

最新前台工作心得 酒店前台工作心得体会 (优秀8篇)

在工作中，经验总结是非常重要的，它可以帮助我们总结经验、总结教训，更好地指导未来的工作。接下来，我们将为大家分享一些成功写好培训心得的经验和技巧。

前台工作心得篇一

随着社会得发展，网络扑面而来，网络接待也成为了一种新得接待形式。而网络接待礼仪是指在网上传接服务中所要遵守得礼仪规范。主要有四种形式：视频接待、音频接待、聊天工具接待及邮件接待。

1、网络视频接待礼仪

视频接待时要注重仪表，做到妆容整洁，面带微笑，举止有度，礼貌大方，注意力集中；接待时要首先问好，仔细聆听讲话，对没有听清得问题要礼貌回问，不要随意打断别人讲话，适当做笔记。

2、网络音频接待礼仪

音频接待时基本要遵循电话接待得礼仪。即要遵循迅速接听原则；主动报名原则；保持声音亲切原则；专心致志原则；认真记录原则；表达清晰原则；善始善终原则等。

3、聊天工具接待礼仪

通过聊天工具接待需要注意语言文字得运用，保持网上网下得行为一致。应做到：接到消息后，首先问好并主动报名；打字速度要快，注意不要打错字，以表示对对方得尊重且避免造成误解；对方打错字时要保持宽容；要学会必要得情感

表达语言，由于通过聊天工具与对方交流是通过键盘实现得，对方在听不到你得声音，也看不到你得身体语言时，容易对你所说得话产生误解，为此，聪明得网友们发明了情感符号来帮助你表达自己得意思。要学会运用这种情感表达符号，如笑脸，以使与客户得交流能够轻松愉快。

4、邮件接待礼仪

公务接待礼仪之电话接待

1、电话铃响不要超过三声

接电话时，须在铃响第二声时接起电话。拿起电话机首先自报家门，然后，再询问对方来电得意图等。当我们打出电话，若一接通，就能听见对方亲切、优美得招呼声，心里一定很愉快，使双方对话能顺利展开，对该单位有较好印象。在电话中只要稍微注意一下自己得行为就会给对方留下完全不同得印象。

2、要有良好得状态

在接听电话得时候我们要保持良好得心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快得语调中也会被你感染，给对方留下极佳得印象。由于面部表情会影响声音得变化，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着我”得心态去应对。

3、清晰明朗得声音

接电话得过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食。即使懒散得姿势对方也能够“听”得出来。如果你接电话得时候，弯着腰躺在椅子上，对方听你得声音就是懒散得、无精打采得。若坐姿端正，所发出得声音也会亲切悦耳、充满活力。

4、做好相关记录

要养成一个良好得习惯，在电话机旁放好笔和纸，把对方所说得内容及及时记录，特别是重要得日期、地点更要给对方重复一遍再做好记录。

5、结束电话

在结束电话讲话得时候要给来点得人总结一下你们所沟通得内容，并告知来电人你将会如何去做，然后等对方结束谈话再以“再见”为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方得尊敬。

接待来访礼仪

1、接待规格得确定

如何确定公务来访应采用那种规格接待呢？这主要依据来访人员得身份和来访目得，考虑双方关系和惯例，综合平衡确定。一般来说，主要迎送人员得身份和职务应与来访者相差不大。以对口、对等为宜。如果当事人因故不能出面，或不能完全对等，这时要灵活变通，由职位相当人士或副职出面。

接待规格一般分为三种：高规格接待、低规格接待、同等级接待。

2、迎接来访要严谨周密

严谨是指在接待来访得时候对一些政策性较强或敏感问题，不要冒然答复，更不要依据自己得想法，看法信口开河，夸夸其谈。对这些问题，要严格按政策办事，按规定得统一口径答复。对一些不成熟或有不同看法得经验，试点单位要将情况如实告诉对方，不要只谈一面之词。

周密是指在接待得时候要做到精心得安排，周密得部署。提前了解对方到达得车次、航班提前到达机场恭候客人得到来，

决不能迟到让客人久等。接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”、“欢迎您来到我们这个美丽得城市”等等。然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方。

3、接待陪行礼仪

在到达地点，接待人员引导来宾去往会见、会谈地点时，要用声音和手势同时示意来宾跟自己走，声音手势都应适度得体。接待人员中应该有一位在左前方带路，其余得人员按尊卑顺序在左侧陪同来宾一起前行。带路人步伐要适中，照顾后边得来宾。

