

酒店实习总结范文

酒店实习总结范文1

经过这一次的酒店实习，我也是对于酒店服务的这个行业，是有了更多的认知，并且自己的助理工作也是做好了，得到了锻炼，我也是更加的有信心在社会上去把自己的工作给做好，收获更多，对于这次的实习，我也是来总结下。

这次的实习，我是作为店长助理来做好这次实习的，对于酒店，其实我之前也是有过一些了解，在寒暑假的时候也是来做过兼职，所以这次的实习，我也是更加的顺手，特别是对于基础的岗位之前也是做过，所以更加的了解，但助理的工作确是不一样一些，考虑的方面也是更多，可以说助理也是相当于半个店长，很多时候也是要站在店长的角度去考虑问题，而不单单只是做好事情就足够的，店长对于我也是予以了很多的支持，虽然我是实习生，但是也是有了一些酒店的经验，所以上手也是比较的快，同时也是店长教了我很多的东西，让我收获了很多工作的技巧和方法。在做的过程里面，我也是感受到，作为管理层和执行是不一样的，而且位置不一样，考虑的也是会有很大的区别，虽然我仅仅是助理，但是想要在以后坐上店长的职位，也是需要靠我们的付出，我们去不断努力，并且也是工作上要去做好的，特别是助理和店长也是接触的很多，其实我也是清楚店长的工作是做哪些，但是要我自己来做，确实是还有很大的差距，不过经过实习，我也是渐渐的缩小了差距。

实习的过程之中，我也是遇到了很多的难题，有些靠自己的经验去解决了，有些需要求助于同事或者店长才行，我也是意识到，作为实习生，虽然我之前有过一些经验，但是也是不能骄傲，而且我要学，要去提升的方面其实也是有很多的，实习期间，我也是学了很多，很多的方面是以前没有接触到的，让我也是明白，有过酒店要去做好，并不容易，同时也是需要我们付出很多，学习也不是仅仅在学校就够了，到了工作的岗位上，其实要学的更多一些，更加的有针对性，如果不会，就做不好工作，想要去提升，在职场上做得更好，也是需要我们不断的去让自己能力进步。

实习而今结束，我也是感受到自己要努力的方面有很多，也是会继续的去把工作给做好，去让自己做好一名店长助理，同时也是为将来能成为一名优秀的店长而去努力。

酒店实习总结范文2

20xx年1月11日，我们以“安徽师范大学实习生”的身份奔赴深圳圣廷苑酒店。那时我大三，还是温室里的花朵，对这次实习充满了好奇和期待。面试之后，我们被分配到各个一线岗位，我是前台接待。

前台是酒店运营的神经中枢，需掌握的基本技能较之其他岗位尤为繁琐复杂，概括起来有四点：

- 1、对酒店业务系统opera软件的操作技能；
- 2、对客户服务基本技能；
- 3、掌握各班次的工作流程；
- 4、能够处理一些特殊情况。

还记得上岗第一天我向其他同学夸下海口“一周搞定opera”。很快，牛皮就吹破了。一周，两周，三周，一个月过去了，我还是没能熟练操作opera，遭受到不小的打击。甚至有一段时间我很怀疑自己的能力，责备自己太笨了。而明明在这之前，我都是以学校里的优秀学生自居。唯一感到安慰的是相同岗位的小葛情况与我类似，我们成了彼此大吐苦水的好伙伴。

对客户服务是我掌握得最快的技能，可以说没有刻意学，不知不觉中掌握的。师父说我毕竟是本科生，对客礼貌用语自不用说，英文水平也是游刃有余的。但是，我知道为客人提供满意服务则又是另外一个境界。圣廷苑的酒店文化中就有“诚心服务”这一条，每年度也会评选服务明星。酒店如此重视对客户服务的原因不言而喻“服务换来客人，客人换来现金流”。我也知道掌握前台实操的意义并不大，接触形形色色的人，掌握人际交往能力才是将来闯社会的一大筹码。书本上说过微笑服务是利器，明白这点的我卖力地向客人推销微笑，第一个向走过来的客人问好，尽量满足客人的要求，耐心地听取客人对酒店的意见。有时客人的一句诚心感谢会让我忘记一天的疲惫。

各班次工作流程是最先需要掌握的。前台必须24小时在岗，因此班次也分为三个，早中夜，其中只有夜班是一个人上的。能上夜班就说明前台的工作可以独当一面了。在我上夜班之前，已经目睹两位同事在夜班时犯错误，而且都是因为doublecheckin（因为前台失误，造成将在住客房安排给新客人的意思）。经理说过这是前台最严重且最不应该犯的错误。吸取前车之鉴，我的13个夜班每个都小心对待，没有犯错误，圆满完成了使命。

