

最新酒店前台心得体会 酒店前台理念心得 体会(模板9篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店前台心得体会篇一

酒店前台是酒店服务的第一道门面，是客户与酒店沟通和交流的桥梁，在酒店行业中起着至关重要的作用。作为酒店前线员工，我在日常工作中深深体会到了酒店前台理念的重要性。通过不断学习和实践，我逐渐形成了自己的理念和体会。

首先，酒店前台的理念是“客户至上”。作为服务行业的从业者，我们的首要任务就是满足客户的需求。无论客户提出什么样的要求，我们都应该积极主动地提供帮助和解决方案。在处理客户问题时，我们要以积极向上的态度面对，尽可能多地了解客户需求，做到善解人意。只有让客户感到满意，才能够获得客户的信任和口碑。

其次，酒店前台的理念是“细致入微”。在酒店前台工作，往往需要同时处理多个任务，需要应对不同客户的需求和问题。为了能够更好地服务客户，我们必须做到细心观察和细致入微。例如，在客户入住时，我们要主动了解客户的偏好和特殊需求，提前做好准备。在客户离店时，我们要帮助客户办理离店手续，详细了解客户的入住体验和意见。只有通过细致入微的服务，才能够真正满足客户的需求和期望。

第三，在酒店前台工作，必须具备良好的沟通能力和应变能力。酒店前台是客户与酒店之间的桥梁，需要不断与不同背

景和需求的客户进行沟通和交流。因此，我们要具备良好的口头和书面表达能力，能够清晰地传达信息和解释政策。在与客户沟通时，我们还要善于倾听和理解客户的需求，根据客户的反馈及时调整服务。同时，我们也要有应变能力，在处理客户投诉和问题时，能够冷静应对，找到最合适的解决方案。

第四，酒店前台员工还需具备团队合作精神。在酒店前台工作，往往需要与其他部门的员工进行密切合作，协调各项服务工作。团队合作精神是提高工作效率和提升服务质量的关键。我们要主动与其他部门的员工保持良好的沟通和协调，及时传递和接收信息。在处理客户问题时，我们要与其他部门共同协作，共同解决问题。只有通过团队合作，才能够更好地为客户提供优质的服务。

最后，酒店前台员工要持续学习和提升自己的专业素养。酒店行业一直在不断发展和变化，客户的需求也在不断演变。作为酒店前台员工，我们要时刻关注行业动态和客户的变化，不断学习和提升自己的专业素养。例如，学习新的技能和知识，掌握新的软件和系统。只有不断更新自己的知识和技能，才能够跟上行业的发展步伐，为客户提供更加优质的服务。

总之，酒店前台理念的核心是以客户为中心，通过细致入微、良好的沟通能力和应变能力、团队合作和持续学习来满足客户的需求。作为酒店前台员工，我深知这些理念的重要性，并且在工作中不断努力实践和提升自己。只有通过不断学习和实践，才能更好地体会到酒店前台理念的价值和意义，并为客户提供更加优质的服务。

酒店前台心得体会篇二

我是一个比较安静的人，但这并不是代表我不健谈。我只是喜欢在工作中保持安静。为此，当我看到这份工作的时候，我就有一种感觉，这个工作一定非常的适合我。

随后，我便积极的提交了自己的简历，开始了在__物业公司的旅行。

在经历了短暂的培训之后，我顺利的度过来到了__小区物业点。并且在前辈的教导下开始了实习的工作。

但是当我来到这里后，我才发现自己想错了。这并不是是一份简单的工作!在开始了工作之后，我第一件事就是去整理工作的资料。并不仅仅是我们营业点的资料，还有各个业主的，以及公司发过来的。这些工作资料看的我头昏脑涨，一开始的时候甚至有过辞职的打算。

可当我真正的去细想的时候，手却不自觉的停了下来。尽管这份工作与我所想的有些不同，尽管每天忙碌的工作甚至让我想就这样躺下休息。但是，这仍然是我第一份自己选择的工作。我并不是希望自己的.第一份工作就这样结束。于是，咬咬牙，我积蓄投入到工作当中去了。

