

# 2023年酒店前台试用期个人总结(精选10篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 酒店前台试用期个人总结篇一

酒店前台不单单体现出公司的形象，还是外来客户对公司的第一形象。今天本站小编给大家为您整理了酒店前台试用期个人总结，希望对大家有所帮助。

酒店工作各方各面，日常琐事，要做好酒店工作需要的是耐心和仔细，坚持做好自己的工作，完美完成工作任务。

过去的xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都

严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象！并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的

交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

到公司任职前台文员已过去了一个星期，在这短短的几天内，我主要工作如下：

## 一、 门禁安全、来访接待

1、 及时开门，避免人员等候。

2、 对于外部人员需礼貌询问身份，如是推销人员应尽快拒绝，避免影响办公室人员的正常工作；如是公司客人，则应及时倒茶水并带领到前台沙发处或会议室等候相关人员接待（如等候时间稍长可拿报纸给客人翻阅），领导的客人需询问后带往领导办公室内。

3、 客人离开需及时为客人开门，礼貌送客，必须面带微笑，必要时起身送客。

4、 有人员出入后确认门已关上，保障公司财产的安全。

5、 如有公事需长时间离开前台岗位，向上司汇报并由交接人员暂时顶上，不能长时间空缺无人。

## 二、 电话接听

1、 接听时需礼貌问好并报出公司名，确认来电人员身份后再转接至相关人员的分机，对于推销人员礼貌拒绝并不予转

接，避免出现不必要的骚扰影响办公室人员的正常工作；不轻易把电话转进老总办公室，需确认身份后再决定是否转接，不能随意透漏老总的手机及个人信息。

2、电话铃响起3声后如领导或同事不在座位上需及时抢接电话，确认来电人员身份后询问是否需要留言或回电，做好记录后及时告知相关人员。

### 三、报刊管理

1、每天上午及时更换当天的报纸(共4份)，并整理报栏。

2、如有《第一周刊》放到李总办公室，《节能与环保》可拿给胡可鹏看完后再放到报栏里，《参政消息》和《环球时报》更换后交由行政助理楚静静保管，以便陈总需要时翻阅。

3、每年10月份左右订阅报刊，需填写订阅申请。

4、废弃的报纸暂存在财务室，每个月达到一定的量后联系回收人员进行回收处理，回收的费用及时在表格上做好记录并交由财务作为经费使用。

### 四、保洁、花卉工作的跟进和检查

1、每天留意保洁人员的工作情况，对其工作进行检查和监督，并时刻留意办公室的清洁状况及需更换的生活用品。

2、关注花卉的情况，提醒花卉人员更换及修剪花卉，如有新同事则可适当添加办公桌上的小盆栽，保证良好的工作环境。

### 五、快递、传真、备用金登记

1、收发快递都需对快递信息进行登记，以便日后可查阅地址和联系方式，

收到的快递登记完后及时交给收件人;发送快递需提前填好快递单并联系快递人员前来发货,在发货后的两到三天确认快递是否已送达及已签收,最后还要告知发件人快递的送达状况。