如果说到最不好掌握的技能，那就是特殊事件处理。正因为特殊所以难以预料，自然也没有操作规范可以遵循。这就要求结合实际情况，本着原则，酌情处理。有一次夜班，凌晨三点有位自称是酒店写字楼租户的醉酒客人来前台要求转交车钥匙。原则上前台不能帮客人转交车钥匙之类的贵重物品。于是我向客人说明原因，委婉拒绝。可是客人硬是不干，借着酒劲在前台大吼大叫。陪同客人一起的另一位客人是清醒的，也坚持要求，还说是酒店的常客，前台这点小事都办不到，质疑酒店的服务。我在权衡之后，决定答应客人的要求，并留下了客人的手机号和被转交人的相关信息，之后认真写好交班。第二天，同事根据我记录的信息将钥匙成功转交，事情圆满解决了。

我花了三个月的时间才掌握这些基本技能，而餐饮部的同学两个月前就自豪地说过自己可以出师了。

从实习中学会了许多，一年后的我又即将步入社会，还真有一堆话想要忠告自己。首先，要有一颗平常心，踏踏实实，不急不躁。刚接触新工作，各种不懂不知道不顺手是理所当然的，大学毕业面对工作仍要从零水平开始也是常态，我要摆正心态，平常对待。其次，要有钢铁一般强大的信心，相信自己能行。刚开始工作，各种打击难以避免，自我怀疑，自我否定只能增加面对工作时的消极情绪，降低学习效率。打不倒的自信来自于自我鼓励和乐观积极的心态。其三，搞好周围人际关系。刚上岗位，积极融入到工作群体中非常重要。同事就是前辈，就是老师，能够帮助我适应环境，快速掌握工作任务。其四，要学会察言观色，阅读气氛。这是社会生存之道，得其者如鱼得水，失其者寸步难行。最后，要有长远目光。

这是作为一名本科生应该具备的素质和抱负。不贪一时便宜，忍小忍而全大谋。这是一条分水岭，应铭记于心。

酒店实习总结范文3

通过这次实习，我对酒店的管理又有了更深层次的理解，并且对酒店行业有了自己的见解和认识。在酒店实习期间我不仅更加熟悉酒店的业务操作程序，在待人接物，与人交往方面学到了不少东西。

在这次实习中，我重新培训了服务技巧和服务规范，更加深入熟悉服务工作，对服务有了更加深入的了解，服务技能有了进一步的提高。服务更加熟练，可以熟练地完成服务工作。通过酒店的培训，对酒水和菜品更加熟悉可以熟练地向客人介绍和推销菜品和酒水。并且随着服务技能的提高也提高了员工的工作效率，减少了工作失误，能够向客人提供更周到便捷的服务。

酒店培训和实习经验的积累，对我毕业以后就业增加了机会，从业能力得到提高，在此过程中语言能力，交际能力，观察能力，记忆能力，应变能力得到了提高。

（1）语言能力

酒店业是一个以服务为主的行业，在服务过程中，驾轻就熟的语言能力是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言不仅是交际、表达的工具，它本身还反映、传达酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。想要获得驾轻就熟的语言能力，就要做到语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时

候都要心平气和，礼貌有加。注意交谈的对象，即可人的身份，及客人的心理，采用适当得体的语言，正所谓要做到“见人说人话梦见鬼说鬼话”另外语言表达中一个非常重要的方面便是与客人交谈时要注意句子成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等，也就是说讲话要有逻辑性不能呢个前言不搭后语，罗嗦不清，没有因果关系等，这很容易造成客人的误解，从而造成我们服务工作中的失误，和客人的不满。我们还要合理运用身体语言和手势，有时候在服务过程中，过多的语言会造成客人的厌烦或者打扰到客人，因此就要用到肢体语言和手势或眼神等，这时候肢体语言手势眼神往往能给客人提供更满意的服务

（2）交际能力

因为酒店是一个迎来送往的行业每天要接待许多不同的客人，有老顾客有新顾客，如何使这些客源保留下来很大一部分是看酒店员工的交际能力，虽说酒店有专门的营销部负责销售和拉拢客源，但作为一个餐厅的一员，尤其是主管和经理一定要有自己的固定客源，因此从现在开始就要锻炼我们的交际能力，为我们以后的工作做准备，第一印象对人际交往的建立和维持是非常重要的，给人记忆最深的常常是第一次接触所留下的印象。