这次的实习中，我并没有什么突出的贡献。但是在工作中我亲力亲为，为业主们解决了不少的麻烦。尽管不少业主都还不熟悉，但是他们也会友好的向我问好。

对我来说，这份体会其实是最难得的，与这些业主的交流，让我更加了解了公司的情况，并且对自己的工作也有了极大的提升。我相信，这个收获会给我一辈子的益处。

x个月的实习终于结束了，但是未来还在脚下，我会继续提升，努力的提升自己，让自己能在今后找到真正习惯的工作。

酒店前台心得体会篇三

酒店前台是酒店服务工作的重要组成部分，也是酒店与外界客人的第一道接触。作为一名酒店前台工作人员，我深深体会到了酒店前台理念的重要性。通过与客人的交流和工作的

实践，我逐渐领悟到了一些心得和体会。

首先，酒店前台理念的核心是服务。酒店前台是客人入住酒店的第一站，因此我们要以最热忱、最周到的服务迎接客人的到来。刚进酒店时的第一眼印象和第一声问候常常会决定客人对酒店的整体印象。因此，我始终记得微笑是最好的礼貌，礼貌是最好的交流方式。无论是客人的语言、肢体还是眼神，我们都应该积极主动地倾听和解读，为客人提供准确、专业的信息和建议。同时，我也意识到，仅仅满足客人的需求是不够的，我们应该通过主动关怀和细致入微的服务，为客人创造出愉快、舒适的住宿体验。这是酒店前台理念的核心，也是我们工作的动力所在。

其次，酒店前台理念的重要性在于建立良好的客户关系。在与客人的交流中，我发现有效的沟通是建立良好客户关系的关键。通过聆听客人的需求和意见，我们能够更好地了解客人的需求和期望，并及时向酒店管理层提供反馈和建议。与此同时，我们也应该学会主动与客人交流，了解他们的喜好和需求，为他们提供个性化的服务。比如，对于新婚夫妇，我们可以提供特殊的房间布置和服务；对于独自旅行的客人，我们可以主动询问他们的需求并提供必要的帮助。只有通过主动关怀和个性化的服务，我们才能赢得客人的信任和满意，建立起长期的客户关系。

再次，酒店前台理念要注重团队合作。酒店前台工作涉及到多个环节和部门的协作，因此团队合作至关重要。作为酒店前台工作人员，我们既要与酒店内其他部门紧密配合，也要与其他酒店的前台保持良好的合作关系。只有通过密切的协作和沟通，我们才能更好地满足客人的需求和期望。在我的个人工作中，我时常与客户关系部门合作，共同解决客人的问题；与其他酒店前台进行信息交流，了解行业的最新动态。这种积极主动的合作精神，不仅使我们工作的效率得以提高，也为客人提供了更加便捷和高效的服务。

此外，酒店前台理念也需要注重职业素养的提升。作为酒店前台的工作人员，我们的形象和素养直接影响着客人对酒店的评价和选择。因此，我们需要不断提升自己的职业素养。第一，我们要时刻保持良好的仪容仪表，穿戴整齐，言谈举止得体。第二，我们要不断提升自己的专业知识和业务水平，做到知无不言、言无不尽，给客人提供最准确、最全面的信息和方案。此外，我们还要不断学习和提升自己的沟通技巧和服务技能，以更好地应对各种复杂的情况。只有通过不断提升和完善自己，我们才能更好地胜任酒店前台的工作。

总的来说，酒店前台理念的重要性体现在服务、客户关系、团队合作和职业素养等多个方面。在我的工作实践中，我始终以高度的责任感和使命感，投入到酒店前台的服务工作中。通过与客人的交流和反馈，我不断总结经验，提升自己的服务水平。我相信，在不断学习和实践的过程中，我会更好地理解 and 践行酒店前台理念，为客人带来更加愉快和满意的入住体验。

酒店前台心得体会篇四

第一段：引言（150字左右）

酒店前台作为酒店服务的门面，起着至关重要的角色。拥有良好的前台理念对于提升酒店的形象与服务质量有着重要的影响。我从业多年，对于酒店前台理念有着自己的一些体会和心得。在这篇文章中，我将会分享我的观点，并为大家详细介绍我的理念心得体会。