2、收到的传真对传真信息进行登记,扫描电子版在前台存档,复印一份交由行政助理楚静静存档,以备日后查阅,最后把传真文件交给相关人员。

3、由前台支出的公司每项费用都需对备用金使用情况进行登记,每项费用的报销,都需要有发票或小票,妥善保存并且月底粘贴好报销单后全部审核上交财务报销。

## 六、 考勤

1、每天上、下班第一时间监督各位同事打卡情况并记录,确认员工考勤现象的变动,如漏打卡则通知本人给上级主管签字。

2、月底根据考勤卡统计月考勤报表,统计出勤天数及迟到处理情况提交给人事部易丽丽审核。

## 七、 办公用品、日用品管理

1、妥善保管办公用品,办公室人员的办公用品和日用品领用都需进行登记,不可漏记或错记。定时留意领导的办公用品和日用品的使用情况,及时为领导增添用品。

2、每月底对物品库存进行统计,必要时对物品进行盘点,数据上交行政主管闫明审核。需采购的物品应做好采购申请单后上报审批,并及时采购补充库存。

## 八、 通讯录和花名册的更新

1、 关注公司全体人员的联系方式情况，若有变化要及时更换，最新的通讯录通过邮箱发给全体人员并说明何处有改动，纸质版的通讯录替换后需把旧的通讯录进行销毁。

2、 如有新上司或新同事加入，需对花名册进行更新，并留意生日时间给予祝福。

## 九、 其他日常行政事务

1、 牢记各老总喜好的茶水，及时添加茶水，特殊情况下帮老总订餐。

2、 根据不同的文件有选择性的进行打印、复印、传真、黑白扫描、彩色扫描、合并、压缩等，处理完后交还回相关人员，文件需在前台电脑中保存一定时间，以备查用。

3、 留意饮水机情况，及时订水和购买水票；保证传真机和打印机的正常使用，及时添加纸张或更换环保纸。

4、 处理领导交代的临时事务。

要做好前台这个岗位的话，就要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现出公司的形象；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。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。以下是我20 年上半年工作总结：

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，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。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：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。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

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。发传真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。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，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。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！佛山邦普公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给祝莹。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

在20xx年下半年里要不断提高自身形象，做好20xx年下半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4)努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

## 酒店前台试用期个人总结篇二

在xx酒店担任前台是我人生中的第一份工作，时间过的很快，三个月的试用期很快就过去了，这份工作很辛劳，但更多的是一份宝贵的实践经验，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，工作班次分为早班、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。

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，不管在何种环境，都要记住三点：勤快、忍耐、不耻下问，这些我会一直牢记在心的。

xx酒店是学习的一个很好的平台，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，只有通过工作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。整个试用期历程，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。

如今，试用期已经结束了，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。通过这次工作，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。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试用期的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

酒店前台年度工作总结 | 酒店前台年终工作总结 | 酒店前台个人工作总结

## 酒店前台试用期个人总结篇三

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声，在这段时间的工作中，对公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。作为一名酒店前台人员，要对前台工作有重要性的认识，这个岗位不单单体现出公司的形象，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。我觉得，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。以下是我实习期间的工作总结：

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，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。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：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。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

## 二、接收传真，注意接收方。

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。发传真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。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，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。

## 四、转接电话，要注意礼貌用语。

在电话礼仪方面，要使用公司的标准用语：您好!xx公司!之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找总，如果无法判断可转给，找经理等领导的电话也要问清楚，领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

做前台工作也有四个月多了，工作范围较小，工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊，但我会督促自己进行改正，如果我有幸通过了试用期成

为一名正式员工，我将会认真上班工作，勤力做事，提高工作质量、效率，还有责任心。以下则是我的自我规划：

(1) 努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错；

服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象；接电话时，也要不断提高用语技巧，巧妙的问答客人，尽量让每一个客户满意。

(2) 加强礼仪知识学习；

如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像美莲凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3) 加强与公司各部门的沟通；

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

(4) 努力打造良好的前台环境；

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量，我愿为蓬勃发展贡献我全部的力量。

## 酒店前台试用期个人总结篇四

酒店工作各方各面，日常琐事，要做好酒店工作需要的是耐心和仔细，坚持做好自己的工作，完美完成工作任务。

过去的xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给予我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面5个月来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一，像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二，注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

四，前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对

于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五，以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

酒店前台个人年度总结

前台试用期转正个人总结

酒店前台年度总结

酒店前台个人年度总结报告

酒店前台年度个人工作总结

酒店前台员工个人工作总结

**【推荐】酒店前台个人工作总结**

酒店前台个人工作总结**【热】**

酒店前台个人工作总结**【推荐】**

**【荐】酒店前台个人工作总结**

## 酒店前台试用期个人总结篇五

到公司任职前台文员已过去了一个星期，在这短短的几天内，我主要工作如下：

### 一、 门禁安全、来访接待

1、 及时开门，避免人员等候。

2、 对于外部人员需礼貌询问身份，如是推销人员应尽快拒绝，避免影响办公室人员的正常工作；如是公司客人，则应及时倒茶水并带领到前台沙发处或会议室等候相关人员接待（如等候时间稍长可拿报纸给客人翻阅），领导的客人需询问后带往领导办公室内。

