厅和6个包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们10人被分成了3个组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我们感到挺满意的，这也正和我们的心意。

我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我们告诫着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊!

中餐厅的工作确实如前人所说——“辛苦!”酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干!摆台、折口布、传菜、上菜、撤台这些所谓的必须做的本职工作外还得兼职勤杂工，什么扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活、累活都是我们男服务员们的事情。更让人不可理解的是该酒店的上班时间是9小时工作制，而且每天还得加班1个小时左右(没有加班费)，我不知道这样的作息制度有没有违反《劳动法》，可是作为一名有血有肉的人来说都有自己的一个最低的底线，因为人毕竟不是一台机器，可以用来随心所欲地使用。刚开始工作的那三天确实令人叫苦不迭啊，每天除了干活还是干活，委屈得要算是脚了，每天9小时的站立使

得双脚产生了严重xx□下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息一下。令人向往的人性化管理和残酷的实际之间的差距由此可见一斑。

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人感动，看来还是员工自己最能够了解大家的心情，因为他们能站在员工自己角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心里话。”这也是酒店上层领导所最缺乏的素质之一!

xx的西餐厅名字叫做“花园餐厅garderestaurant”□我想可能是由于餐厅外面有一个小型的人工花园吧。餐厅的环境布置得挺舒适的，是一个典型的西式餐厅，餐厅分成吸烟区和非吸烟区。不过如果能在适当的位置放上一些具有西方艺术的工艺品或壁画这样可能能更加吸引客人，让遥远的异乡客人有一种有回到故国的感觉。

第三部分：酒水部

最后我们来到了实习的最后一站：酒水部门，由于国庆长假以及提前一周结束实习的的缘故，使得我们的最后一站的时间格外地短暂，大概加起来才刚一个星期而已吧。

第一天来到酒水部门竟然不知道自己该干什么。一个大白天过去了，我们几个人就像几只无头苍蝇不知如何是好。终于，过来一个同事吩咐我们去擦酒杯，这才算找到了一点事情做。可是擦完酒杯后又不知该去何处了。唉，看来被人遗弃的感觉果然不是那么好受的。

酒水部门最忙的时候我想大概就是晚上的时候。由于当时正是酒店的旺季，所以几乎每天晚上都有客人包厢或者大桌大桌的婚宴，于是我们这些无头苍蝇总算有了去处了，那就是

去为客人倒酒，时间一长我们渐渐地明白我们的工作主要就是帮忙擦擦酒杯、摆酒杯、看台为客人倒酒，不过对于如何调制鸡尾酒、如何磨制一杯上好的咖啡，我们一无所知，这的确让人感到遗憾。

在酒吧的时间的确是过于短暂，再此不对其进行过多的品头论足，不过有一点我可以毫无保留的说，不仅仅是这个部门，其他部门也同样让我有这样的感受：那就是酒店缺少一种能够凝聚人心的企业文化，一个将自己却别于其他酒店、其他餐厅的一种文化，这使得每一座酒店都给人一种似曾相识的感觉，一种克隆的感觉，而这种文化却足以支撑起整个酒店!

实习前台心得体会篇三

健身房作为一种新型的场所，得到了越来越多人的喜爱和关注。而作为健身房的重要组成部分——前台接待员，具有至关重要的作用。在前台工作过程中，需要时刻谨慎注意客户的需求，并且能够快速地解决客户问题，为客户提供更优质的服务。以下是本人在健身房前台实习的心得体会。

第二段：工作内容

健身房前台接待员的工作内容主要包括：签到、咨询、售卖、预约、查询、督促、回访等。签到工作借助运动神器，简单有效，操作容易；而咨询工作则需要熟知健身知识，帮助客户快速了解健身房的设施和服务项目；售卖工作也需要有一定的金融和营销技能，并且需要了解不同身材和需求的客户应该使用何种器材进行训练；预约工作则需要掌握健身房的课程安排，了解课程特点以及教练资源；查询工作也需要对健身房的设施和服务项目有很好的了解，并且记录有关的重要信息；督促工作能够让教练瞬间感受到前台管家的价值，督促训练能让成员更加积极地坚持锻炼。回访工作能够及时反馈客户的反馈，全面了解客户对健身房的意见和需求。

