

前台实训个人总结范文(精选6篇)

作者：尘埃落定 来源：ECMS帝国之家 zhann.cn

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/shuxin/185484.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

总结是事后对某一阶段的工作或某项工作的完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析，为今后的工作提供帮助和借鉴的一种书面材料。以下是小编收集整理的前台实训个人总结范文(精选6篇)，仅供参考，希望能够帮助到大家。

前台实训个人总结1

经过__年多的学习积累，终于在__年，开始了人生的一个新的历程——实习。作为文秘专业的学生，我选择了与专业较为接近的__酒店前台接待作为我的实习岗位。

刚到酒店的时候，挺兴奋的，毕竟是第一次真正踏入社会工作，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛苦，但是也让人获益颇多。

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，__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心进行工作。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__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，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，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。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，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必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、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__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__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，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。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，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，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。通过这次实习，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__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一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这__个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好!

前台实训个人总结2

为了将校园所学的理论知识同企业实际账务操作结合起来，理论联系实际，以加深对所学专业理论知识的理解，使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。我来到x公司进行实习，以下是我的实习报告。

一、实习目的

深入社会实践，接触实际工作，提高实际操作技能，了解企业现实状况和现代企业管理理念。通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。通过深入公司实习，对我完成毕业论文和实习报告起到很重要的作用。

二、公司简介

x公司执著于理念创新，管理创新，产品创新和组织创新，通过孜孜以求的精神，持之以恒的努力和点点滴滴的积累，成为中国优秀的地产企业。树立“自主互动无边界，学习创新无止境”的核心价值观，公司确信对企业尽心、尽力、尽职、尽责的员工是企业最宝贵的财富；“让员工高尚，富裕”是企业不懈的追求；尊重、肯定并充分发挥每个员工的才能是企业义不容辞的职责。公司致力于开发和提高每一个员工的专业水平和职业潜力，不断完善的培训体系和职业发展体系，为大家带给广阔的平台和发展空间。

三、实习岗位

负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，持续良好的礼节礼貌。当访客进入接待厅时，抬头行注目礼“您好，请问找谁”，并请访客入座，请示后引入相关区域；负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并持续整洁干净。

铃响三声内务必接听，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门；做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；对客户投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传到达客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理。

负责收发管理报纸、信函、传真，及时送交领导或按要求传送给客户；下班前检查复印机关机，关掉所有电源，负责关好门窗；理解行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作，认真执行目标卡的管理规定，完成本部门分配的工作和任务。

四、实习内容

实习过程中，处于前台这样一个比较容易接触公司内部文件以及高层管理人员的位置上，对信息收集起了必须的帮忙，我采用了勤看、勤问、勤学、勤练的方式，对x日常管理工作的开展有了比较全面而深入的了解。在系统了解了公司经营管理的重点、方式和运作规律后，对x的经营理念、企业精神有了深刻的认识。

在x，全程化的服务理念绝不仅仅是停留在产品交付之后，而是贯穿于企业经营管理的全过程，所有的方案、工序、流程、规定均围绕着以客户为中心而拟定。公司还开展定期和不定期技术培训，开展岗位练兵，每年均评选优秀员工和技术能手，并予以表彰，提高了员工学文化，学技术的主动性，为建立学习型企业打下了良好的基础。

五、实习心得

这次的实习，对我来说，是一种挑战，同时也是一个机会。我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的。在工作中把每个人都当作良师益友，那么才有可能在工作中收获的更多。大学生的实习是挑战也是机遇，只有很好的把握，才能够体现它的好处。

要有坚定的信念，吃苦的决心，平和的心态和不耻下问的精神。不管到那家公司，一开始都不会立刻给我们实习生做，一般都是先让我们看，时间短的要几天，时间长的要几周，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做，便产生离开的想法，在这个时候我们必须要坚持，轻易放弃只会让自己后悔。另外，作为一个新人，平和的心态很重要，做事不要太过急功近利，表现得比别人都看得到，当然表现得不好别人眼里也不会融进沙子。

除努力工作具有责任心外，要善于经常做工作总结。每一天坚持写工作日记，每周做一次工作总结，主要是记录和总结工作中的错误。如果上级把一件超出自己潜力范围或工作范围的事情交给自己做，必须不要拒绝或抱怨并努力完成，我们不会了能够随时学习，因为这也许是上级对自己的潜力考验或是一次展示自己工作潜力的机会。

