

接待工作总结(大全8篇)

政务工作需要高度的责任心和专业素质，以保障社会的稳定和发展。在下面的内容中，我们将分享一些半年总结的范文，希望能为大家的写作提供一些思路和灵感。

接待工作总结篇一

在前台工作期间，我从“一无所知”开始做起。在几位经验丰富的同事的细心和耐心的照顾下，我逐渐能够胜任工作，与同事相处融洽，在工作中互相配合，互相帮助。了解与我们酒店合作的旅行社。我们酒店的主要客户来自旅行社。因此，对我们的前台工作人员来说，与旅行社打交道是必要的技能。同时，你应该熟悉周围的环境，因为经常有客人问路，如人民公园、机场巴士、中山小吃街等。面对客户的服务要求，我们首先要面对客户微笑，注意我们的语言和态度；其次，我们应该以专业的服务态度为客户服务，学习一些面对不同客户的沟通技巧；最后，我们应该帮助客户及时、有效、恰当地解决问题。

在这段时间的工作中，我对自己要求严格，认真及时地完成领导交给的各项工作，对工作中遇到的问题虚心向领导和同事请教，不断完善和充实自己。现在我已经能够初步处理这篇文章的日常工作和其他相关工作，有时还需要领导的帮助才能完成。工作中也存在很多问题，主要表现在：

- 1、主动性弱：不主动完成日常工作，被动适应工作需要。几乎所有领导分配的任务都可以完成，但有时没有分配的任务是没有提前完成的。
- 2、工作不是很扎实：每天忙于琐事，工作没有上升到一定的高度。我无法专心工作和学习。虽然我知道很多知识，但是我对表单设计和分类不是很精通。在以后的工作中，我会努

力改正自己的不足，以更大的热情投入到工作中去。

未来工作计划

我充分认识到我的工作的重要性和重要性，虽然微不足道。在今后的工作中，我将严格要求自己，发挥自己的能力为公司服务。希望在今后的工作中，我们能够更加努力，取得更大的成绩。为了改正自己的不足，提高工作效率，我会做以下两件事情：

1、不断完善自我：抓住每一个学习和成长的机会，以饱满的热情投入到工作和学习中，为自己的工作积累必要的基础知识和技能。虽然办公室的工作琐碎而复杂，但我会努力从多方面进一步提高自己的工作能力，以积极的态度面对日常的工作任务。

2、正确的工作态度：端正工作态度，踏踏实实，认真负责，努力完成上级交代的工作；在今后的工作中，我们要不断学习，不断进取，不断提高，更好地完成自己的工作。认真对待工作中的每件事，无论大小，都要尽量避免犯错。

接待工作总结篇二

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。

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，会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

时间总是转瞬即逝，在公司工作的三个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

在这三个月中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公

司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊；5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等；6联系公司各项目部人员，收发公司内部文件；7、领导安排交付的其他工作。

(一)在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，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。也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。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……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取领导及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

(三)拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽

自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，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！

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于每一位来访万达的客人来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对来访客人的服务，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，所以我一定要认真做好本职工作。

一、努力提高服务质量。认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格按照公司的要求为每一位来访客人打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近公司组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

二、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，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

三、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休

假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为万达的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

做前台工作也快一年了，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；有时候解决问题还有所欠缺，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。

在20x年的后半年里我要不断提高自身形象，做好13半年工作计划，提高工作质量、效率。还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧；巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。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。也可以上像玫瑰琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)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。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，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。在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

接待工作总结篇三

20xx年教务处在校委会的正确领导下，认真贯彻落实学校的工作计划，狠抓教学常规管理，深化课堂教学改革，努力提高教育教学质量，实现了本学期工作目标，取得了阶段性的成效。现总结如下：

1、抓好制度落实。教学常规是搞好教学工作最根本的环节，是提高教学质量的基本保证。健全各项规章制度又是学校教学常规落实管理工作的一项重要措施。一个学期来，教务处在落实好学校工作计划、教务计划等这些制度的同时，抓好本校教学管理制度、措施的完善和落实，本学期教务处制定和完善了《敖家小学20xx年绩效工资发放方案》、《敖家小学教学管理处罚条例》、《敖家小学教学奖惩意见》等。增强管理意识，坚持按制度办事，切实提高管理实效。

2、加强教学巡查。学校设立了值日领导、年级主任和班主任三个层面的教学巡查岗，以监管教师的办公纪律和规范教师的教学行为，教学日志一周一分析，一周一考评，考评结果与绩效工资挂钩。通过加强教学巡查，本学期教师在课堂上接打电话、不用普通话教学、吸烟的情况明显减少，上课迟到或早退、上课不备课的现象基本没有，教师教学行为的规范性显著增强。

