# 202\_年酒店前台员工试用期转正总结(五篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2021-02-24

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。酒...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**酒店前台员工试用期转正总结篇一**

前台的主要工作是接待客人，转接电话，收发传真、复印做好登记。人员出入也要做个大概了解。

一、上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。

当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫罗先生送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知赵先生加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。

如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语。

您好！佛山xxxx公司！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找李总，要注意对方是不是真的有关公司的事情找李总；如果无法判断可转给xxxx。找李助理、余经理等领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

试用期三个月所作的前台工作，可能工作范围较小；工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊；我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事。为公司做的多些。

**酒店前台员工试用期转正总结篇二**

从前我总觉得时间过得很慢，直到来到我们酒店，在我试用期这段日子里，我第一次感受到时间过得飞快，一晃眼，我就已经在做这里工作三个月了，不是人事今天跟我说让我写写转正工作总结，我都没意识到我在这已经度过了三个月之久。

在这三个月里，我学到很多，这可不是一句套话，从我毕业到我们酒店工作的这三个月，连我父母见着我，都夸我好像变老练变成熟了，待人接物上很不一样了。我想这肯定都是在这里工作的好结果！现在我就来总结一下我这三个月试用期的工作吧！

来这里这么久，我在心态上的变化是最大的。从前总是以一个学生的身份去学习，虽然也很努力，但还是少那么一点担当，没有工作给我带来的责任感强。在前台工作的这段日子，我发现我由于对客人的那份责任意识，进而是我对我的工作生活都产生了非同寻常的心态变化，原来我也变得那么有责任感，那么为别人着想了！这让我首先就很想感谢这段试用期的工作与学习。

上一点我提到了心态的变化，也正是因为心态上的有所变化，进而我得工作也发生了很大的改变。从前我以为前台做的事情，无非就是一些简单的琐事，但我真正来这里工作之后，我才发现，不是我想象的那个样子。酒店前台的工作，很有技术含量，这份工作不是看你的文化知识有多少，而是看你做人的知识有多少，嗯，更应该是做人的经验有多少。从待人接物到解决客人提出的任何问题，在这个过程中，不是从课本上可以学到的，必须要在实践中总结经验，从经验中升华出智慧才可以把这份工作做好。很庆幸，我自认为在这三个月里面有了一点点小的成就，每次看着客人对我的好评，我也会由衷的感谢自己的努力与付出。

也许人就是在活动中不断成长起来的吧。因为我心态的变化和工作上的变化，我生活上也越来越好了，也就是说我越来越热爱生活了。也许这跟在酒店的工作的关系的确很大，我现在在家里吃饭啊睡觉啊，做一切事情都会像酒店对待客人一样，郑重其事，简而言之就是有仪式感的对待我的生活，这也使得我的父母表扬我日子过得越来越像样了。

说了这么多，以上就是我这段试用期的工作总结了，还谈到了生活，似乎有些多余，但我认为这些就是连在一起的一整套系统，因为我的心态好了，我的工作就会好。工作好起来了，心情也会好，生活也就随之越来越好。未来，我会继续努力的！

**酒店前台员工试用期转正总结篇三**

作为前台这份工作的新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，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公司各个部门的职能所在。都说前台是公司对外形象的窗口，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等。

主要工作总结如下：

每个月做两次的餐厅用量报表(每半个月一次)给餐厅组长核对汇报;每个月初统计纸张用量以及电话记录交给企管主管留底汇报，尽量做到节省公司资源;每个月做好顺丰快递和申通快递的运杂费报销单交给财务部报销;以及登记写字楼的矿泉水(桶装与小瓶)、办公设备物料(纸张、色带以及墨盒)的领料单。

更换传真机的色带，备用复印机，打印机的纸张;处理传真机、复印机和打印机的卡带、卡纸问题;每天登记纸张用量和拨出电话记录;更换饮用矿泉水;以及对一楼走廊通道和样品参观室的门户管理。