第二段：提供温暖的服务（250字左右）

酒店前台的第一要务是为客人提供温暖的服务。在接待客人时，微笑和热情是必不可少的。我坚信，以真诚和亲切的态度对待每一位客人，不仅能够让他们感到受到重视和尊重，也能够营造一种友好的氛围。在我工作的酒店，我们通过培

训员工学习如何面对不同客人的需求以及处理各种复杂问题。我认为这种全面的培训对于提高前台服务水平至关重要。

第三段：注重细节和沟通（250字左右）

在酒店前台工作，注重细节和良好的沟通能力也是十分重要的。细心观察客人的需求，并及时提供帮助和服务是我们的职责所在。酒店前台的员工要学会运用良好的沟通技巧，能够准确理解客人的要求，并及时解决问题。同时，为了提高服务质量，我们常常与其他部门进行沟通和协作。通过与其他团队合作，我们可以更好地满足客人的需求，让他们有宾至如归的感觉。

第四段：快速反应和解决问题（250字左右）

在日常工作中，遇到问题或投诉时，我们需要快速反应并解决问题。对于酒店前台来说，耐心和技巧是解决问题的关键。我们不能仅仅将问题看作是客人的抱怨，而应该以积极的态度来解决问题。通过仔细倾听客人的需求和反馈，酒店前台员工可以更好地理解并满足客人的期望。同时，良好的沟通技巧和解决问题的能力也能够提高客人的满意度。

第五段：总结和展望（300字左右）

通过多年的从业经验，我深刻认识到酒店前台理念对提升服务质量至关重要。温暖的服务、注重细节和沟通、快速反应和解决问题，这些都是我在工作中的经验和体会。然而，我也意识到在这个日新月异的行业中，我们不能停止学习和进步。我们应该不断提高自己的素质，掌握新的技能和知识，并将其运用到工作中。通过不断完善和优化前台服务理念，我们可以给客人带来更好的体验，提高酒店的形象和服务质量。

总结：（约150字）

酒店前台作为酒店服务的门面，扮演着至关重要的角色。提供温暖的服务、注重细节和沟通、快速反应和解决问题，这些是酒店前台理念的核心要点。通过不断完善前台服务理念，我们可以提高客人的满意度，营造良好的客户体验，进而提升酒店的形象和服务质量。

酒店前台心得体会篇五

在酒店行业中，前台是顾客与酒店之间的第一道接触，酒店前台的工作环境繁忙，要求员工灵活应对各种情况。为了提升服务质量，不断提高员工的专业素质，酒店中的前台培训也是至关重要的。在我参加酒店前台培训的过程中，我深刻地感受到了培训的重要性，并且从中获得了很多启示。以下是我在酒店前台培训中的心得体会。

首先，一流的服务意识是酒店前台员工应具备的重要素质。在培训中，我学到了诸多改善服务质量的技巧，例如主动问候客人、耐心倾听客户需求以及主动解决客人的问题等。通过模拟场景的培训，我明白了服务意识对于提升客户满意度的重要性。一句热情的问候，一个微笑的面孔，都能让客人感到宾至如归。因此，我在今后工作中愿意主动关注客户的需求，提供最优质的服务。

其次，团队合作是酒店前台工作中至关重要的一环。在培训中，我参与了一些小组合作的练习活动，例如角色扮演和团队游戏等。通过这些活动，我意识到团队合作对于工作效率和工作氛围的促进作用。在酒店前台工作中，团队成员需要相互合作，互相扶持，共同应对突发情况。一个高效合作的团队能够提供更好的服务，提升顾客体验。因此，我深知在今后的工作中，与团队成员一起携手合作，共同进步。

再者，处理压力是酒店前台员工必备的技能之一。在培训中，我学到了如何以平和的心态面对压力和冲突。酒店前台的工作环境常常繁忙而有挑战性，因此，处理压力的能力显得尤

为重要。通过培训，我掌握了一些自我调解的方法，例如呼吸冥想、思维转换等，这些方法能够帮助我在紧张的工作环境中保持冷静。今后，我准备将这些方法融入到工作中，有效应对压力，并且以最佳状态为顾客提供优质服务。

