

最新酒店前台年终自我评价总结(通用7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

酒店前台年终自我评价总结篇一

一年的'实习让我学到了很多的东西，感觉自己一下子长大了。重要的是让我对自己有了一个很好的定位，并且明确了自己以后的发展方向，还有找到了一种良好的心态来面对一切。在这精彩的一年中，经历了社会上的形形色色和酒店的实践，有苦有甜，欢笑与泪水，我想这应该是自己以后人生路上的宝贵财富吧！我想我应该是超额完成了实习，不只是在规定的时间内，而且在学到的东西上比预期的要超出很多，内容上要丰富很多，学到了很多原来没有想到的东西。总之，我的所得大大超过了当初的期望值。从一开始学酒店管理专业，酒店的魅力与酒店的文化就深深吸引了我，并促使我不断的去学习与实践，去探究酒店里的世界。

实习给了我更好的机会，尤其是在北京，在这个到处是顶级酒店的城市里，空闲时间我会到不同酒店，去看，去感受，去学习，有时还会去亲身体验一下不同酒店的服务。每一个酒店都有它独特的文化，在不同酒店中行走，它们独有的文化会给我不一样的感觉。酒店文化的建设对一个酒店来说非常的重要，在我所实习的酒店中，发生的一起非常严重的投诉，其最大的一点原因就是酒店文化没有深入到每一个服务人员的心中，之后，我们酒店也做出了加强员工酒店文化培训的决定。这次重大的投诉事件与我所牵连，在与领导谈话中我与我们处理这次投诉的领导借此对酒店文化交谈了很多。之后我对很多著名酒店管理集团的酒店文化做了涉猎，令我

印象最深的是利兹卡尔顿的酒店文化培训，我看过广州富丽利兹卡尔顿的新员工培训视频，他们的培训师让我有了毕业想去利兹卡尔顿工作念头，我觉得他们的文化与我所理解的很相像。

努力吧！在最后工作的日子里，我做了我们吧台的负责人，负责管理吧台的事物。再给新员工培训的时候，我着重给他们培训服务人修养，我认为，任何一个员工最慢在两个月后都会掌握工作岗位上的一切事物，但是个人修养却是一个长期地工程。我根据我在图书馆所学到的、在学校中学到的知识、在工作中的体会，针对日常在他们身上发现的问题，为他们进行服务人修养的培训。

因为作为他们的培训者，我认为最重要的是引导他们找到酒店文化的魅力和酒店工作的动力，至于岗位的技能与流程相对于此要次要一些，因为找到动力以后，学习其岗位技能也会主动认真起来。在教育界有一种说法，让学生掌握学知识的方法远比让其掌握一些知识重要。也不知道，我的这种培训方法，对他们有没有用，现在效果还不明显，保持联系，以观后效吧！很多人说，社会很残酷社会上到处都是阴谋与暗算，我想免不了会有一些此类此类的成分在里面，竞争的不良所至。我想，社会的大部分还是好的。我一年的实习中几乎是在同事与领导的照顾中度过，同事的竞争都是良性的，相互帮助的。也许这是我的幸运，也许我没发现残酷的事，总之，我几乎是在别人的帮助中度过一年的实习，这也教会我怎么来做team work[]对，是团队工作，团队精神。

在实习之前，我是最缺乏团队精神的一个，因此，我的工作、学习、生活都遇到很多麻烦，我为此付出了代价，我的团队没有放弃我，慢慢的，我懂得了什么是真正的团队。其实我一直知道团队的重要性，只是实习之前和实习初期从来没有实践过，也无法体会其奥妙。我没有一个很好的方法，让自己融入团队，没有一个很好的方法来为团队的提高做贡献。后来通过大家的帮助，通过我的学习，我开始体会到团队的

意义，找到了融入团队的方法。等到自己做了负责人后，带领一群人来工作，我觉得那时我才真正明白了团队的意义，因为我需要我所带的团队有团队精神，我需要他们凝聚在一起来完成工作。在给他们培训时，我重点讲团队精神，给他们讲我所遇到的麻烦，我所体会的团队，同时我也是在做回顾学习。所谓团队精神，不是知道了一个定义就能懂得什么是团队的。要懂得team work就要在实际团队中自己去体会去磨合。以前我总想着自己把工作做到极致，坚持着付出极大的努力，通过自己来影响身边的人来一起努力，以此来带动整个团队。