第三段：工作技巧

在前台工作中，我们需要注意技巧，才能更好地提供服务。最好要保持一个良好的心态：用耐心和微笑面对每一位来访的客户，并及时解决出现的问题。第二个技巧是要熟悉健身房的设施和服务项目，并从客户的角度考虑他们的需求，以便更好地引导客户。第三个技巧是良好的沟通技巧，我们要在与客户交流时，用简单、易懂的语言，让客户明白我们的意图，同时也方便我们更好地了解客户的需求和体验。第四个技巧是注意维护客户关系，及时回访和收集客户反馈，让客户感觉到我们是真正对他们的体验和服务感兴趣。

第四段：实践意义

通过前台实习，我深刻认识到，前台接待员是健身房服务过程中的关键人物。在工作中，我们需要根据客户需求，主动为客户提供帮助和服务。前台工作是一项体力和智力的双重考验，需要我们随时关注客户的需求，并做出及时反应。通过前台实习，我不仅学会了技巧，更加珍惜这份工作，同时也认识到只有充分利用前台工作，全面服务顾客，才能实现企业的长远发展。

第五段：结论

健身房前台接待员是健身房不可或缺的重要组成部分，通过实习，我真正地了解了健身前台的工作内容、技巧以及工作意义，如果你也想参加这份工作，需要时刻关注客户的需求，学习珍惜这份工作。通过不断学习和实践，我们可以在更好地服务客户的同时，提升自己的知识和技能，成为一个更加优秀的前台接待员。

实习前台心得体会篇四

style="color:#125b86"> 一、企业介绍

--酒店位于--市--区，是集客房，餐饮，写字，商务，会议，茶艺，棋牌，健身，休闲娱乐等为一体的中国企业。现有员工128人，固定资产600多万，经营面积5000平方米。近年来，被上级评为--酒店。

酒店装潢豪华典雅，设施齐备。餐饮部有15个，以及多功能宴会大厅，可同时接纳600人就餐，主营--大菜，生猛海鲜，十八样套餐风味小吃等品种，闻名全国的饿六种"中华名优小吃"深受消费者青睐。

客房部拥有豪华商务间(带棋牌)，豪华套间，贵宾间，单人间，三人间，标准间，经济间，共有床位200张，设施齐全，服务热情周到，并提供钟点房服务。可容纳300人的大型多功能大厅(可接待会议或喜庆婚宴)和四个中型会议室(配有宽带)。适用于接待会议，旅游社团，商务活动，教学培训，亲朋聚会，是休闲内，旅游，度假的消费场所。

经营理念：以人为本;顾客至上!

企业精神：求实创新;开拓进取!

员工精神：爱岗敬业;积极奉献!

服务宗旨：您的满意是我们的永恒追求!

企业文化：惠顾大众，宾至如归;以德为本，诚信和谐，科学管理，奋发向上!

二、实习岗位与内容

实习部门：前厅部

实习目的：掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力。结

合理论知识加酒店经营过程中的实操锻炼，以达到巩固理论知识和提高自己，加强毕业就业实力的目的。

前台接待前台作为酒店的第一接待部门，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。

1、早班(早7：00中午15：00)工作流程：换工服，化妆，签到了解住宿情况及重要事项交接班(了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本)接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。

随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续接待宾客(以退房为主)工作午餐检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客(重点催收房费)做交接班准备。

2、中班(中午15：00晚上22：00)工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜接待宾客(重点催收房费)工作晚餐协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜检查、更新房态，确保房态准确，整理预订接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。

随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间)，18：00以前完成押金催收工作做交接班准备。

3、夜班(晚上22：00次日早7：00)工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的

服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜检查、更新房态，确保房态准确。

三、实习心得总结

1、服务行业之潜规则：

(1)“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。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的境界!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)服从上级安排与决策：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。

举个例子来说明：如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船，上司、经理便是船长，负责决策、掌舵，员工是船员，负责执行划船。假设划船者能力很强，划船的工具很先进，但是当船长命令向东走的时候，有人认为应该向西，有人认为向南，更有些人认定了北面，于是各自只按自己认为正确的方向划，最终的结果就是在原地打转;如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念，当船长向东的时候，大家目标一致，齐心协力，哪怕没有工具，只用手划，也会慢慢靠近既定的目标;万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。

当决策制定之后，选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。

2、人际关系处理：

沟通是一个双向的行为。从你进入一个集体开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处好人际关系的关键。

(1)与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出着，他会为自己的命令负责任，所以不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