此外，诚信是酒店前台员工应坚守的原则之一。在培训中，我了解到酒店前台员工需要保守客人的隐私信息，同时遵守公司的规章制度。在工作中，我们需要始终以诚信为出发点，与客人建立起互信的关系。如果我们失去了信任，那么我们的工作就会受到质疑。因此，我明白保持诚信对于酒店前台工作的重要性，我将以诚信为准则，全力为顾客提供满意的服务。

最后，持续学习是我在酒店前台培训中颇有感触的一个方面。在培训中，我学到了许多酒店管理和客户服务的专业知识，并且了解到这个行业中的各种新技术和新趋势。我认识到学习是一种持续的过程，并且不断更新自己的知识对于提高个人竞争力和适应行业的发展是至关重要的。因此，在今后的工作中，我将持续学习，不断提升自己的专业水平，以适应行业的发展，并为客人提供更好的服务。

总之，通过参与酒店前台的培训，我深刻地认识到了一流的服务意识、团队合作、处理压力、诚信以及持续学习的重要性，这些将会成为我今后在酒店前台工作中的宝贵财富。我将在实际工作中不断运用这些培训心得，不断提高自己的专业能力，以提供最优质的服务来满足客户需求。我相信通过不断学习和努力，我的职业生涯将会有更加光明的未来。

酒店前台心得体会篇六

作为一名酒店管理专业的毕业生，应聘到大酒店距今已经有了一段时间，回顾这段时日，这是我人生中弥足宝贵的经受，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，学到了很多在课堂和书本上都无

法学到的学问。实习过程单位赐予了我足够的宽容、支持和关心，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，各方面均取得了肯定的进步。

我被安排到了酒店前台实习。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，另外两人根据实际工作量状况安排剩余工作。这样的支配比较宽松，既可以在工作量大的状况下安排为一人收银，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阅历，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汲取阅历，快速成长。

或许，在旁人看来，前台的工作很简洁，事实上，这工作的程序简单繁多，在这说长不长说短不短的几个月里，我发觉要做好一项工作，心态必需调整好，无论工作是繁重还是悠闲，要用乐观的态度去完成我们的每一份工作，而不是去埋怨；当你犯错的时候，要想尽一切方法去弥补你的过失，而不是躲避。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，这算是鼓舞大家埋头苦干，加班加点也情愿坚持的动力所在。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备，还给我劝慰和鼓舞，这让我特别感动。感谢一位年长的同事告知我，不管在何种环境，都要记住三点：

一、勤快

二、忍耐

三、不耻下问，我会始终牢记在心的。

这些日子我的确学到了不少东西，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当具有剧烈的服务意识。实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟识，只有在现实中经受过，才会明白这个社会是如此的简单，远没有我们想象的单纯。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发觉自己的想法和观点是如此的稚嫩，不过后来我就渐渐放开了。刚开头上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的转变，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。以前在家的時候，衣食无忧，根本就没有仔细思索过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发觉得来不易。在高校里，我们只是一张白纸，通过实习我们体会了社会和人生。在学校或家里或许有老师或家长安排说今日做些什么，明天做些什么，但在这里，不肯定有人会告知你这些，你必需自觉地去，而且要尽自己的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，究竟学校是学习的场所，每一个同学都在为取得更高的成果而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的酬劳和晋升而努力，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，以提高自己的力量。在前台这个岗位，我慢慢能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会阅历和学习处世之道，了解人际关系的简单，这是整个实习过程中最珍贵的一部分。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意的东西。

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，同时还结识了许多很好的同事和伴侣，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，

让我提前接触了社会，熟悉到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业方案做了一次提前策划。通过这次实习，我发觉了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。

酒店前台心得体会篇七

参加酒店前台培训是我作为一名大学生实习生最期待的一项任务。我热爱酒店行业，尤其是前台工作，因为这个职位需要细心、耐心和良好的沟通能力。虽然我在学校学习了很多理论知识，但我深知实践才是提升的最好途径。在培训之前，我的心中充满了期待和憧憬，我希望通过这次培训能够更好地了解酒店前台工作的方方面面。

第二段：培训内容的丰富性

酒店前台培训的内容非常丰富，既有理论知识的传授，也有实际操作的演练。我们学习了酒店前台的基本流程、工作规范以及应对突发事件的方法。此外，我们还进行了模拟接待客人的训练，学习了如何与客人保持良好的沟通和处理投诉的技巧。培训的每个环节都非常生动有趣，让我们能够更好地理解和应用所学知识。