在转弯处、楼梯口、电梯口要稍稍停一下，待来宾跟上后再前行。遇到不起眼得台阶、地毯接缝处，要提醒来宾注意安全。

4、接待送行礼仪

要协助外地客人办好返程手续。要准确掌握外地客人离开本地时间，以及所乘交通工具得意向，为其预定好车票、机票，尽早通知客人，使其做好返程准备。

作为东道主，可以为长途旅行得客人准备一些途中吃得食品。另外，最好由原接待人员将客人送至车站、码头、机场。如果原接待人员，因为特殊原因而不能送行，应该向客人解释清楚，并表示歉意。

前台工作心得篇二

上半年的时光转瞬即逝从而让我在餐厅前台岗位上积累了许多工作经验，虽然工作经验并不丰富却也能够在上半年较好地完成任务，而且餐厅的同事在工作中也给予我不少帮助自然能够心领神会，为了不辜负餐厅领导在前台工作中对自己的期待自然得努力做好工作才行，而我也应该对上半

年在餐厅前台岗位上的表现进行简单的总结。

熟悉餐厅的菜单以便于更好地在前台工作中为顾客服务，由于需要帮助顾客点菜的缘故自然要对菜单上的信息有所了解才行，所以我会用心接待每个进入餐厅的顾客从而了解对方所需要的菜品，这样的话便能够将信息传递给后厨人员从而保证做菜的效率，虽然这项工作属于前台人员的主要职责却容易发生离岗的状况，所以在餐厅顾客比较多的时候领导也会安排部分服务员协助我完成这项工作，既要保证点菜的效率又不能够出现上菜出错的状况才行，因此做好这项工作着实让我在上半年里花费了不少的时间，另外我也有和餐厅领导学习点菜方面的技巧以便于自己能够尽快掌握。

处理好收银方面的工作并对餐厅的营业额进行简单的分析，由于餐厅规模不大的缘故导致有时我也会兼任收银员的工作，毕竟工作区域都是在前台自然能够感受到肩上职责的重要性，因此在领导的安排下我努力做好收银工作从而得到了对方的认可，而且每当顾客用餐完毕以后我都会通过敬语的使用欢迎对方下次再来光临餐厅，实际上这套流程的落实也是我作为餐厅员工在服务能力上的体现，另外我也通过对营业额的分析从而对餐厅的发展提出了相应的建议。

处理好订餐方面的工作从而有效提升了餐厅的效益，由于部分顾客会通过电话或者外卖平台的方式进行订餐自然要做好相应的记录，所以我在工作期间都会对订单进行核对并尽快将其交给后厨进行餐点制作，这样的话就能够保证效率从而尽快将餐点交给订餐的顾客，尽管很重视这项工作却依旧在餐厅比较忙碌的时候出现过送餐的差错，在我看来这种失误的出现无疑意味着自己在前台工作中并没有做好各个细节。

不得不说上半年餐厅前台工作中的得失让我意识到了自身的不足，因此我在往后的工作中会更加重视细节并确保不会出现差错，而且我也会做好自己的本职工作并为餐厅的发展提供更多的贡献，希望我能够将这份信念转化为去前台工作中

的不懈毅力并尽到自己的职责所在。

前台工作心得篇三

作为一名前台接待员，作为公司的一线员工，与客户的接触是面对面的，是最直接的。往往前台接待员一句话可以影响客户对公司的整体印象，甚至影响客户整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客户之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人难免不会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客户，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每天都要认真思考的问题。在这此工作中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

二：抓住客户心理通过这次工作我感到

家政公司的前台不同于别的前台工作，大多数电话招聘或者求职的多，在接听他们电话的时候首先抓住他们的心理，有的只是咨询，有的是诚心招聘或者求职。都需要我们耐心的给他们讲解，让他们感觉到小棉袄家政的贴心与信誉。根据客户的需要，灵活支配家政人员。前段时间梨树县高先生家里急需一位月嫂，就来到我们家政公司，家里孩子已经出生两天了，产妇不幸得了疾病，急需上医院。家里刚出生的孩子无人照看，急需找一位月嫂，百般着急，由于要的太急了，一般的月嫂都需要提前预约的。情急之下我就挨着翻档案，挨着问经过我们公司培训的月嫂在没在岗位上。终于找的一位月嫂，并且在20分钟之内就赶了过来，签好合同，直接随雇主前往梨熟了。他们走后我感到百般欣慰，感到作为一名家政公司前台是一件服务于客户，服务于群众的大好事。

总之客户的要求千差万别，但是千差万别的需求综合起来灵活运用，才能使整个家政公司不断带来收益。‘不积硅步，

无以至千里；不积小流无以成江海’这两句诗告诉我们只有不断积极才能取得进步，因为我相信只要努力，没有解决不了的困难。

前台工作心得篇四

时间流转，转眼间，我即将在__酒店工作后迎来第一个春节！尽管这不过是一次普通的春节，但是这对我却有着不一样的意义。算着日子，自己已经在__酒店的前台做了__个月了，尽管还有很多不懂，以及无法独立的工作。但是通过这些日子的努力，自己彻底的从一名大学生转变过来，成为了一名社会的学生。