在我都没想到答案，就是如果我当时怎么做会跟好一点，怎么做才是正确的，以后自己慢慢找吧，我想多听取老师同学的建议会找到的！等我开始带领一个团队时，有一个人跟我刚来时很像，自己的工作做得很好，可是缺乏团队精神，当我站在我现在这个角度时，我知道我需要他怎么去做，我也知道别人该怎样帮助他，就像我是新员工时一样。于是我想，每一个缺乏团队精神的人，只要他不放弃自己，团队不放弃他，他会慢慢体会到团队的真正意义team work的思想会慢慢渗入他的思想，想想我不就是这样一点一点走来的吗？我感谢我的团队，我感谢我自己，假如说一年的实习，让我只学会了team work这也就足够了。

关于梦想与现实，这是我们经理提醒我让我思考的问题，当然这个问题的答案没有那么容易就能自考出来的，直到现在我还在思考。我想这又是一个选择题，不是单纯的选择a梦想 b现实的问题，我认为是要我选择梦想与现实在我的一生中所占的比例问题，这就是我一直在想的原因，不同的时期，不同的环境，这个比例都是会改变的，只要有所改变，就要有所思考。就像在理性与感性之间，不同时间与环境之中，我会做出不同的选择。有时我会选错，可得到的教训往往会成为我下次选择的参考，这也是一种财富吧！我自学中国古代哲学，利用中庸、大学、道、帮我找答案，中国圆与和的思

想一直在潜移默化的影响时代的发展，这个先不说。在个人修养中，我也开始向这方面靠拢，我想关于梦想与现实，我在找其中的平衡，这是中庸；关于梦想与现实，我在找为保持其平衡我该做出改变的顺序，这是大学；关于梦想与现实，我在找保持平衡的方法，这是道。在实行的的时候，儒家的仁义礼智又会起到很大的作用。其实在做好的服务中，中国的哲学也会融入其中，尤其是中庸的思想。

这算是我实习的额外收获吧！我要感谢我建议我涉猎中国古哲学的大舅，感谢我的经理，感谢我在国家图书馆的时光。我想开始与结束的话题，说得有些牵强。什么是真正意义的开始，什么又是真正意义的结束呢？是从到酒店的那天开始，走的那天结束？我想这未必太简单了一点。一年中会经历很多开始，开始菜台工作、开始吧台工作、开始送餐工作、开始负责人工作，之所有的开始都伴随着结束。说了这么多，我的意思就是想说，没有绝对的开始，没有绝对的结束，这就是关于开始与结束的话题牵强的原因吧。开始，我是新员工，慢慢的我是老员工，再后来我是负责人，早后来我走了。要说开始与结束，这便是我最简单的开始与结束。我的实习之旅是结束了，可是我觉得我的旅程才刚开始，实习让我发现了太多的新东西，让我对酒店的很多理念有了新的了解，兴趣告诉我，我刚开始，我刚启程。

酒店前台年终自我评价总结篇二

毕业只差一年时间，想去工作岗位上磨砺熬炼一番，于是找到了一份酒店前台工作。成为了一个前台实习生，接触到了真实的工作。

进入酒店，有一段培训期。主要学的是一些礼仪和前台工作需要遵守规章。时间不长也就是五天左右，一同实习的有二十几个人，实习结束后，我们被支配到不同的地区上班。我被支配到杭州xx酒店担当前台实习生。做一些简洁的工作。我们前台的任务需要礼貌的回答客户，同时要能够解决一些

问题，比如支配住房，联系餐厅等等，一些详细的事情都需要在工作中具体体会才知道如何做好。对待这份实习工作，我还是很认真的，虽然我只是一个小小的'前台实习生，但是也知道自己的任务有多重，所以我始终都在学习。虽然经过了培训，但是到了岗位上，还是需要熬炼学习，这都考验我们每个人各方面的力气，我也特殊希望自己可以在岗位上做的精彩，但是却在岗位上被斥责了好几次，比如由于自己工作做的不好被骂了，犯了错，被罚等等，让我感受到了压力，没想到一个简洁的前台工作那么难，我连基础的工作都做不好，当时挺沮丧的。

