

# 2023年酒店前台试用期工作总结(精选8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。相信许多人会觉得总结很难写？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。

## 酒店前台试用期工作总结篇一

过去的\_\_\_\_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，在来到我们酒店的差不多一年里，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！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

### 一、对前台工作的认识

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，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。

### 二、做好前台工作的要求

像所有其他的服务行业一样，做好礼貌，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。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。

### 三、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，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

### 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。

在过去的一年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酒店给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

## 酒店前台试用期工作总结篇二

一张白纸，只有透过实习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。整个实习历程，我不仅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意的东西。

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，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都务必具备的东西。虽说酒店里的工作每一天都是千篇一律、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，能够感受不同的地域有着不同的文化气息，当然，来临安的多是国内游客，所以异国气息甚少。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，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，心态务必调整好，无论工作是繁重还是清

闲，要用用心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，此刻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，这让我十分感动，遇到这样开明的上司和同事，但是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我会一向牢记在心的。

实习此刻已经结束了，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楚。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。透过这次实习，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。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份实习工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了必须的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也期望酒店能够越来越好！

### **酒店前台试用期工作总结篇三**

在xx市，我又一次迎来了六月的到来，虽然天气炎热，但庆幸我是在xxx酒店这样的大酒店上班，空调的加持下，任何天气下的工作都不会降低我的服务！虽然我对自己前台工作的服务非常自信，但是顾客也是非常挑剔的，他们永远只会对服务有更加高的要求，我可不能只是保持现在的状态就感到满足了，我还有很多的地方可以提升，可以加强。

正是在xxx酒店的工作让我发现了自己在工作中的种种不足，在今年上半年的工作中，我又见识到了同事们优异的工作技巧，让我不禁感到自己还多么的稚嫩。所以在下半年，我也要好好的加油，提升自己的工作能力。为此，我特地总结了我在上半年的工作情况。我的上半年前台工作总结如下：

xxx是和我一同工作的同事，同为前台，但是我们收到的前台满意度她却一直比我高。我们的服务流程都是一样的，做的工作都是一样的，我自认为自己在外貌上也并不比她差，可为什么会有这样的差距呢？在上半年的前几个月我在她工作时仔细观察了她的工作，发现比起我这样只做固定工作的人，她付出的比我多得多。在工作中她多为顾客着想，很多时候都会去做一些超出自己工作范围的事，让顾客满意，她的成绩自然也就上去了。这一点，我在之后也有好好的向她学习。

作为前台，我们的工作就是为客人展示我们酒店最好的服务，并尽力留住顾客，让他们入住。虽然经过了这么久的的工作，我对于这样的工作已经算是烂熟于心，面对怎样的`顾客该怎样说，怎么去介绍我们的房间……这些都早已习惯。但是也正是因为这样，才导致我有些自满，才导致了x月份的那次失误。

那天，突然来了两位国外的客人，向我径直走来，可是我平时接待的多是国内的客人，虽然在培训的英语都有学过，但是却已经好久不用，生疏了。就在我感到无措的时候，我的同事[]xxx[]却用一口流利的英语来接待了这些客人。这让我不得不感到惭愧，在平时的休息时间，我都是用来闲着，但她却一直捧着一本英语书在学习。所以在那之后，我也开始对自己的不足开始补足。

在上半年的工作中，我知道了自己依然有很多的不足，不能只习惯于现在的工作，社会是多样的，我们要好好做好面对各种客人的准备，让我在下半年的工作中继续努力吧！

## 酒店前台试用期工作总结篇四

- 1、检查电脑，公安系统，美团软件是否打开。
  - 2、把昨天的账目、备用金核对一遍。
  - 3、检查退房的房间，安排阿姨搞卫生。提醒阿姨搞好卫生后通知前台核查。
  - 4、清理前台卫生，整理台面物品，保持前台整洁。
- 1、监督阿姨客房的卫生，对客房进行检查，并做好清洁记录。
  - 2、特殊情况下，需协助阿姨的工作，保证清洁任务及时完成，客户入住时有干净的客房。
  - 3、及时处理客户的开房，退房手续，
  - 5、下午一点检查退房，未续住的，需打电话或敲门通知客人退房。
- 1、主动问客人需要开什么房间
  - 2、刷身份证并登记好信息电话号码
  - 3、问下客户是怎么付费，交押金100元，记得开押金条。
  - 4、把身份证房卡一起给客户，并提醒客户12点前退房。
  - 5、入住密码锁房间的客户，提醒退房时关掉所有电器。
  - 6、连续开几天房的客人，提醒他需要搞卫生时要主动联系前台。
  - 7、需要开发票的客人，提前提供发票信息，需要多开发票的，