现在一年过去了，我咱自己的岗位上也学到了不少，现对自己这一年的工作情况和收获做一个总结如下：

一、思想的转变

在这__个月里，我的成长也许就是在思想以及对待工作的态度上的转变。作为一名酒店的前台接待员，和过去的学生思想是完全不同的。在工作中我必须做到及时、主动、有应变能力，以及最重要的服务精神。

在这一年里，我通过培训，以及在前辈身边的耳濡目染，渐渐的也学会了在工作中该如何去思考，如何去提升自己的服务质量。并且在长久的工作中我开始明白作为服务者我们应该以顾客的角度和顾客本身的情况去判断应该如何做好推荐工作，为顾客推荐适合的房间及服务。

二、工作的提升

在这一年里，我参加过大大小小的培训，尽管大多是针对新人所进行的训练，但从服务思想服务利益、酒店业务销

售……等等，各种方面都有详细的教导。每次学习，就像是在巩固了一遍后再次温习，让我的能力有了稳步的提升，并且也有了新的收获。

同时，在实际的工作中，我很好的实践了在学习收获的经验，并通过个人的情况和理解，将这些知识化作自己的经验。在过去的实际工作中，我其实有很长一段时间都在摸索和模仿，前辈们在工作中给我的指点，让我有了很大的收获和提升。

三、个人的不足

作为一名新员工，我在工作中的不足是非常的明显的。反思自己这_个月来的工作，首先的问题就是工作中的责任感的问题！前台是一个非常重要的岗位，而且也是和顾客接触最多的岗位。但是自己却没能意识到自己的责任，在一开始的工作中凭着感觉来，并没有严加思考，这导致了顾客的不满！也让我在之后感到非常的惭愧，作为一名工作者，更是一名服务人员，我应该对自己的工作更加的有责任感，不应该做事不经思考。

总的来说，这一年来的工作实在是让我有了很大的体会和收获，在今后，我也会继续努力的提升自己，让自己在今后的工作中努力向上，成为一名出色的前台。

前台工作心得篇五

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年。在即将过去的20__年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对今年的工作写个心得。

一、前台接待方面

20__年x月至__月，我从事前台接待工作，接待人员是展现公

司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。一年来，共计接待用户达__人次左右。

二、会议接待方面

1、外部会议接待

参与接待了__全省财务会议、运维部工作会议、人力监察培训会议、全省公司经营部工作会议、某某分公司与神族分公司共同召开的经营分析会等大型会议，在这种外部会议中，严格按照会议需求高标准布置会场，积极协调酒店相关事宜，并做好会议过程中的服务，在这个过程中，我学到了更多的待人接物，服务礼物等相关知识，积累了很多的经验。

2、内部会议管理

按照各部门的需求合理安排会议室，以免造成会议冲突，并注意做好相关登记，以及会议室的卫生保持，公众物品的善后检查等工作，以便为本部人员提供更好的服务。一年来，共安排内部会议__次以上。

3、视讯会议管理

在召开总部或省分视讯会议的时候，按照通知要求，提前半小时准时打开视讯系统，确保会议按时接入，本年度无一例会议延时情况出现；在召开对县区会议时，提前进行会议预约，呼叫各终端，确保每个县区都能正常参会。

三、费用报销、合同录入工作

在这方面，严格按照公司要求，周一汇总收集报销单据，周二找领导签字后录入erp系统，并做好登记工作。一年来，录

入报销单据__余份。合同录入__余份。

四、综合事务工作

20__年x月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

到x月底，共接待公安查询__次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件__份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息__篇，采编联通之窗x期。

对笔记本、台式机等小型固定资产做好登记与出入库工作，及时联系维修网点，进行电脑维护与维修，与其加强沟通，并要求为我们提供备用机，以免耽误正常工作。

五、其他工作

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；在个人诚信演讲活动中获得第一名；集体诚信演讲比赛获三等奖，目前正在积极筹备20__年的文艺汇演的节目汇总、选拔、演出等工作。

六、工作中的不足

在工作中主动性不足，与领导沟通较少，遇事考虑不够周全、不够细致。文字功底欠缺，在信息报送环节没有做到及时抓住公司信息亮点，导致信息数量和质量不高，影响公司在全省的信息排名。

七、明年工作计划

2、积极学习其他单位、酒店等会议接待经验，提高接待水平，提升公司形象；

4、加强食堂管理工作，进行市场调查，加大费用管控力度，营造温馨舒适、价格低廉的就餐环境。

今年即将过去，充满挑战和机遇的20__年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

前台工作心得篇六

新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年。在这里工作已过1个年头了，在此，我订立了20__年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