以前在校园，下课后就明白和同学玩耍，嘻嘻哈哈、大声谈笑。在那里可不能这样，那里是公司，是工作的地方，绝对不允许发生这样的事情。其实大学的结束，并不意味着学习的结束，相反，有更多的知识等待着我们去学习。我们要不断学习与企业相关的知识充实自己，因为现代企业的发展不仅仅在于内部的运作，还要靠外部的推动，要按经济规律和法律规定办事。

要相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自己也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅限于本部门，还要跟别的部门同事相处好，那样工作起来的效率才会更高，人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅仅能够放松一下神经，而且能够学到不少工作以外的事情。

俗话说，千里之行始于足下。这次实习虽然短暂，但是依然让我学到了许多书本上无法得来的知识。通过实习，能够更好的了解自己的不足，对我走向社会起到了一个桥梁和过渡的作用，是我人生中的一段重要的经历，对将来走上工作岗位也有着很大帮忙，也为我走向社会搭建了一个良好的平台。同时了解了这个社会的方方面面，能够让我更早的为自己做好职业规划。

前台实训个人总结3

__年__月__日，我开始了在__的实习生涯。

毕业实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。由于我所在的公司是一家私企，所以我刚开始的工作并不忙，没有感觉到很累。只是每天都要守在电话和传真机旁。很耗时间，第一天就因为坐了一天腰酸背痛的。

但是过了几天就稍有点习惯了，每天向我同一个办公室的女孩学习一些办公知识。刚步入工作岗位，才发现自己有很多都不懂的。现在在办公室，有闲的时候就会看一些会计方面的书，虽然自己所学的专业在此时没有派上什么用场，但我觉得应该多学点，有几个技能在以后找工作也可以给自己我几个选择。我现在上班近__个月了，在这短短一个多月中，曾几次想过干完一个月不干了。也许我是刚开始工作，有时受不了经理给的“气”，自己心里很不舒服，就想辞职再重新换个工作得了。但静下心来仔细想想，再换个工作也是的，在别人手底下工作不都是这样么？

刚开始就应该踏踏实实的干好自己的工作，毕竟又没有工作经验，现在有机会了就要从各方面锻炼自己。不然，想念以后干什么都会干不好的。我目前的工作，相比其他人来说待遇挺不错的了，也不是和其他人比，工作也不是很难，很容易进入工作，关键是学习对人怎么说话、态度及其处事。由于经验少，我现在这方面还有欠缺。现在才明白，在校做一名学生，是多么的好啊！早晚要工作，早晚要步入社会，早晚要面对这些避免不了的事。所以，现在我很珍惜学习的机会，多学一点总比没有学的好，花同样的时间，还不如多学，对以后择业会有很大的帮助。

在这里我主要负责的工作是以下的内容：

- 1、星期一至五，八天前把报纸分派到各位老总的办公室，并把杯子洗净。
- 2、早上八点左右领导及同事陆续上班，前台要起立向他们打招呼以示尊重。
- 3、八点左右到九点要逐个部门打电话询问订餐人员，九点前向__总部__食堂报告总的订餐人数。
- 4、负责前台服务热线的接听及来电咨询工作，重要事项认真记录并及时传达给相关人员，不遗漏，不延误。
- 5、负责来访人员的接待，基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范。
- 6、做好分内事的前提下，认真协助其他部门人员交待的工作。在文员这个职位上，技术性的劳动并不多，大多是些琐碎重复的工作，因而在工作中遇到的挫折主要发生在：

- 1、与上司沟通不好;
- 2、上司给的某份工作感到吃力，难以胜任;
- 3、与上司发生争执;
- 4、对琐碎重复的工作感到厌烦;
- 5、情感方面。

针对这几点我有以下的分析方法：

面对挫折，不妨从调整心态来纾解压力。古曰“天将降人于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行佛乱其所为;增益其所不能。”遇事应进行冷静分析，从客观、主观、目标、环境、条件等方面，找出受挫折的原因，采取有效的补救措施，树立一个辩证的挫折观，经常保持自信和乐观的态度，要认识到正是挫折和教训使我们变得聪明和成熟，正是失败本身才最终造就了成功。学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。