3、 客人离开需及时为客人开门，礼貌送客，必须面带微笑，必要时起身送客。

4、 有人员出入后确认门已关上，保障公司财产的安全。

5、 如有公事需长时间离开前台岗位，向上司汇报并由交接



人员暂时顶上，不能长时间空缺无人。

## 二、 电话接听

- 1、 接听时需礼貌问好并报出公司名，确认来电人员身份后再转接至相关人员的分机，对于推销人员礼貌拒绝并不予转接，避免出现不必要的骚扰影响办公室人员的正常工作；不轻易把电话转进老总办公室，需确认身份后再决定是否转接，不能随意透漏老总的手机及个人信息。
- 2、 电话铃响起3声后如领导或同事不在座位上需及时抢接电话，确认来电人员身份后询问是否需要留言或回电，做好记录后及时告知相关人员。

## 三、 报刊管理

- 1、 每天上午及时更换当天的报纸(共4份)，并整理报栏。
- 2、 如有《第一周刊》放到李总办公室，《节能与环保》可拿给胡可鹏看完后再放到报栏里，《参政消息》和《环球时报》更换后交由行政助理楚静静保管，以便陈总需要时翻阅。
- 3、 每年10月份左右订阅报刊，需填写订阅申请。
- 4、 废弃的报纸暂存在财务室，每个月达到一定的量后联系回收人员进行回收处理，回收的费用及时在表格上做好记录并交由财务作为经费使用。

## 四、 保洁、花卉工作的跟进和检查

- 1、 每天留意保洁人员的工作情况，对其工作进行检查和监督，并时刻留意办公室的清洁状况及需更换的生活用品。
- 2、 关注花卉的情况，提醒花卉人员更换及修剪花卉，如有新同事则可适当添加办公桌上的小盆栽，保证良好的工作环

境。

## 五、 快递、传真、备用金登记

1、 收发快递都需对快递信息进行登记，以便日后可查阅地址和联系方式，

收到的快递登记完后及时交给收件人；发送快递需提前填好快递单并联系快递人员前来发货，在发货后的两到三天确认快递是否已送达及已签收，最后还要告知发件人快递的送达状况。

2、 收到的传真对传真信息进行登记，扫描电子版在前台存档，复印一份交由行政助理楚静静存档，以备日后查阅，最后把传真文件交给相关人员。

3、 由前台支出的公司每项费用都需对备用金使用情况进行登记，每项费用的报销，都需要有发票或小票，妥善保存并且月底粘贴好报销单后全部审核上交财务报销。

## 六、 考勤

1、 每天上、下班第一时间监督各位同事打卡情况并记录，确认员工考勤现象的变动，如漏打卡则通知本人给上级主管签字。

2、 月底根据考勤卡统计月考勤报表，统计出勤天数及迟到处理情况提交给人事部易丽丽审核。

## 七、 办公用品、日用品管理

1、 妥善保管办公用品，办公室人员的办公用品和日用品领用都需进行登记，不可漏记或错记。定时留意领导的办公用品和日用品的使用情况，及时为领导增添用品。

2、 每月底对物品库存进行统计，必要时对物品进行盘点，数据上交行政主管闫明审核。需采购的物品应做好采购申请单后上报审批，并及时采购补充库存。

## 八、通讯录和花名册的更新

1、 关注公司全体人员的联系方式情况，若有变化要及时更换，最新的通讯录通过邮箱发给全体人员并说明何处有改动，纸质版的通讯录替换后需把旧的通讯录进行销毁。

2、 如有新上司或新同事加入，需对花名册进行更新，并留意生日时间给予祝福。

## 九、 其他日常行政事务

1、 牢记各老总喜好的茶水，及时添加茶水，特殊情况下帮老总订餐。

2、 根据不同的文件有选择性的进行打印、复印、传真、黑白扫描、彩色扫描、合并、压缩等，处理完后交还回相关人员，文件需在前台电脑中保存一定时间，以备查用。

3、 留意饮水机情况，及时订水和购买水票；保证传真机和打印机的正常使用，及时添加纸张或更换环保纸。

4、 处理领导交代的临时事务。

## 酒店前台试用期个人总结篇六

我于20xx年xx月正式在客服部前台工作，试用期三个月，时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千……这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对同方人环有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了同方人环“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为同方人环的稳步发展增添新的活力，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，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是行政管理、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。