3、抓好教学常规检查。教务处规定每月的第一个星期的星期四为常规检查的时间，主要是查教师的备课作业情况、课后反思情况和听课评课情况，把检查结果量化和质化，与绩效工资挂钩。

1、认真抓好“一周一课”工作，大力开展备课、讲课、说课和评课活动。学校领导带头，全员参与，全科覆盖，教务处从周一至周五每天都安排两名教师参赛，要求每位参赛教师必须课前写好教案和说课稿，课后写好教学反思。每次公开课同学科的全体教师都参与了观课活动，其余学科空堂教师

也积极参与学习。校领导和评委教师按《课内比教学评分标准》对每一节都进行评分。教务处非常重视评课工作，评课时，先由讲课教师说课，然后听课教师评课。评课气氛相当激烈，有时为一个问题争得目红耳赤，互不相让，没话说的有话说了，不敢说的也敢说了。每位教师不仅谈出了课的亮点，更能友好指出其需要改进的地方。评课结束后，每位听课教师都要写一份评课小结交教科处存档。

2、把“教学比武”和“教学练兵”相结合，提高教师的专业化水平。教学比武只是体现了课内比教学的结果，其实课内比教学的真正内涵是通过“教学比武”来推动“教学练兵”活动从而全面提高教师的专业化水平。确切的说“教学比武”是课内比教学的前台，“教学练兵”则是课内比教学的后台，“教学比武”既拉动了“教学练兵”，同时也推动了“教学练兵”，所以我校的课内比教学活动是一个教师专业学习再学习的过程。

如何组织好“教学练兵”呢？一是外请专家讲座，我们荣幸请到了大冶市教研室的黄海如主任在我校作了《构建高效课堂，提高课堂效率》的专题讲座；二是学校学科带头人引领；三是在全校教师中实施“青蓝”工程，全校共结对了35对师徒，并在10月10日举行了隆重的拜师仪式。学校要求活动不能流于形式，每个师傅发一本《结对帮扶手册》，每一次帮扶活动都要相关的文字记载；四是积极开展好自评、互评、学生评和家长评工作，为“教学练兵”营造一个良好的氛围。

机听课，并进行评课，每个月对全校老师的讲课、听课、评课情况进行统计并张榜公布，对表现优秀的教师进行奖励。

通过开展课内比教学活动，新课程理念得到很好地贯彻落实。在这次“课内比教学”活动中，我们欣喜看到教师们改变了以往满堂灌的课堂教学模式，真正把课堂还给了学生，激发了学生的学习兴趣，使每一节课都成为生动、快乐、高效的课堂。

为什么现在的学生越来越厌学？对此，余校长沉重地发出这样的感慨：要想解决学生的厌学问题，就必须改革陈旧的课堂教学模式，把课堂还给学生，以学生为主体！

改工作的顺利实施，学校成立了构建“三·六·三”模式高效课堂工作领导小组，制定了《罗家桥中学“三·六·三”模式高效课堂实施方案》，每个学科都安排了蹲科领导，进行跟踪监督和指导。全面落实新课程理念，积极探索自主、高效、充满活力的课堂教学，充分落实学生的主体地位，激发学生自信和挖掘学生潜力，采用“自主、合作、探究”新课程理念，真正实施高效课堂，提高学生的学习效率。进一步深化课堂教学改革，提高教育教学质量，全面实施素质教育。

科研主任胡浩考虑到学校语文学科有大批业务精良的教学骨干，于是组织语文教研组申请了省级教科研课题《提高语文教学中学生参与度的方法和策略》，现已批准立项。目前，该课题已进入实践研究中，每个教研组成员勇于实践，积极探索，现已撰写论文20余篇。教研组的各项工作正有条不紊的顺利开展，每两周召开一次课题研究会。

接待工作总结篇四

接待是一项细致而重要的公关工作。一个组织或单位在他人心中第一印象的好坏，往往看初次接待工作是否做的细致到位。

准备了一年的xx集团接待工作已经结束，由于其中变数太多，加之初次应对如此重要的接待任务，很多方面都思考不周，缺乏突发事件的应对潜力，因此，很有必要对这次活动做一个总结，以便在以后的接待事务中，吸取教训，使我们准备的更周到，做的更好。

首先，我们就应拟定整体接待方案，列出方案的主要几大部

分。其中包括：访问目的、来访人员名单、接待人员名单、日程安排、会议及访问参观具体资料、其他相关事宜及联系人联系方式、两地近期天气状况等。

第二，对整体方案各环节的每个细节做详细描述和分工，整理成文发给每位工作人员，使他们做到心中有数，各负其责。每人对于自我管辖和负责的事项从开始准备到最后结束都要全程跟进，不得疏忽。无论是接站时车上预备的应急药品和矿泉水，还是引导入住时的鲜花和欢迎辞，我们要从这些细节上让客人感受到我们的热情和细心。