复印、传真、公文处理等文秘工作我都基本熟练。文秘管理要制发文件，处理文件和管理文件。在各种文件中，大部分具有不同程度的保密性，而且各级秘书人员经常接近领导，看一些重要文件，参加一些重要会议，所以，秘书人员在公共场合活动时要注意内外有别，把握分寸，对什么应该说什么不应该说要心中有数。准确，是对工作质量的要求。文秘管理的准确性是指正确体现政策，正确表达领导意图，正确地办文办事，言行有分寸，文字能达意。它在一定程度上保证领导工作的准备性。文秘管理的准确性，涉及的方面很多，简要地说，就是：办文要准，办事要稳，情况要实，主意要慎。而要做到这些，必须态度认真，作风过细，不能疏忽大意，不能马虎潦草。比如说办理公文，就要保证文件的质量，用词要准确，材料要真实，抄写要认真，校对要仔细，力求每一个环节都不发生差错。否则就会贻误工作，甚至酿成难以弥补的损失。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于彼此存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别

人的肩膀不断地往上爬，因此踏出校门的我很多时候无法适应。比如我们同一办公室的同事，为了能得到领导的赏识，背地里总是向领导搬弄是非，搞不正常关系。正因为如此办公室的关系时常显得有点淡漠，人与人之间的关系有时候显得有点紧张，但是环境往往会影响一个人的工作态度。一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。而偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。在电视上不止一次的看到职场的险恶，办公室里同事之间的是非，以我一个新人而言，我想我能做的就是“低头多工作，抬头少闲话”。且通过，，这次的实习是我更加认识到大学同学之间的关系是多么的珍贵。

岁月如梭，转眼__个月的实习期即将结束。在同事及领导的关心，支持下，在同事的帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了新的工作岗位，回首翘望，有优点可继承发扬，还有不足需学习改进。

我一直认为在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的的能力。“千里之行，始于足下，参加工作后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识}用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是接电话，处理一些不重要的文件，几乎没用上自己所学的专业知识。但是在实习的过程中，通过，，我认真的观察和虚心的学习，初步了解了办公室文员工作中的具体业务，拓展了所学的专业知识，并了解了很多关于招生培养方面和宣传方面的知识。这与我所学的专业有着密切的关系通过，，这次的实习，为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础，从个人发展方面说，对我影响最大的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面。大学期间的实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

也许是实习日子短和我并非文秘专业的关系，对文秘有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受，具体处理一些工作，所以未能领会其精髓，但通过实习，加深了我对文秘基本知识的理解。认识到要做好日常企业文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更要把实践和理论相结合。在工作中要更加努力，取长补短，虚心求教。相信自己会在以后的工作中更加的得心应手，表现更加出色!不管是在什么地方任职都会努力!

前台实训个人总结4

回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中受益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。实习过程单位给予了我足够的宽容、支持和帮助，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。

一、实习基本概况

作为一名酒店管理专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到x酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我受益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，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，我的各方面均取得了一定的进步。

二、实习单位情况

x坐落于一望无际的绿野之中，设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

x酒店则定位为x岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

三、实习内容及过程

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习过程中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、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，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

四、实习总结及体会

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真地努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

1、成绩与收获：这些日子我学到了很多的东西，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为

一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对对自己的恩情。以前在家的時候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时候才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习;而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

2、问题与不足：整个实习历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

首先，学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习各种知识，提高自己各方面的能力，顺应时代的要求;

其次，“业精于勤荒于嬉”，在以后的工作中不断丰富自身的业务知识、服务技能，通过多看、多学、多练来不断地提高自己的实践能力，避免大学生普遍的眼高手低的情况，做好自己的工作，成为一个优秀的社会人，实现自己的社会价值和个人价值;

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢x酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望x能够越来越好。谢谢!