超出部分将收取10%的手续费。

8、用本子记录客户入住时间，是否熟客，付款方式，押金。

## 酒店前台试用期工作总结篇五

在完成本职工作的同时，认真完成领导交办的随机工作，并积极参加公司组织的各项活动，协助领导同事筹备了首届职工运动会；在xx联通诚信演讲活动中获得第一名□xx联通诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备xx年文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

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！

不知不觉在这个酒店已经做了有一年时间，从刚开始对前台一去所知到现在独挡一面，我相信这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”。

我一直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，工作班次分为早班、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吸收经验，迅速成长。

在这一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面对客人，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。只有通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，才能更好的为客人提供优质的服务。

### 二、加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，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情况灵活掌握房价，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，争取的入住率。



提高岗位的适应能力，把自己该完成的工作任务都有质量地做好，并抽取时间向同事学习更多其他方面的知识，丰富自己的见识。

### 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一定的负面影响。

### 四、考虑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，“事不关己，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情况，请求帮助。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助感化，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。

作为一名洗浴部浴区的领班，也让我进入了一个全新的工作环境，在新的环境中。各项工作都将从头开始，许多事都是边干边摸索，以便在工作中游刃有余。我深知自己扮演的是一个承上启下，协调左右的角色。每天做的也都是些琐碎的工作，尽快的理顺关系投入到工作中去是我重要的任务，全力配合好主管日常工作是我的职责，这就要求我们工作意识

要强，工作态度要端正，工作效率要快，力求周全。我每天的职责是：落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。

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，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空□xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

感谢您的阅读，祝您生活愉快。

## 酒店前台试用期工作总结篇六

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。这一年以来，我们做好了以下几项工作：

现在前台有x人，实行早中晚三班制轮换。早晚班各一人，中班两人。

由于酒店一些设备老化造成客人入住时的一些不便，时常引起客人投诉。对于这些出现的纠纷和问题，前厅部沉着应对，积极、及时、妥善地解决。对于个别客人的刻意刁难，我们也做到了忍耐的同时，微笑的赔不是，时刻以维护酒店的名誉为前提，尽量使客人能够满意。

在取得成绩的同时，我们也要深刻地意识到由于前厅部人员的流动性和不专业性，以及其他一些原因，我们在工作中仍然存在着很多问题。

### （1）微笑服务的缺乏

总台在日常工作中坚持做好“三会”，即遇到客人时，会微笑、会问候、会沟通。服务需要微笑，只有始终向客人投以微笑，服务才充满生机，客人会感受到我们发自内心的服务。而当客人一进入宾馆时，主动、热情、亲切地称呼客人，一声问候与语言的沟通更拉近我们与客人的距离。但我们的员工还没有做到时刻把微笑挂在脸上，有时给客人开房也不说普通话。

## （2）销售技巧的’缺乏

由于缺乏专业素养，我们员工在客房销售技巧方面还有所欠缺。前台应在酒店优惠政策的同时，根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价。前台还应和保安提前做好沟通，加深配合默契，坚持“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，由前台喊高价格，若客人嫌房价太贵转身离开时，保安应配合上前主动降价留住客人。

## （3）财务交账的漏洞

由于前台开房流程都是手写完成，其中人为可操作性大；电脑程序也因为可以人为的随意修改而无法查出实际开房数量和价格；这其中就存在着很大的漏洞。所幸我们的员工从不搞小动作，不从中贪污金钱。但为了以防万一，前台财务的漏洞应尽快想方设法的补起来。

为了进一步提高我们的工作质量，配合销售部完成销售任务，提高酒店的散客房销售价格，更加妥善地处理各种问题，让每一个客人都能乘兴而来，满意而归，我们还需不停地努力，做到更好！

## （1）加强业务培训，提高员工素质，提高服务质量

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，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的工作重点，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

(2) 稳定员工队伍，减少员工的流动性；

(3) “硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；

(4) 提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

## 酒店前台试用期工作总结篇七

时间过去一年，在酒店前台主管的职位上又做了一年，可真是过的快呢。这一年，管理着前台的工作，与各位前台员工一起坚守在酒店的前沿，为酒店的好的发展做着自己的职责。下面是我做的工作总结：