(2)与同事的沟通。在我实习的前厅部门，大家就象一家人，关系很和谐。记得很清楚第一天上班，前厅部经理亲自指导培训我。对我很有耐心，脸上始终洋溢着甜美的微笑，使我

开始有些胆怯的心很快得到了缓解。值班的同事也都很有耐心地解答我的疑惑问题。于是我懂得了服务行业的员工的外在表情以及亲和的气质是至关重要的，不仅仅是对客人，还有同事之间!在工作和生活中充分表达自己的幽默感，这样会让同伴们很自然的接受你。

(3)与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的旨的飞跃。有天早班时见到几个外国人，使得英语专业的我有了一次展示自己的机会，我上前和他们交谈并为他们顺利地订到一间他们满意的客房，这受到了领班表扬。

3、酒店文化：“的一半是文化”酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。

才能更好的完成酒店的目标。惠宾的企业文化从其名称就能找出些许：“惠顾大众，宾至如归”。正如前面提到的例子，强调服务大众消费者。酒店要提高竞争力，各个要素(环境、服务、硬件设施等)之间是相互联系、相互依存的，很难单独形成一种竞争优势，它必须在酒店内部与酒店文化管理系统进行有机的整合，并与酒店文化融为一体，只有这样，才能形成酒店独特的核心竞争力。一个酒店要有自己的特色，必须要有自己独具特色的酒店文化和精神底蕴，因为，健康、优秀的酒店文化才是形成酒店竞争力不可或缺的关键因素。每个饭店注重的企业文化都不样，而这些我们在学校是学不到的!

四、结束语

为期--月的实习终于告一段落了，离开让我有些须的不舍，也许从那一刻开始，已经标志着我真正的成熟了，准备成为一名社会人。我确实应该认真思考自己的未来了!

实习前台心得体会篇五

第一段：引言（大约200字）

前台收银是商业行业中一项十分重要的工作，它直接与客户接触，在客户心目中形成企业的形象。我的实习经历让我对前台收银工作有了更深刻的理解。本文旨在分享我在前台收银实习中所得到的经验和体会，包括与顾客的沟通、团队合作、应对问题和管理技巧等。通过这次实习，我获得了宝贵的经验和知识。

第二段：与顾客的沟通（大约200字）

在前台收银岗位上，与顾客的沟通是至关重要的。从简单的问候到处理退换货品的纠纷，每一次与顾客的互动都需要耐心和善心。在实习期间，我学会了如何有效地与顾客沟通，包括确保他们得到正确的产品和服务，解答他们的疑问，提供帮助和建议。同时，通过与商店老板和同事们的交流，我也学会了如何应对不同类型的顾客，例如善于解决问题和与困难的顾客沟通等等。

第三段：团队合作（大约200字）

在前台收银岗位上，团队合作是非常重要的，因为每个人都有自己的任务，所有人的配合与协作能够提高工作效率。在实习过程中，我发现团队成员之间的默契和配合是推动工作的关键。通过与同事们的交流和协作，我学会如何更好地分工合作，及时与他们沟通，解决问题并保持工作流畅。在工作中，相互支持和尊重成为团队合作的核心价值。

第四段：应对问题（大约200字）

在前台收银岗位上，面对各种问题和突发情况是常有的事情。在实习期间，我遇到过一些困难和问题，如顾客的投诉□POS机故障等。面对这些问题，我学会了冷静地处理，善于倾听并尽力解决问题。通过与同事和上级的交流，我也得到了许多宝贵的建议和指导。这次实习让我明白了及时沟通和寻求帮助的重要性，以便更好地解决问题。

第五段：管理技巧（大约200字）

前台收银岗位上，管理技巧是不可或缺的一部分。通过实习，我学到了如何正确地管理自己的时间和任务。我学会了合理安排工作的优先级，如何高效地处理顾客交易，并熟悉了POS机的操作。此外，我还学会了如何与同事和上级建立积极合作的关系，以及如何在高压和繁忙的工作环境下保持冷静和专注。这些管理技巧不仅能提高工作效率，还能提升团队的整体表现。

结尾（大约100字）：

通过这次前台收银的实习，我不仅获得了丰富的实践经验，还提高了自己的沟通能力、团队合作能力和管理技巧。我深刻认识到前台收银工作的重要性，并对负责任、耐心和专业性有了更深刻的理解。这次实习对我个人和职业发展都是一个宝贵的机会，我将继续努力学习和成长，将这些经验应用到未来的工作中，为客户提供更好的服务。