前台实训个人总结5

实践是理论的来源，理论是实践的基础，实践是检验理论正确与否的唯一标准，打从中学起老师就一直这样谆谆教导我们。我觉得我深知这个道理，所以一直盼着实践的机会，在实践中检验自己学到的东西，检验自己究竟学到了多少东西。

__月份，学校课堂教学正式结束，并要求我们找工作实习。对于我，早迫不及待了。我怀着满腔的热情做好简历，在网上向不同的公司投递。俗话说初出茅庐都是热血沸腾，不知天高地厚。开始时，满怀自信地投递了一些比较好的公司，然后满怀期待的静候佳音。可是，投入好公司的简历，就如一颗针，掉入大海，连点点涟漪都掀不起。对于这样的结果，难免还是有“意料”，颇受打击。后面改变了策略。投了一些相对差一点的公司，不久便得到了面试通知。当得到通知的时候，颇有一些感动，因为自己至少得到了点点认可，让我觉得我有别人需要的价值。我想一个最欣慰的事莫过于自己的价值得到别人的认可。之后面试也很胜利。成功应聘上了几个职位，经多方面因素考虑，最后选择了__。由于国家实施科教兴国的伟大战略，逐年加大对教育的投入，积极地改善教师的福利待遇，教师这个看似默默无闻的工作逐渐成了一个“香饽饽”，为众多就业青年所青睐。在这样一个时代背景下，__年，几个在教育行业多年打拼的有梦青年创办了__，我所应聘的职位就是教育机构前台文员，统筹本校区内的的招生报名，培训班服务等工作。我想这虽然只是个小公司的一个小职位(相对世界500强而言)，但我相信我的价值在那里可以得到体现，我也可以从那个公司里学到我想学的东西，初步试下社会这汪水有多深。

几天后，我就怀着一颗谦逊与期待的心“走马上任”了。到了公司，一切就任仪式都简单却严谨。我只做了简单的自我介绍，与公司同事相互认识后就开始工作。在这里，我觉得一切都很实在，没有什么浮于形势的东西。在这里也有没有什么多余存在，一切存在的东西都有他存在的责任与权利。

前台最能表现公司的形象，由于客户对公司第一印象非常重要，怎样给客户美好的第一印象呢？

要求前台工作人员必须面带微笑，让客户一看到你就感觉亲切和热情，有种宾至如归的感觉!其实我认为这个并不是很困难，因为笑，想想开心的事情就能笑了，但是要一整天都保持这样的微笑就不是一件易事了。记得我刚入职实习的时候笑容非常的不自然，用我同事的话讲就是把嘴角的肉拼命地往两边扯，是扯皮而不是笑。为此我向店里的微笑天使请教了。她告诉我笑得自然、灿烂是需要技巧的。首先要自信，只有自信你的笑容才能透出阳光的味道，才能自然。其次，想像。可以想想自己开心的事情。

我们第一天就是招生动员大会，商讨__月份即将开始的招生工作。会上总结了前几次的招生工作，分析了目前的市场情况，介绍了些招生经验，制定了几个招生方案。紧接着，又是__天的职前培训，由专业的咨询顾问与我们分享，怎样加强团队建设，怎样做一个优秀的班主任，基本的商务礼仪知识等。总的来说，这是几天的培训，其内容远比我在不学校上几天的课多，其压力也远非我在学校上几天课所能感受到的，不管你学习能力怎样，在这几天内你都必须掌握并能够运用，否则卷铺盖走人。

培训完后，便紧锣密鼓地开始招生工作了。首先我要做的就是选拔一批招生专员，重新打造一个强有力的招生团队，同时，这样我才能圆满地完成我的招生计划。我们遍布招聘启示，诚招开朗，善言，有责任，能吃苦的招生人才。我们也没想到应聘的同学那么多，这在一定程度上加大了我们选拔工作的负荷，但是选择多也是一件好事。面试工作由我和公司两位同事一起主持的。第一次做面试官面试别人还真紧张。以前感觉面试官多神气威武，主管“生杀大权”，直到自己做这个的时候才感觉做一个面试官承受的压力十分大。面试官首先就得气场上压住对方，得想出N多问题“刁难”对方，当然这些问题不是真得很刁钻，而是一些能够区分对方思考能力，逻辑思维能思力，语言组织与表达能力，个人价值取向与个人品格等能力的问题，而这些问题通过对方的回答便能折射出他是一个什么样的人。而做为面试官不仅要能提出这样的问题，而且还要能够对过对方的回答给予准确的判断，看是不是自己需要的人。同是，面试官也要随时应对对方提出的任何合理问题，并予以解答。再者，面试官是公司的代表，如果一个面试官都不能让对方