以微笑服务为基点，培训大家服务的技巧。做前台的员工，就必须要有优质的服务，要让来酒店的顾客满意，才能为酒店把成绩做上去。前台是整个酒店的门楣，服务是第一要做好的。因而本年度，每个月都会对员工进行一到两次的业务培训，培训全体员工的服务技巧，让各员工在工作上有更好的展示。按照培训计划进行，在培训后，还会对其进行考核，激励做的好的员工，鼓励工作成绩差的人，尽可能的把大家的业务技能给培养上来了，接近年底，我们一年来的培训都有了很好的效果，在前台的员工都能够给顾客满意的服务。

一年来，我努力的把前台的接待和订房工作做好，通过对员工的合理安排，让员工各司其职。每周一两次会议，一个月内召开三次集体会议，把大家集中起来对自己的工作进行总结和反思。通过在会议上大家对自己工作的一个反省和提出

问题，让这个团队逐渐的壮大起来，团结众人把前台这方面的工作全部都做好。在这一年中，因为酒店客流量比较高，所以我们的前台员工是经常在加班的。这一年经过前台全部员工的勤奋工作和认真的态度，我们完成了酒店的接待和预订房间的工作。

## 1、接待服务不够好

这源于在培训的时候没有注重大家这方面的礼仪，所以员工在接待顾客的时候，有很多的礼仪都没有做好，因而接待服务的质量是不好的。

## 2、纪律管理不严

由于自己忙于其他工作，所以对员工上班纪律这块的管理不是很严，导致了其中有些人上班是不认真的，有三天打鱼和三天晒网的情况，进而就没有及时的接待好顾客，影响到了对顾客服务的效果。

在新的一年里，我必定会加强对大家的管理，努力的关注前台各方面的工作，做到统一管理，为酒店接待更多的'顾客，提高酒店的客流量。来年，我对自己的工作也会提出更高的要求来的，让自己为酒店更精彩的发展做出贡献。

## 酒店前台试用期工作总结篇八

回顾今年完成的酒店前台工作实在让人难掩心中的激动，在努力过后收获喜悦也是自己在酒店工作中能够体会得到的，但是漫漫前路需要不断加强自身能力才能适应酒店工作环境，当前阶段我觉得自己和其他酒店员工相比还存在着不少差距，所以我针对今年已经完成的任務进行了酒店前台员工年终工作总结，希望能够通过这次积累的酒店工作经验可以帮助自己在明年获得更多的成就。

平日里的前台工作中我严格按照酒店的规定来要求自己，而且为了起到维护酒店形象的作用还会经常反思自己在服务礼仪方面是否存在不足，毕竟作为前台员工代表酒店的形象自然需要有这方面的觉悟才行，而且我为了更好地适应这份工作还常常学习英语以免回答不了外国客户问题时感到尴尬，实际上能够带着这样的态度来慎重对待酒店前台工作便可以让我获得较大的进步，因此今年我在客户接待方面所做出的努力也获得了相应的回报，无论是领导的肯定还是客户的良好评价都意味着自己在这方面做出的成就的确让人感到满意。

至于接线工作方面则按照相关话术与对方进行交流，如果其中包含较为重要的信息则将其记录下来并将其汇总以后交给酒店经理，如果需要电话转接的话则根据情况判定对方身份以后再展开下一步的动作，毕竟如果只是推销电话的话很可能会浪费酒店领导的工作时间，但是将电话信息进行记录并在下班以后交由酒店经理则是没问题的，当判定对方为有效客户以后可以在结束通话以前适当推荐酒店新出的优惠活动。

针对今年酒店的营业额进行分析便能准确找到业绩发生波动的原因，身为酒店前台员工自然需要在分析营业额的时候牢记身上的职责，所以有时我也会将分析结果上报给酒店领导并等待对方接下来的指示，在这之中可以明显观察得到节假日取得的效益并没有达到预估的效果，因此可以得知酒店的宣传工作应该存在着一定的局限性导致效益不高，只不过作为参与酒店宣传工作的员工之一应当也要承担部分责任，所以在明年的酒店宣传工作中应该有所创新才能取得令人满意的效果。

通过这次的总结也让我看清了自己在酒店前台工作中存在的不足，所以在接下来一段时间自己还应该要好好学习前台工作中的技巧并强化记忆，毕竟作为一名工作多年的前台员工却鲜有进步并不是值得光彩的事情，但是我相信随着时间的

积累应该能够让自己在前台工作中明白更多的人生哲理。