第三，要做到团队之间相互帮忙，与其他相关单位和部门密切合作。没有完美的个人，只有完美的团队。一个人的思想和力量是有限的，团队之间各成员应用心主动互相配合，随时持续联络，出现问题及时想办法解决，不应相互埋怨，推卸职责。同时，还要注意加强跟其他相关单位和部门的联系和沟通，期望得到他们的协助和配合，完善我们的接待工作。

第四，物品的购买和接待宣传材料的设计应先征集大家的意见，确定好样式和资料之后再去购置和制作，同时要注意在保证整体效果的前提下节约成本，减少开支。

第五，接待过程中如果遇到突发事件和紧急状况，不要慌张，尽量不要擅自处理，应及时向领导反应，征求意见，妥善解决。

透过这次接待活动，使我了解了更多接待礼仪，提高了自身的综合素质，让我充分认识到沟通与合作的重要性，为今后的接待工作积累了宝贵的经验。

接待工作总结篇五

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x学校的差不多一年里，作为

一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于学校前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流！在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢！现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示学校的形象、服务的起点。对于顾客来说，前台是他们接触我们学校的第一步，是对学校的第一印象，是xx的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了学校的形象。同时，学校对客人的服务，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，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是学校的第一印象，是学校的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护学校的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。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。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心！以免给客人和自己的同事带来很多的不便！

四、前台英语，一些前台英语能力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，后来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，还学校的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们学校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。通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，给自己不断充电！唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强！

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休息时间，如果学校有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为学校。平时积极参加学校组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们学校的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

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，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！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。感谢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！

接待工作总结篇六

入司半年多来，在各位领导的关心下、全体同事的帮忙下，我迅速适应工作岗位，全身心的投入到工作中，恪尽职守。现将半年以来的工作状况作以下汇报：

- 1、负责三位老总办公室的清洁卫生和文档整理；
- 2、接听、转接电话和接待来访人员；
- 3、负责设计部门的电子文件收发；
- 4、负责传真文件的收发；
- 5、负责公司公文、信件的分送；
- 6、负责图书室图书的收集、归档、整理工作；
- 7、做好会议纪要；
- 8、负责公司生活用品的采购工作；
- 9、管理各种办公用品，合理使用并提高使用效率，提倡节俭；
- 10、统计每月考勤并做工资表；
- 11、统计每日用餐人数并做进餐统计表；
- 12、其他工作等。

行政部是公司的综合管理部门，文员工作的特点是事无大小、琐碎繁杂。

- 1、工作上，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好本质工作；
- 2、思想上，服从领导分配，做事不计得失、不挑轻重；
- 4、生活上，我坚持谦虚、朴实的作风，摆正自己的位置，尊重领导、团结同志、以诚待人，正确处理好与同事的关系。

透过半年来的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是由于身体原因，影响了工作热情，做事情不够用心，期望在今后的日子里改善提高，争取把工作做得更好。

接待工作总结篇七

刚到酒店的时候，挺高兴的，究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，这份工作很辛劳，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□taxi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央进行工作。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北京的机票，并且客人自己签名确认的，但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。当时很生气，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熟悉，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重的东西。

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，丝毫不答应疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作天天都是千篇一律、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，来临安的多是海内游客，所以异国气息甚少也许，在外人看来，前台的工作很简朴，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，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，碰到这样开明的上司和同事，可是不轻易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在何种环境，都要记住三点：1、勤快，2、忍，3、不耻下问，这些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晰。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。酒店前台接待实习报告以后的两年，我还将继承在学校中学习，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，谢谢你们对我这两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！

□

接待工作总结篇八

1、8月初，犍为县旅游总体规划、清溪古镇和茉莉花基地、新民温泉两个概念性规划、嘉阳小火车、桫欏湖、文庙、罗城古镇四个修建性详细规划编制全部通过专家评审。

2、《古韵犍为》旅游宣传画册和全县景区（点）解说词的编印工作已全面完成。

3、确定全县旅游道路标识牌补充完善方案，将与承制商签署协议后组织实施。

4、完成杪椈湖青龙沟5.5公里青石板路面铺设及3个旅游厕所、5个休憩凉亭的修建工程。

5、实施高速公路犍为段大型广告牌制作安装工程，已完成10个广告牌设计踩点、4个广告牌的安装。

6、嘉阳·杪椈湖国家aaa景区创建工作已于9月中旬全面完成。

7、9月24日，犍为县招商暨精品文化旅游线路推介会取得圆满成功。《川南旅游联盟战略协作框架协议》、《川南旅游联盟战略协作细则》签署工作顺利完成，成都旅游协会旅行社分会亦与我县主要旅游景区成功签署旅游合作意向书。

8、积极做好指导新农村建设乡村旅游点的评星工作。