工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。经过4月中旬去北京的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

## 酒店前台试用期个人总结篇七

我于2021年xx月x日进入酒店，根据酒店的需要，目前担任xx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xx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。

## 酒店前台试用期个人总结篇八

时光总是转瞬即逝，自从我4月16日进入公司已经有两个多月了，虽然之前也有过工作经验，但是对于前台这份工作还是第一次接触。在这两个月里，我慢慢地适应着公司的文化与氛围，努力在这样的环境中学习和成长。这两个月我学到了很多，也懂得了很多。在这里也感谢公司的各位同事在这两个月对我的悉心照顾，尤其感谢小俞，她将自己之前的工作经验毫无保留地传授给我，让我在新的工作上少走了很多弯路，也感谢能有这么一个正规并且人性化的公司让我开始人生新的篇章。

前台的工作并不是很难，却很琐碎，要做好绝非易事。这两个月我的工作不见得完美，却也是认真踏实地在学习中进步。首先，在办公设备的使用上，之前只是在课本里面学习怎么操作，并没有实践过，现在我学会了如何收发传真，如何转接电话以及如何使用考勤机。其次，在日常生活中，我也学到了很多，最有趣的算是学会了如何做咖啡。最后，在待人接物方面，自己也是得到了很大的锻炼，与人的交流沟通增加了，对于陌生电话以及陌生人的来访也能够比较自如地应对了。

当然在这期间还有一些不足的地方：1、待人接物方面有时不够积极；2、由于经验不足，有些工作一开始不知如何展开；3、做事情考虑不够全面，偶尔出现丢三落四的情况。但是我相信只要虚心向同事请教，自己愿意花时间花精力摸索，就能克服工作中遇到的问题。

今后的日子里我会更加努力学习，提高工作效率，尽量减少工作中的失误，提高自己的办事能力。希望公司能够给予我继续在此学习发展的机会，我相信自己在日后的工作中能够更好地展现自我，为公司的发展尽自己的一份力。

时光飞逝,转眼我在集团已经工作近3个月了,期间我担任董事局前台接待的工作。试用期间我严格要求自己,认真学习公司企业文化、各项规章制度和岗位职责、工作规范,在领导和同事的悉心指导下,我对前台这个工作有了更深刻的理解。

董事局前台的主要工作是接待董事长的客人,收发董事长的信件,对进出人员做好管控工作,负责董事长出行票务预订,上下班时要整理好前台的物品,随时都要保持整洁、大方。

前台接待这个岗位不单单体现出公司的形象,还是外来客户对公司的第一形象。接待客人最重要的是笑脸迎人和说话语气,看到有来访客人,要立即起身主动问好,对来访客人要问清楚对方单位、姓名及来访事由,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引到接待室,还是引客到负责人办公室。接待客人要笑脸相迎,耐心细致,亲切大方,引客入座后倒上茶水,告知客人已通知相关负责人,请稍等。

何在公司接待,并且学习、熟悉xxx的岗位,以防发生突发事件,可以及时补台。

要做好一份工作,我认为最重要的是要有责任心,有了一份责任在身上,就会努力去完成它,并完成好。有首歌唱得好“不经历风雨怎么见彩虹,没有人能随随便便成功”我对它的理解就是:如果成功了,不要骄傲,继续努力,以便取得更大的成功;如果失败了也不要气馁,总结失败教训,争取下次成功。不论怎样,在工作和生活中要始终保持积极乐观的态度,才能工作的更好,生活的更精彩。

2015年8月4日

时间总是转瞬即逝，转眼我来到弘大已近一个月时间，我的收获也随着时间的前进而增长不少。入职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将这一个月以来的学习、工作情况小结如下：