因此仪表、仪态的优美，真诚的微笑，无微不至的礼貌则是给客人留下美好第一印象的关键。真诚的对待每一位客人，客人第一次来到酒店式对酒店的所有一切都是陌生的，而人对陌生的事物往往都是包邮戒备心理的，这时候我们就要依靠真诚的心来与客人交往，获取客人的信任，向朋友一样为客人提供对客人有力的选择及服务，让客人感觉到你是为

他着想的，他自然会对你产生信任，从而为成为你的客户进了一步，人际关系的建立还应当有始有终，持之以恒，每一个酒店员工都应当持之以恒地与客人建立良好的人际关系，不能因自己一时的失误和思考的不周而使客人感到怠慢，从而断送自己在其他时候以及其他员工与客人所建立的良好人际关系。

（3）观察能力的提高

观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。善于观察客人心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在观察那些有声的语言的同时，还要注意通过客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人细微的心理。做到了这些你的服务一定能获得客人的称赞。

（4）记忆能力

餐饮服务中涉及很多需要服务员牢记的信息，如菜品做法，样式，味道，价格，酒水的年份，度数，种类，价格等，还有酒店设施，酒店信息，酒店周边信息等，都需要服务员牢牢记住，这就需要员工有良好的记忆力，如此才能使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供。另外如果能正确的记住客人的爱好品味，为客人提供优质的细致化的服务，客人将会感到有种受尊重、被重视感，从中感受到自己存在的意义与价值，这有助于客人对酒店产生相当良好的印象。

（5）在酒店中可以遇见形形色色的人

当然也会遇到各色的突发事件和矛盾，这就需要有良好的应变能力，当遇上突发事件，酒店员工应当做到：迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人忿忿之情得以平息的“镇静剂”。尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。并尽量使事情的影响控制在最小的范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务态度。

酒店实习总结范文4

根据教学计划的安排，暑假到年底我被安排在南京市丁山花园大酒店前台实习。

刚到酒店的时候，很高兴，对什么都觉得新鲜和好奇，可当正式上岗的时候，才发现，这份工作很辛劳。但是，不可否认，也可以学到很多东西。

丁山花园大酒店南京丁山花园大酒店座落在丁山之上，是历史古城南京中的一座优雅酒店，在六朝古都南京的中心商务区，绿树环抱的自然环境和美轮美奂的内部氛围，造就了一个融合商务与度假于一身的豪华酒店和服务式公寓。除可欣赏天然美景，交通亦同样便捷，往来繁华热闹的商业中心、购物及休闲场所都极为便利。

作为原南京香格里拉大酒店，丁山花园大酒店是一座集酒店，公寓，会所于一体的现代化的综合商务旅游中心。其拥有各种类型的客房，还以其正宗的淮扬菜肴和多元化的娱乐设施闻名遐迩，又因靠近南京机场和火

车站，中心商务区等客流集聚地，拥有足够的商务客源。丁山花园大酒店80%的客人都是来自中外各大城市有名企业或商业集团的商务客人，其中很大一部分是长期选定丁山宾馆作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议，其中，日韩美，港澳台等外宾人员也较多。这些商务客人的住宿成为丁山宾馆的重要盈利点。

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，通常都会对求职者的英语水平和交际能力有较高要求。丁山花园酒店前台的工作主要分成接待及客房销售，预定，登记入住，退房及费用结算，客人答疑及服务要求处理等业务。由于酒店前台涉及到的知识比较多，因此按酒店惯例，一般安排新员工培训两到三个月，然后试着让其独立上岗。

培训都有前台资深老员工带着。我到丁山后，经理安排前台主管带我，先接收两个月的培训，然后试着让我独立上岗。培训期间，要逐步学习酒店的产品知识，如何帮客人预订客房，入住登记，结算费用，懂得如何识别并登记各种身份证件，及通晓各国货币和人民币之间的汇兑。培训大体为两个月，但因人而异，可稍长或稍可短，培训期间只上早班和晚班。早班为早上七点到下午三点，晚班为下午三点到晚上十一点，培训知识基本掌握后开始上夜班，夜班为晚上十一点到第二天七点。培训每天的任务就是跟着师傅在前台操作，遇到新的情况师傅都会讲解，操作流程师傅也会讲，忙的时候就帮忙打下手，从旁学习如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们订房、如何报房价、如何接听客人的电话等，并且每天留一定时间跟着师傅学习新的东西，然后抽空记忆。在方面上说我们

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/896052212010011102>