信服，可想对方会怎样看待自己的公司，更不用说聘请对方来公司工作了。所以面试官不是一个简单的差事，也不是随便一个人能胜任的。

经地紧张的选拔工作后，组织好了自己的招生团队。随后我便召集所有招生专员，组织了一个简单的培训会，介绍教师资格证方面的一些政策与信息，分享宣传招生策略，然后进行任务分工：招生工作就开式开展了。在这随后的几天里，我就在办公定值勤，和两个同事负责学员报名工作，为学员提供咨询及协助学员完成所有报名程序。同时，调查设点为的情况，看咨询的人有多少，咨询的问题有哪些，点上报名有多少等。办公室值班也不是件轻松的事，到了中午报名高峰期，三四十个学员报名，连开都开个不停，

何况还要废口舌给他们讲怎样填报名信息表，怎样完成图像信息采集，完成所有信息采集后又要亲自核对繁杂的个人信息——这个非常重要，容不得半点错误，其正确与否直接关系到学员能否参加考试，能否拿到教师资格证。而在完成报名程序的过程中，学员又会遇到这样那样的问题，我们又得跑过去跑过来细心指导。有时，忙完后，我们都有种虚脱的感觉。而忙完一天后，我自己还得总结每天的工作，思考招生过程中遇到的问题及应对措施，思考更好的招生策略等。我不能说工作有好累，我想既然选择了，就有责任去把它做好，不管过程有好辛苦。在大家努力下，圆满完成了任务，得到了公司领导的认可。

招生工作结束后__天，我们便开学了，组织培训班学员上课。我所要做的就是统筹教学服务工作，带领班主任协助课任老师完成教学计划，为同学学习提供优质的服务，如发放教学资料，创造良好的学习气氛，组织班团活动等。这个阶段的工作不繁重，却伤神。因为这个阶段的工作，需要更多创意，需要更多的热情，需要更多的耐心，需要更多的微笑去为同学提供温馨的服务，为他们创造一个良好的培训环境。

实习心得及体会：

一、高力求，低亦就

都说现在大学生就为难，就业难，但个人觉得就业可能不是那样难。难的只是找一个称心如意的的工作难。有些刚毕业的大学生，觉得自己虽不算个人物，但总算是个堂堂的大学生吧，相对社会中的其它群体，好歹也得找个体面的，工资高点的工作吧。而自己呢，在大学里算是学到了些书本知识无可否认，可要就工作能力而言呢，我们难以定论了，或者强，或者一般，或者较弱。他们就带着这种大学生的“光环效应”去找工作。还有些同学是辛辛苦苦十多年的寒窗才拿到一个大学的学位证，他们的勤奋与努力让他们不甘于去找一个普通的，不怎么出名的，工资不怎么高的工作。他们往往觉得他们就该找一个名企的，工资高的，福利好的工作，这样才对得起他们自己。再者，还有些人夜郎自大，自以为是个人物，其实不学无术，无才无能，而他却好高骛远，硬要找个非常好的工作。然而试想你是一个公司的老总，你会轻易高薪聘请一个初出茅庐的，工作能力为未知数的毛头小子吗?这样就形成了高不成，低不就的尴尬局面，这样的就业难的局面就形成了。水往低处流，人往高处走，做为一个有知识的大学生更该向往高处，这是无可厚非的，甚至是提倡的，但是我们总不能一步登天，万事总得有个过程。我们应该从基层的工作做起，把从相对差一点的工作做起，在差的工作中不断锻炼自己的能力，展现自己的才华，然后再争取找个与自己能力匹配更好的工作。再者，从实际出发，我们都__多的人了，总不能真做个啃老族吧?我们得独立生活，因此，我们就得先就业，找个糊口的工作，解决生活问题，然后再择业，寻找一个更好的工作。所以，对于工作，高力求，低亦就，先求生存，再求发展。

二、工作知学习知不足，学习知工作知不易

青春总是冲动的，也是浮躁的，尤其是对于一个在学校这个象牙塔里呆了__多年的我，耐不住寂寞，就像一个剑客，十年磨一剑，十年后终于忍不住寂寞，总想把试君，在江湖闯荡一番。然而，熟不知自以为剑术不错，却还远远不能满足行走江湖的需要。我虽然在学校学习了那么多课本知识，但在工作中才发现有许多东西自己在课堂上都未涉及过，老师也从未教授过。因此我的学习原来是狭隘的，远不足以满足工作的需要。在每天的工作中我都感觉到了压力，就是要不断地学习并掌握新的东西。而通过在工作中的不断学习，我对工作有了更深刻的认识，明白工作不仅仅简简单单地动动手，动动脑，完成工作任务，而是一具复杂的做人做事与学习的过程，而任何一方面都得学会很好地去处理。

