# 餐饮前台实习的总结

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-06-21

*餐饮前台实习的总结范文5篇无论是运行时间或是休假时间，假如酒店餐厅有临时性分配任务，我们将服从命令，积极主动去相互配合，不找原因推诿。下面给大家带来一些关于餐饮前台实习的总结，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有帮助!1餐饮前台实习的总结精选不经意...*

餐饮前台实习的总结范文5篇

无论是运行时间或是休假时间，假如酒店餐厅有临时性分配任务，我们将服从命令，积极主动去相互配合，不找原因推诿。下面给大家带来一些关于餐饮前台实习的总结，欢迎阅读与借鉴，希望对你们有帮助!

**1餐饮前台实习的总结精选**

不经意间在这个酒店餐厅早已进行了有大半年時间，从刚开始对前台接待一去孰知到此时独挡一面，我坚信那里边除开自己的努力与勤奋，更离去酒店餐厅帮我所提供的学习培训，及其老员工和领导干部对于我适用。大半年的时间里我学习到了许多，“顾客始终是对的”这一句服务业众所周知的运营格言，在那里被充分发挥到了完美。

酒店餐厅为了更好地抵达务必的会计总体目标，不仅要顾客的物质要求获得达到更要满足顾客的精神需求。因此在作为酒店餐厅的经营人，通常对宾客的规定，只需在没有触及法律法规和违反社会道德的条件下，都是会利润最大化达到顾客。因此从员工培训便会为职工传递：“顾客始终没错，错的只能是大家”，“仅有真心实意的服务项目，才会换得顾客的笑容”。我一向相信顾客至上的大道理，一直在尽量的把自己的服务项目保证完美。宾馆前台的运行具体分为招待、酒店客房市场销售、搬入备案、退房流程及花费清算，自然，这之中也包含了为顾客答疑解惑，帮顾客解决服务项目规定，来电转接等服务项目。酒店餐厅的前台接待，工作中半次分成早班、幼儿园中班和彻夜班三个班，交替工作中，在其中一人为因素职业支付，此外两个人依照具体劳动量情况分派剩下工作中。那样的分配较为比较宽松，既可以在劳动量大的情况下分派为一人支付，一人备案推销产品，另一人承担别的服务项目和联络工作中。并且还可以减轻支付的工作压力，让支付可保证大脑清明节，不错误。最重要的是，那样的工作方式，可以迅速让新手得到工作经验，在劳动量小的时候由代班朋友具体指导，劳动量大的情况下又能大量的吸取工作经验，快速发展。在这里大半年我主要是保证下列工作中：

一、加强培训工作，提升自己素养前厅部做为宾馆的店面，每一个职工都需要立即的面对顾客，职工的工作责任心和服务水平体现出一个酒店餐厅的服务项目水平和管理能力，因而对职工的课程培训是大家酒店餐厅的工作重点。大家按时会开展接电话语言表达技巧学习培训，招待员的礼数文明礼貌和房屋出售方法学习培训，及其英语培训。仅有通过学习培训能够让我在专业知识和服务技能上面有进一步的提升，才可以更快的为顾客带来高品质的\'服务项目。

二、加强我的市场销售观念和推销技巧，提升住房率前厅部依据市场现状，认真地推动散酒店客房市场销售，20\_\_年来大酒店发布了一系列的酒店客房促销活动方案，招待员在酒店优惠现行政策的与此同时依据市场走势和当日的搬入情况灵便把握房子价格，前台接待的散客拼团拥有显著的提升，住房率逐步提高，注重招待员：“只需到前台接待的顾客，我们都要想方设法让顾客住出来”的服务宗旨，争得越来越多的住房率。

三、重视各单位间的相互配合酒店餐厅如同一个大家族，单位与部门间在工作上在所难免产生摩擦，融洽的优劣在工作上将遭受很大的危害。前厅部是所有酒店餐厅的神经中枢单位，它同餐饮业、市场销售、酒店客房等单位都拥有密切的工作中关联，如发生问题，我们都能积极地和该单位开展协调解决的，防止事儿的恶变，由于我们的一同目标是因为酒店餐厅，不处理和解决好将对酒店餐厅产生务必的不良影响。

四、思索怎样填补朋友及相关部门工作中的过失，确保顾客立即结账，令顾客令人满意。前台收银处是宾客退房前触碰的最后一个单位，因此通常会在结账时为咱们举报酒店餐厅的诸多服务项目，而这类问题并不是由收银系统工作人员造成，这时，最忌推卸责任或斥责导致艰难的单位或本人，“事不关已，听之任之”最不可取的，它不仅不可以补救过错，反倒让顾客猜疑全部酒店餐厅的管理方法，进而加重客户的不信任水平。因此，应从容淡定充分发挥媒介作用，由支付向别的本人或单位讲清情况，要求帮助。在解决问题以后，应再度征询顾客建议，这时客户通常被你的热心帮助影响，进而更改最开始的不好印像，乃至会创建亲密无间和互相信任的客我关联。剑虽利，不砺持续”、“苦学后才知不足”。

仅有学习培训才可以不停磨练一个人的品性，提升品德修养，提升服务技巧。使我们踏着雄健的脚步，持续的往前走，才可以走咱们的一片能够展翅飞翔的天上！名雅的兄妹们，为了更好地我们的明天而努力吧！