(1)发扬吃苦耐劳精神。面对工作中事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。

(2)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种营养；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的工作基础、辩证的思维方法、正确的思想观点。力求把工作做得更好，树立本部门良好形象。

(3)当好助手。对主管交待的工作努力完成并做好，增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我的能力减轻领导的压力。完成自己份内工作的同时能够主动帮主管或同事分担一些工作。和同事互帮互助，共同维持和谐的工作环境。

(4)熟悉公司新的规章制度和业务开展工作。公司在不断改革，订立了新的规定，作为公司一名职员，必须以身作责，在遵

守公司规定的同时全力配合。

在日常事物工作中，我将做到以下几点：

(1)协助各部门做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

(2)做好了各类信件的收发工作。

(3)做好低值易耗品的分类整理工作。

(4)配合上级领导于各部门做好协助工。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，满足大家工作的需要。

(6)做好办公室设备的维护和保养工作。

(7)协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。

(8)认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

前台工作心得篇七

首先，我们应该对所营销的产品要有一个全方面的认识，从产品功能、产品的特点、相对优势到如何使用等，都要做到心中有数，这样才能在给客户介绍的时候底气十足。其次，

要对市场要有一定的了解，销售任何一款产品除了要掌握产品本身之外，我们还需要将其准确定位，找准其市场发展方向，才能提高它的市场竞争力。

二、树立营销意识和协作精神

作为一名前台工作人员，每一位客户都是我们业务发展的对象。首先要树立良好的营销服务意识，让营销成为我们日常工作的一部分。清楚了这一点，我们就要珍惜机会，抓住每一位客户，把最好的产品介绍给他们，让客户了解和信赖我们的产品并且接受我们的产品。

三、积极的工作心态

一个人的心态在很大程度上决定了一个人人生的成败。我们每天都会面对不同的客户群体，往往在一些细节上的东西，会影响到我们与客户的交流，影响到产品的销售，造成客户拒绝我们的产品。对于客户的拒绝，我们应当用积极的心态去看待，千万不要心灰意冷，把客户拒绝的原因加以分析，找出客户拒绝的真正原因，进行认真的总结，以便在今后的工作当中再次遇到同样的情况就会有更好的销售方法。

四、注重营销技巧

我们面对的是广大客户群，在与客户沟通的过程当中，要充分了解他们的需求，注意营销的技巧，把合适的产品推荐给合适的客户。不能为了销售而销售硬把产品强塞给客户，这样不仅会使客户反感，也会降低客户对我行的忠诚度。所以，在客户进门的时候，我们不能直来直去的营销，应该察言观色、投其所好，营造一种轻松惬意的氛围，了解客户的真实意图，这样就会拉近我们与客户的距离，为营销做下一步铺垫，进而一步步水到渠成的完成销售。

五、做好销售服务

在销售产品的时候，我们应该对客户提示其所将要购买的产品进行完整系统的说明，并揭示风险等，以提高客户对我行产品的了解程度和信任度，为今后给客户推荐其他相关产品打下一个良好的基础。

营销并不是一门很高深的学问，我们只要用心去做，努力去做，认真去做，我相信我们一定能够做到更好，我们的业务发展才会更快，我们职业生涯才会更好的美好。

银行前台工作心得600字（篇6）

前台工作心得篇八

【篇一】

自学校毕业来海外海西溪宾馆工作，从一名客房服务员做到前台服务员，直到升为大堂副理，学到了很多在书本上没有的知识。以下是我20xx年工作总结□

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最好的形象，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。

其次，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，并尽最大努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

再次，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。最后也是最重要的，微笑服务。在与客人沟通过程中，要讲究礼节礼貌，与客人交谈时，低头和老直盯着客人都是不礼貌的，应保持与客人有时间间隔地交流目光。要多倾听客人的意见，不打断客人讲话，倾听中要不断点头示意，以示对客人的尊重。面对客人要微笑，特别当客人对我们提出批评时，我们一定要保持笑容，客人火气再大，我们的笑容也会给客人灭火，很多问题也就会迎刃而解。多用礼貌用语，对待宾客要做到来时有迎声，走时有送声，麻烦客人时要有致歉声。与客人对话说明问题时，不要与客人争辩，就算是客人错了，也要有一定的耐心向他解释。只要我们保持微笑，就会收到意想不到的效果。我认为，只有注重细节，从小事做起，从点滴做起，才会使我们的工作更为出色。

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，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！

【篇二】

不知不觉在这个酒店已经做了有半年 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更多的吸收经验，迅速成长。在这半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。我们定期会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，争取更多的入住率。

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。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！名雅的兄弟姐妹 们，为了我们的明天而努力吧！

【篇三】

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年 里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了 前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极 的工作态度很重要□20xx年11月，我开始从事前台接待工作，

深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组

织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。