还好我是一个坚韧的人，能够扛得住压力，由于自己犯得错比较多，所以每次都会低头认真听，然后会准时改正，或许自己做的并不好，但是却并不阻碍我好好学习。知耻而后勇才能够走的更高。受到的挫折多了我就可以连续找到自己的问题，然后解决，改正后我就不会在犯错了。对于工作的心态好，我的适应力气也特殊强，哪怕有时候需要加班我都没有感到压力，反而觉得有意思。对于工作不能退缩，只要基础打牢了就不用担忧自己其他地方做的不好。工作说白了就是那么一回事，一点都不需要过多的担忧自己的力气问题，我对自己刚开头工作期望并不高。目标需要符合自己的状况，不能盲目的给自己增加难度，每次都提升一点我的力气会更强大一点。

对于这段时间的工作，还是挺开心而兴奋的，由于我得到了赞扬，做得好，没有犯错，成为了酒店内优秀员工，并得到了转正的通知特殊开心而兴奋，但是我却也明白能够取得成果，是我工作的方式没有出问题，需要加油，不然很简洁就会下滑，作为底层的员工，就必需需要做的更多，比其他人更努力我才能够提升更快。不管以后遇到什么事情，对待工作的态度永久都主动向上，坚决完成每天的任务。在岗位上把前台工作做好，不让领导无望，也不让自己后悔。

酒店前台年终自我评价总结篇三

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应；制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，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。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，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，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任

制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习

要做好服务工作，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。

四、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。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、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。

优秀的酒店前台工作自我鉴定(五)

首先在这边要感谢您给我机会到xx公司担任行政前台这一职务。这一职务教会了我很多东西，让我受益匪浅！

作为一个应届毕业生，初来公司，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作；做为一个新人，刚刚加入公司时对公司的运作模式和 workflows 都很生疏，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熟悉了前台的工作内容还有各公司部门的职能所在，让我很快完成了从学生到职

员的转变。

在实习期间，我在生产制造部有做过一段时间。虽然时间并不长，却让对事后工作的观点大有改观。这才发现任何职业任何工种都需要一定的基础知识。就好比插件来说，看着是挺简单的，但做起来又并非如此。插件最注重的是效益和质量。这是一个熟能生巧的细致活，不是说你有多懂它的结构和性能就能无所事事了。我们一些平常不注重的手法和技巧。怎样在小小的孔插上细细的二极管能又快又准呢？还得靠平时的经验积累！进入前台时，充满天真；就那么单纯的认为前台就只是接电话和接待客人。通过深入了解才发现其实也挺复杂的。前台做的工作需要很好的耐心。硬硬头皮做下去一切都会变天明，当初就是抱着这样的想法接手了此职务。这才恍然大悟过来，一切事物都是自己说着容易做着难。就拿接听电话来说，要注重语气、语调的平缓以及说话的速度，不宜过快也不宜过慢；声音要不大不小，也不要刻意修饰自己的语调；主要注重亲和力！

办公用品的管理方面：第一要知道公司职员需要什么和不需要什么，第二要知道仓库物品数量和类别，第三要了解领取办公用品的工作流程，第四要妥善管理办公用品的申购和领龘{要知道哪些人应该领取和哪些人没必要领取以及办公用品数量的规划和统计}而我却做的一塌糊涂。

对于前台文员工作的顺利进行我觉的有必要成立一些新的制度。比如说办公用品领用的管理制度、物品申购的统一性，仓库的规划和调整。初入职场还不了解工作的真正含义，有时候难免会犯些小错误需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟；当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己处事能力。这段时间的工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，我会努力提升自己修养和，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！

前台是公司对外形象的窗口，近段时间让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听电话要态度和蔼，处理办公用品的事务要认真仔细，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。

酒店前台实习自我鉴定202

[点击下载文档](#)

文档为doc格式

酒店前台年终自我评价总结篇七

过去的20__年是充实忙碌而又欢乐的一年。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2年里，作为一名酒店前台主管，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮忙下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到此刻能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感激给与帮忙的部门领导和同事们，多谢！此刻我对前面一年来的工作做一个鉴定。

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，是十分重要的。所以前台在必须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，所以我们要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一向都严格依照酒店的规定。鉴定起来能够用以下的五个方面来说：

礼貌，礼仪：怎样坚持微笑，怎样问候客人，如何为客人供给服务，在服务中对客所要用的语言等。

所以，我们前台的工作人员必须要求淡妆，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。

一些前台英语本事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，之后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，使我对以前学过得到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。经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，给自我不断充电!唯有不断的学习才能使自我有更好提高，才让自我各个方面的本事不断增强!

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，同事和我提的提议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我必须会克服这种心理。我也很感激给我提意见的同事!因为你们我认识到自我的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮忙!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。感激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！