### 一、 努力学习、努力适应工作：

作为一个外地人，刚加入这个多半是上海人的工作环境中，在语言和 workflows 方面有些不习惯和生疏，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基本熟悉了前台的工作内容以及公司各个部门的职能所在；也让我很快克服了外地人的自卑心理，融入到弘大集团温暖的大家庭中。

前台的一言一行都代表着弘大集团公司，接待来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，在完成各项工作时要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，收益匪浅。

### 二、 努力做好前台本职工作：

我自己认为要做好前台服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。努力加强理论知识，尽量做好实践工作。

### 三、 加强与公司各部门的沟通：

在了解公司的发展状况和各部门的详细工作内容，有了这些知识储备，一方面，能及时准确地回答客户的问题，准确



地转接电话。另一方面，如果知道某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作形象宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

#### 四、 拓展自己的知识面，不断完善自己：

一个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断地给自己充电，增长自己的知识，减少工作中某些专业技能的欠缺和失误。出入职场，在出现一些小差错时，受到了领导指正，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。

这段工作经历让我学到了很多，比如自信、保密意识等，都增长了不少。同时也感悟到了很多，觉得趁自己还年轻，应该赶紧多学点东西，才有立足之地。再看到公司地迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

总结人：杨焯 2011-9-27

## 酒店前台试用期个人总结篇九

自学校毕业来xx酒店工作已经过去了三个月了，三个月来工作带给我许多感悟，我十分珍惜且感恩这次机会，现在我将在xx酒店试用期间的工作做如下总结：

### 一、保持良好的第一印象

前台作为酒店的窗口，是酒店给客人的第一印象。首先我们要保持自己的形象，面带微笑、精神饱满，用我们最美丽的一面去迎接客人，让每位客人走进酒店都会体验到我们的真诚和热情。

## 二、关注宾客喜好

当客人走进酒店时，我们要主动问好，称呼客人时，如果是熟客就要准确无误地说出客人的姓名和职务，这一点非常重要，宾客会为此感受到自己的受到了尊重和重视。我们还要收集客人的生活习惯、个人喜好等信息，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

## 三、提供个性化的服务

在客人办理手续时，我们可多关心客人，多询问客人，如果是外地客人，可以向他们多讲解当地的风土人情，主动为他们介绍车站、商场、景点的位置，询问客人是否疲劳，快速地办好手续，客人退房时，客房查房需要等待几分钟，这时不要让客人站着，请客人坐下稍等，主动询问客人住得怎样或是对酒店有什么意见，不要让客人觉得冷落了他。进一步沟通能使客人多一份温馨，也能消除宾客在酒店里所遇到的种种不快。

## 四、微笑服务

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！

在工作中，每天看见形形色色的客人进进出出，为他们提供

不同的服务，解决各种各样的问题。有时工作真的很累，但是我却感觉很充实，很快乐。我十分庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲，我真挚的热爱自己的岗位，希望能成为xx酒店的一名正式员工，我保证在以后的工作中，我会做好个人工作计划，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

## 酒店前台试用期个人总结篇十

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。今天本站小编给大家为您整理了酒店前台试用期工作总结，希望对大家有所帮助。

转眼3个月结束了，这几个月使我改变了很多，也学到了很多，初入社会更多遇到的问题和需要学的是人际交往的能力。

经朋友介绍，我按期来到方圆快捷酒店工作，带着对第一份工作的热情，我走上了我人生的第一个工作岗位——前台接待，方圆快捷酒店共145间房，相对郑州来说客房间数还算不错的对于每个酒店来说都是一样的，前厅部是整个的酒店的核心，也应该是酒店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，尤其是前台接待，形象是一方面，另外个人素质也是很重，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，是整个酒店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取酒店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解。总结起来可以用以下五条来阐述：

- 1、礼貌、礼仪。包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

- 2、前台人员也因该的楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重;2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

前台接待看是一个很简单的工作，可是其中需要学习的东西还有很。我会用心去努力把自己的工作做好，只有这样才能不断完善和提高自己的。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。

我叫，是前厅部总台的一名员工。经过了忙碌而充实的20xx年我们迎来了崭新而又充满希望的20xx年。站在这里我感慨万千，能够参加优秀员工的演讲，不仅代表了领导的器重和同事的认可也体现了大家对我在工作能力上的肯定，再次我要感谢领导和同事对我的信任，谢谢大家!