过滤来电以及接收信息及时转接给所需部门;注意传真内容及时转达给上级;以及记录来往供应商和常用联络方的联系方式，认真做到一眼就能看到所需资料。

事先放好手纸、厕纸，以及会客室的面巾纸和矿泉水以备用，待见到客人起身微笑迎接问侯，指引客人到所需地方等候接洽，及时递上矿泉水或泡茶接待，坚决做到客人还没离开，自己就不会下班。若休息时间临时有客来访或任部门有事所需，也会尽快赶到接待帮忙。以及协助应聘事宜。

**酒店前台员工试用期转正总结篇四**

自学校毕业来xxxx酒店工作已经过去了三个月了，三个月来工作带给我许多感悟，我十分珍惜且感恩这次机会，现在我将在xxxx酒店试用期间的工作做如下总结：

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。

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，并尽努力满足客人，让宾客的每次住店，都能感受到意外的惊喜。

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。

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

前台的工作给了我很多的接触群众的机会，在和他们交谈中，我知道了很多的现实，我也知道了自己要做好的事情了，曾经的我们就是这样的走过来的，这也是我们一直以来都在不断的进步中得到的成果。以后的工作如何，谁也说不清楚，但是我知道，只要自己去努力，去争取，那么就一定会得到自己想要的！

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，希望能成为xxxx酒店的一名正式员工，我保证在以后的工作中，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！

**酒店前台员工试用期转正总结篇五**

来到公司已经有三个月了，公司规定三个月后转正，我三个月中，一直都努力工作，完成工作任务，做好自己行政前台的工作。下马是我这段时间的工作总结。

我自从担任行政前台工作以来一直都秉持之，努力工作的理念，没有一刻放松，坚持完成自己的每一份工作任务，时刻牢记自己的责任。想要做好工作也遇到了很多的困难，我经常会因为在工作的时候没有完成任务加班，因为我知道，如果我现在不努力好好打好基础，以后工作将无比艰难，将便的非常辛苦，我来到工作岗位就必须要做好自己的任务把自己该做的事情做好，不做任何的逃避。

工作不易需要珍惜，做好工作才是对工作的珍惜，我在工作中坚持完成任务，把每天的工作结束后我才会放松，其他时间只要在上班绝不会有丝毫的懈怠，工作是不容我们忽视的，要足够重视工作，要做好工作的任务才行，我知道每一份工作的需要我们的努力我们的付出才行，热爱工作，愿意为工作付出努力，愿意去做好工作，坚持做好每一天的工作任务，积极努力的做好自己的事情。

每个岗位都有很多知识需要我们去总结需要我们去做好，没有任何人能够不学习，不进步就做好自己的工作的，想要做好这一切学好学习，需要努力，在工作中学习，我在工作中会遇到很多的问题，这些问题都是亟待解决的，为了不影响自己的工作我就会在工作的时候记录好问题，然和下班后空闲时间解决问题，不会把问题留存，以更快的速度解决才是的，把问题与工作结合让我能够加深印象，向人请教，网络查找等方式也是不可少的学习方法也是我常用的。

工作不可能一个人就能作好，还需要所有人团结，配合，如果不团结，不共同努力只会让工作复杂化，让原本简单完成的事情，无法完成，团结可以减少我们工作时间，让我们的工作大大加快，我在工作的时候就是团结各个同事，与他们建立友谊，保持联系，有需要的时候及时向他们寻求结果，责任我顺利的度过了是哪个月的试用期时间。

作为行政前台，接触的人比较多，因此礼貌是必须的，良好的礼貌会让人开心，会让人感到重视，更是能够拉近彼此距离，是的.其他人感受到公司的善意，公司的文化，给人感觉公司是形象高大。传播公司的声誉非常好，文明有礼的接待更让人们接受。

文明有礼既展现公司形象，又展现个人素质。

我工作以来一直都是文明接待，礼貌回答，从来没有惹其他客户生气会站在他人的立场上考虑，会用自己的手段去赢得客户的认可。

三个月结束，是新的开始，在以后工作时我进继续努力，已经坚守努力工作。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找