三、吃若是硬道理

公司不是学校，想学就学，想要就要。公司有的是做不完的业务，有的是处理不完的问题。工作的时候，我们就得认认真真地去工作。工作也不是学习，你想做就做，你不想做就不做。工作就得按公司的安排，把有自己责任内的，甚至责任外的事都做，而且做好。所以这样一天8个小时坚持下来基本上是身心疲惫。许多人都想找轻松的，耍得好的，高薪的工作。其实真正的工作，有哪个是轻松的?难不成人家公司会高薪聘请你来耍不成?所以，对于工作，我们应该抱着吃苦的心态。要知道，公司从来不缺拈轻怕重的人，公司也从来不会欣赏拈轻怕重的人，如果我们能吃苦，我们满足了公司的需要，我们的价值也会相应上得到公司的认同，我们工作的前景也会相对更光明。

四、结束语

暑期实习是个是我步入社会工作的一次尝试与热身，做为一个实习生，我还是比较圆满的完成了我的工作任务。虽然在实习时遇到一些挫折，也有感到失望，但坚持下来后，才真正从中学到了不少知识，明白了不少道理，对自己的人生目标也有了更清晰的认识。我也明白，我其实还是一个学生，只是我的课堂搬到了社会，而不课堂，没有老师再给我上课，而是我自己主动去实践，在实践中学习。在此，也谨衷心地感谢在这次实习中给我提供指导与帮助的领导，老师，同事!

前台实训个人总结6

一、实习目的

完成课堂与社会的过渡，从学会学习到学会工作，做好自己的职业生涯规划。

二、实习内容及过程

实践是理论的来源，理论是实践的基础，实践是检验理论正确与否的标准，打从中学起老师就一直这样谆谆教导我们。我觉得我深知这个道理，所以一直盼着实践的机会，在实践中检验自己学到的东西，检验自己究竟学到了多少东西。

6月份，学校课堂教学正式结束，并要求我们找工作实习。对于我，早迫不及待了。我怀着满腔的热情做好简历，在网上向不同的公司投递。俗话说初出茅庐都是热血沸腾，不知天高地厚。开始时，满怀自信地投递了一些比较好的公司，然后满怀期待的静候佳音。可是，投入好公司的简历，就如一颗针，掉入大海，连点点涟漪都掀不起。对于这样的结果，难免还是有“意料”，颇受打击。后面改变了策略。投了一些相对差一点的公司，不久便得到了面试通知。当得到通知的时候，颇有一些感动，因为自己至少得到了点点认可，让我觉得我有别人需要的价值。我想一个

最欣慰的事莫过于自己的价值得到别人的认可。后来的面试也很胜利。成功应聘上了几个职位，经多方面因素考虑，最后选择了十堰快学教育。由于国家实施科教兴国的伟大战略，逐年加大对教育的投入，积极地改善教师的福利待遇，教师这个看似默默无闻的工作逐渐成了一个“香饽饽”，为众多就业青年所青睐。在这样一个时代背景下，x年，几个在教育行业多年打拼的有梦青年创办了x教育，我所应聘的职位就是教育机构前台文员，统筹本校区内的的招生报名，培训班服务等工作。我想这虽然只是个小公司的一个小职位(相对世界500强而言)，但我相我的价值在那里可以得到体现，我也可以从那个公司里学到我想学的东西，初步试下社会这汪水有多深。

几天后，我就怀着一颗谦逊与期待的心“走马上任”了。到了公司，一切就任仪式都简单却严谨。我只做了简单的自我介绍，与公司同事相互认识后就开始工作。在这里，我觉得一切都很有实在，没有什么浮于形势的东西。在这里也有没有什么多余存在，一切存在的东西都有他存在的责任与权利。