第三段：团队合作与沟通的重要性

通过酒店前台培训，我深刻体会到了团队合作和良好沟通的重要性。在酒店前台的工作中，我们需要与许多不同性格和背景的客人打交道，而且工作中也需要与同事紧密合作。只有通过高效的沟通和团队合作，才能够更好地完成工作任务，并提供优质的服务。培训中，我们进行了很多小组讨论和团队合作的训练，通过相互交流和合作，我对团队合作的重要性有了更深刻的认识。

第四段：专业素养的提升

酒店前台培训还帮助我提升了专业素养。在培训中，我们学习了如何优雅地站立、如何用礼貌的语言与客人交流以及如何处理客人不满意的情绪。这些专业素养的培养不仅使我们更加自信地面对客人，同时也提高了我们的服务水平。通过培训，我掌握了一些实用的技巧，比如如何高效地处理客人的问题和投诉，这些技巧对于我未来的职业发展将非常有帮助。

第五段：总结与感悟

通过酒店前台培训，我受益匪浅。这次培训不仅让我更好地了解了酒店前台的工作，还培养了我与他人合作和沟通的能力，提升了我的专业素养。尽管培训只持续了短短几天，但我收获的知识和经验将会伴随我一生。在未来的工作中，我将努力将所学应用于实践，并继续不断提升自己，成为一名优秀的酒店前台工作人员。

以上是一篇关于“酒店前台培训心得体会”的连贯五段式文章。这篇文章以我对培训的期待为开端，接着介绍了培训的内容丰富性、团队合作与沟通的重要性、专业素养的提升以及最后的总结与感悟。这些段落紧密连接，通过逐步展开的方式使得文章内容丰富而有逻辑。

酒店前台心得体会篇八

接近毕业的时候有这样的一场实习体验，更是让我对自己将来的工作有了更大的期盼，同时也是让我提前感受到这个社会真正需要的人才，所以我更是需要为此而付出更大的努力，争取能够真正的做好自己。

走上酒店实习的岗位时，我是特别地感动，究竟面对真正的工作心中的确是有特别多的期盼。开头工作之后就在领导的带着下对整个进展了解，同时对自己所要开展的工作有更深的感知。跟随着领导的教育我真正的感受到酒店前台工作的

重要性，更是坚决的要让自己在前台的工作上付出更多的努力。

在工作的过程中，自己也是遇到了特别多的困难，而我更是由于没有阅历，更是不知道应当要如何去实行行动，大局部都是马上的寻求领导与同事的帮忙，在他们的处理下才真正的将工作完成好。固然在领导与同事在处理的过程中我也是在渐渐的学习，这样的学习与单纯的教师教，学生学都特别大的区分，更是能让我特别深刻的明白自己需要付出的东西，同时更是需要在生活中去多加考虑的方面。酒店前台的工作就是酒店的门面，主要就是与客人进展面对面的沟通，同时为客人做更多的'效劳。而人与人之间的沟通是极为困难的，所以必需要花费更多努力，更多的精力才真正的能将这份工作完成好。

通过我在前台岗位上的工作，虽然我也是能够较好的完成自己所负责的任务了，但是我在一些应急措施上还是有较大的缺乏，尤其是在面对客人的临时需求时，我不能准时的做出自己的反应，更没有方法真正的在其中得到成长与转变。这段实习的时间让我是真正的明白自己有特别多的缺陷，更是需要更加努力的去完成自己的工作，同时以自己的实际行动来让客人感受到我最为真诚的效劳。

酒店行业就是一种效劳行业，不管是从事其中的那一职位，都是在为客人所效劳，所以在平常工作的时候，更多的就是要站在客人的角度去思索，去为客人做更多的付出，同时付出更大的努力去完成每一件工作。

这次的实习让我深入工作环境，真正的感受到工作是需要付出更多地心血，同时要以自己最棒的状态去成长，去更加的努力。为了更好的效劳好每一位客人便是需要拿出自己的真心，用真心去面对客人，摆正自己的态度，这样才能够在效劳业中得到更好的成长，让领导也看到我的力量，更是促进酒店的进展。

酒店前台心得体会篇九

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。