由刚来会馆时的一名员工成长为一名领班，我能深刻的认识到提升的不仅仅是我的职位，同事也是领导对我的期望和自己肩上的责任。要当好领班就是要在工作中事事都做员工的

榜样，同事要能调动同事们的积极性，给予她们充分的信任。我正是这样做着，慢慢地积累细节经验，毫无保留地运用到我的工作当中，并提高自身的管理水平。

作为会馆的一员，我用百分百的热情和周到的服务换来客人满意的微笑。虽然我的工作很普通，但我从不因为它普通而放弃追求。因为我每天都在帮助别人，宾客从我这里得到满意的服务，我也从宾客满意的眼神中得到了满足，找到快乐。

作为总台领班，我不仅仅要当好总台的接待和收银，还要负责前厅部的内勤工作，负责前厅部物品的领用及保管、考勤等。作为前厅部的小管家，物品管理方面我时刻遵循会馆的宗旨——节约开支，控制好成本。为节约费用，控制好办公用品，小到领用一根笔芯我都要求以旧换新。我经常提醒前厅部每一位同事用使用过一面的白纸来复印内部用资料。我看到前台的欢迎卡一次性使用非常的浪费，就主动向经理提出对回收的较新的欢迎卡可以循环使用，并得到了经理的同意。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。物品的保管我能做到帐物相符。考勤方面，我坚持每天实事求是划考勤，每月及时将考勤上报，保证部门工作的正常运行。

各位领导：今天如果我竞选上了优秀员工，我会很高兴，但不会骄傲，它只会鞭策我不断的进步，将工作做得更好。如果我没有竞选上我也不会气馁，我会更加的努力，进一步完善自己。

这一季度以来，在机关事务管理局的指导下，在接待中心李主任的具体领导下，围绕工作中心，切实履行服务职责，创造性地开展接待工作，得到了多数客人和同事以及各位领导的一致好评，圆满的完成了领导交办的各项任务。同时，个人也在不同方面取得了一定的成绩，主要体现在一下几个方面，下面作工作总结如下：

## 一、提高认识

酒店行业作为一项服务工作，本质就是为来宾提供优质舒适的餐饮、休息环境。而前台接待工作则为工作的首要环节，也代表着酒店的第一印象。前台服务人员必须高度认识工作的重要性，始终牢记“宾客至上，服务第一”和“让客人完全满意”的服务宗旨，始终面带微笑，认真谦和地接待各方来客。只有从思想上不断提高对前台工作的重要性认识，才能做好前台工作，只有立足本职工作，注重每个服务环节，才能保证各项工作的有序健康开展。

## 二、扎实工作

本人对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行前台服务职责，积极主动开展各项工作。在工作期间，本人按时值班，从无迟到早退，保证了接待中心的正常营业秩序。对待客人能够礼貌热情，友善微笑，对提出问题和建议能够耐心解答和虚心接受，并及时与相关单位积极协调和解决，妥善处理大大小小的客人投诉，得到了广大客人的好评。在对待同事方面，能够做到团结互助，友善和谐，妥善处理好个人生活上的各种问题。

## 三、加强学习

扎实工作的同时，本人坚持对各项文化知识的学习，主要在酒店管理、法律、会计等方面的进行了系统深入的学习。一个人学习能力多大，就能决定走多远。只有不断的学习各方面的知识，才能在工作主动性、创新性上有所提高，才能适应不断变化发展的酒店行业。

当然，在总结成绩的同时，本人也存在一些缺点，如全局意识和积极主动行还不够强，有待下一步重点提高。

总之，在20xx年的岁末，我在领导和同事的关心和帮助下，取得了一些成绩，但面对新情况新问题，还需站在新的起点上，迎接新的困难和挑战，再接再厉，继续认真履行工作职责

责，不断提高业务水平，创造性地开展工作，为接待中心的全面发展贡献自己的光和热。