前台最能表现公司的形象，由于客户对公司第一印象非常重要，怎样给客户美好的第一印象呢？

要求前台工作人员必须面带微笑，让客户一看到你就感觉亲切和热情，有种宾至如归的感觉!其实我认为这个并不是很困难，因为笑，想想开心的事情就能笑了，但是要一整天都保持这样的微笑就不是一件易事了。记得我刚入职实习的时候笑容非常的不自然，用我同事的话讲就是把嘴角的肉拼命地往两边扯，是扯皮而不是笑。为此我向店里的微笑天使请教了。她告诉我笑得自然、灿烂是需要技巧的。首先要自信，只有自信你的笑容才能透出阳光的味道，才能自然。其次，想像。可以想想自己开心的事情。

我们第一天就是招生动员大会，商讨6月份即将开始的招生工作。会上总结了前几次的招生工作，分析了目前的市场情况，介绍了些招生招生经验，制定了几个招生方案。紧接着，又是1天的职前培训，由专业的咨询顾问与我们分享，怎样加强团队建设，怎样做一个优秀的班主任，基本的商务礼仪知识等。总的来说，这是几天的培训，其内容远比我在不学校上几天的课多，其压力也远非我在学校上几天课所能感受到的，不管你学习能力怎样，在这几天内你都必须掌握并能够运用，否则刚卷铺盖走人。

培训完后，便紧锣密鼓地开始招生工作了。首先我要做的就是选拔一批招生专员，重新打造一个强有力的招生团队，同时，这样我才能圆满地完成我的招生计划。我们遍布招聘启示，诚招开朗，善言，有责任，能吃苦的招生人才。我们也没想到应聘的同学那么多，这在一定程度上加大了我们选拔工作的负荷，但是选择多也是一件好事。面试工作由我和公司两位同事一起主主持的。第一次做面试官面试别人还真紧张。以前感觉面试官多神气威武，主管“生杀大权”，直到自己做这个的时候才感觉做一个面试官承受的压力十分大。面试官首先就得气场上压住对方，得相出N多问题“刁难”对方，当然这些问题不是真得很刁钻，而是一些能够区分对方思考能力，逻辑思维能思力，语言组织与表达能力，个人价值取向与个人品格等能力的问题，而这些问题通过对方的回答便能折射出他是一个什么样的人。而做为面试官不仅要能提出这样的问题，而且还要能够对过对方的回答给予准确的判断，看也是不是自己需要的人。同是，面试官也要随时应对对方提出的任何合理问题，并予以解答。再者，面试官是公司的代表，如果一个面试官都不能让对方信服，可想对方会怎样看待自己的公司，更不用说聘请对方来公司工作了。所以面试官不是一个简单的差事，也不是随便一个人能胜任的。

经过紧张的选拔工作后，组织好了自己的招生团队。随后我便召集所有招生专员，组织了一个简单的培训会，介绍教师资格证方面的一些政策与信息，分享宣传招生策略，然后进行任务分工：招生工作就开式开展了。在这随后的几天里，我就在办公定值勤，和两个同事负责学员报名工作

，为学员提供咨询及协助学员完成所有报名程序。同时，调查设点为的情况，看咨询的人有多少，咨询的问题有哪些，点上报名有多少等。办公室值班也不是件轻松的事，到了中午报名高峰期，三四十个学员报名，连开发票都开个不停，何况还要废口舌给他们讲怎样填报名信息表，怎样完成图像信息采集，完成所有信息采集后又要亲自核对繁杂的个人信息——这个非常重要，容不得半点错误，其正确与否直接关系到学员能否参加考试，能否拿到教师资格证。而在完成报名程序的过程中，学员又会遇到这样那样的问题，我们又得跑过去跑过来细心指导。有时，忙完后，我们都有种虚脱的感觉。而忙完一天后，我自己还得总结每天的工作，思考招生过程中遇到的问题及应对措施，思考更好的招生策略等。我不能说工作有好累，我想既然选择了，就有责任去把它做好，不管过程有好辛苦。在大家努力下，圆满完成了任务，得到了公司领导的认可。

招生工作结束后2天，我们便开学了，组织培训班学员上课。我所要做的就是统筹教学服务工作，带领班主任协助课任老师完成教学计划，为同学学习提供优质的服务，如发放教学资料，创造良好的学习气氛，组织班团活动等。这个阶段的工作不繁重，却伤神。因为这个阶段的工作，需要更多创意，需要更多热情，需要更多的耐心，需要更多的微笑去为同学提供温馨的服务，为他们创造一个良好的培训环境。

三、实习心得及体会

1.高力求，低亦就

都说现在大学生就为难，就业难，但个人觉得就业可能不是那样难。难的只是找一个称心如意的的工作难。有些刚毕业的大学生，觉得自己虽不算个人物，但总算是个堂堂的大学生吧，相对社会中的其它群体，好歹也得找个体面的，工资高点的工作吧。而自己呢，在大学里算是学到了些书本知识无可否认，可要就工作能力而言呢，我们难以定论了，或者强，或者一般，或者较弱。他们就带着这种大学生的“光环效应”去找工作。还有些同学是辛辛苦苦十多年的寒窗才拿到一个大学的学位证，他们的勤奋与努力让他们不甘于去找一个普通的，不怎么出名的，工资不怎么高的工作。他们往往觉得他们就该找一个名企的，工资高的，福利好的工作，这样才对得起他们自己。再者，还有些人夜郎自大，自以为是个人物，其实不学无术，无才无能，而他却好高骛远，硬要找个非常好的工作。然而试想你是一个公司的老总，你会轻易高薪聘请一个初出茅庐的，工作能力为未知数的毛头小子吗?这样就形成了高不成，低不就的尴尬局面，这样的就业难的局面就形成了。水往低处流，人往高处走，做为一个有知识的大学生更该向往高处，这是无可厚非的，甚至是提倡的，但是我们总不能一步登天，万事总得有个过程。我们应该从基层的工作做起，把从相对差一点的工作做起，在差的工作中不断锻炼自己的能力，展现自己的才华，然后再争取找个与自己能力匹配更好的工作。再者，从实际出发，我们都20多的人了，总不能真做个啃老族吧?我们得独立生活，因此，我们就得先就业，找个糊口的工作，解决生活问题，然后再择业，寻找一个更好的工作。所以，对于工作，高力求，低亦就，先求生存，再求发展。

2.工作知学习知不足，学习知工作知不易

青春总是冲动的，也是浮躁的，尤其是对于一个在学校这个象牙塔里呆了10多年的我，耐不住寂寞，就像一个剑客，十年磨一剑，十年后终于忍不住寂寞，总想把试君，在江湖闯荡一番。然而，熟不知自以为剑术不错，却还远远不能满足行走江湖的需要。我虽然在学校学习了那么多课本知识，但在工作中才发现有许多东西自己在课堂上都未涉及过，老师也从未教授过。因此我的学习原来是狭隘的，远不足以满足工作的需要。在每天的工作中我都感觉到了压力，就是要不断地学习并掌握新的东西。而通过在工作中的不断学习，我对工作有了更深刻的认识，明白工作不仅仅简简单单地动动手，动动脑，完成工作任务，而是一具复杂的做人做事与学习的过程，而任何

一方面都得学会很好地去处理。

3.吃若是硬道理

公司不是学校，想学就学，想耍就耍。公司有的是做不完的业务，有的是处理不完的问题。工作的时候，我们就得认认真真地去工作。工作也不是学习，你想做就做，你不想做就不做。工作就得按公司的安排，把有自己责任内的，甚至责任外的事都做，而且做好。所以这样一天8个小时坚持下来基本上是身心疲惫。许多人都想找轻松的，耍得好的，高薪的工作。其实真正的工作，有哪个是轻松的？难不成人家公司会高薪聘请你来耍不成？所以，对于工作，我们应该抱着吃苦的心态。要知道，公司从来不缺拈轻怕重的人，公司也从来不会欣赏拈轻怕重的人，如果我们能吃苦，我们满足了公司的需要，我们的价值也会相应上得到公司的认同，我们工作的前景也会相对更光明。

暑期实习是个是我步入社会工作的一次尝试与热身，做为一个实习生，我还是比较圆满的完成了我的工作任务。虽然在实习时遇到一些挫折，也有感到失望，但坚持下来后，才真正从中学到了不少知识，明白了不少道理，对自己的人生目标也有了更清晰的认识。我也明白，我其实还是一个学生，只是我的课堂搬到了社会，而不课堂，没有老师再给我上课，而是我自己主动去实践，在实践中学习。在此，也谨衷心地感谢在这次实习中给我提供指导与帮助的领导，老师，同事！

更多书信范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/shuxin/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发