**2餐饮前台实习的总结精选**

一、前台工作的基础內容。

前台接待的工作中是一个必须有耐心和责任感的\'职位，热忱、积极主动的工作责任心很重要。20\_\_年6月，我刚开始从业接待员工作中，自知招待工作人员是展现企业形象的第一人。在工作上，严格执行企业的规定，。激情看待每一个到访顾客，并热情的引导到相应的公司办公室。为企业给予了便捷，也为客人带来了便捷。接听电话时，保证细心听顾客的了解，并有意义的事的做出对应的解释。

二、前台工作的經驗和经验教训。

在赶到大家专卖店前，尽管也是有过接待员的工作经历，尽管获得了一定的考试成绩，但也具有一些不够，例如综合能力层面，主要是思想解放水平还不够，学习培训、服务项目上还不够，和有工作经验的朋友较为也有一定差别，，责任感和责任心尚需进一步提高，服务项目意识尚需进一步深层次。在将来工作上，我一定认真梳理工作经验，摆脱不够，勤奋把工作中做得更强。

三、前台工作的下一步方案。

根据对接待员工作中的喜爱，在新的一年里，我能严于律己，提升自己，反映自身，完成自身的使用价值。我能更为勤奋学精专业知识。持续提高自身的专业基础理论水准和作业的時间工作能力，遵循企业的有关工作规范，积极主动安稳的看待工作中。全面提高工作中素养，加强对作业的责任感和责任心。多与同事有效的沟通，处理工作上发生的问题，安稳提高工作能力。应对新的一年，我将以更为积极主动的工作责任心更为激情的工作态度把自己的做好本职工作搞好。

我将进一步更强的展现个人优点，摆脱不够，取长补短。与企业及朋友团结一致，为企业造就更快的工作业绩！工作中好似于改革，一个总体目标拥有信仰才会出现充裕的驱动力去拼搏，20。\_年我本人，便是调节，变化的本年度，在这一年我迈入了这一崇高而又繁杂多种多样的社会发展。在以后的工作上，我想向着这一总体目标，一年一个小阶梯，三年一个大台阶去勤奋，去完成。

20\_\_，新的一年是颇具考验的一年，伴随着运行的进一步开展，我有自信心展示出自身更高一些的水准，进行更高一些的总体目标。为努力创造公司目标，我已经搞好了突破自我的提前准备，也有信心把服务项目做得更强！最终祝大家在新的一年里，身心健康，万事大吉，工作中节节高升，祝公司的销售业绩蒸好日上，虎虎生威，谢谢你们。

**3餐饮前台实习的总结精选**

一年的時间但是四个季节，不过十二个月。确实迅速，大家再一次迈入了新春，再一次迈入了这一年的完毕。做为宾馆前台主管，实际上我对自身的工作中或是把握的较为牢固了的。这一年的工作上，单位工作人员主要表现的都十分非常好，而我就恪守着自身的职位，管理方法好团队的合作，确保大酒店一切正常的运行，维护保养好啦酒店餐厅的品牌形象，而且为大家酒店餐厅塑造了一个很好的信誉和品牌形象，散布了优异的危害，提高了酒店餐厅的知名度。

一、工作成绩

在这一年的工作之中，大家把工作中重心点提炼出出去，每日制订工作规划，开展一条有总体目标、有方位的工作中线路。一年的時间，大家前台接待的好评大大的提高，非常少会发生一些附加欠佳的状况。这一年，前台接待职工们转变态度，十分相互配合我工作，而且将前端的作业一丝不苟的开展着。做为前台接待的负责人，我觉得这也是一件特别令人高兴的事儿，大家总算造就了一个有一同总体目标的团体，也为大家酒店餐厅品牌形象的打造和创建奠定了不错的基本。

这一年，大家经历了许多磨练，最终也是以一个比上年数倍的考试成绩干了完毕。这一年的发展是大伙儿众所周知的，不只是大家前台接待的朋友们在发展，大家全部酒店餐厅都是在前行。这为大家下一年的逐渐干了一个十分好的开始。

二、存在的问题

这一年我们都是存有着一些不够的，我还在平常的工作之中实际上也了解到了自身的一些问题。在单位里，我觉得关键存有着一些沟通交流问题，尽管大家都很勤奋，但实际上大家的沟通交流或是很缺乏的，也极为有职工会来跟我体现一些状况，仅有我发现的情况下她们才会跟我表明。因此这一沟通交流问题或是必须立即处理的。除此之外，在我本人的工作上，你以为主要表现的太严肃认真了，因此和职工们相互间的掌握或是不够的，这一点也是必须去更改的。仅有融进进这一团体，才可以把握到它真真正正的方位。

三、下一年的方案

来年的方案分成三个绝大多数。最先是增强我本身的管理水平，把前台工作更为科学合理的分派好，让每一位朋友可以认同。次之，便是要在单位学习培训上耗费一些时间，多做一些有效的学习培训，让朋友们可以在各个领域获得一些提高。三是掌握好的时间和方案，每一个月都争得做工作规划和汇总，而且是以每一个人的身上逐渐执行。我坚信，下一年会更为取得成功，更为光辉的！

**4餐饮前台实习的总结精选**

前台接待的服务项目，是象征着大家酒店餐厅的品牌形象，而这一年，大家也是尽职的去为顾客服务，去获得她们的毫无疑问，搞好了工作中，与此同时也是要我感受到搞好前台接待主管并非那样的轻轻松松，可是我也是尽职的进行工作中，让自已获得发展，在这里也是来梳理下自身的工作中，搞好这一年的总结。

前台接待的服务项目工作中也就是我重抓的关键，而自身也是以前台接待的工作上出去的，因此也是了解这一份工作中该怎样的进行，做为主管我也是领着朋友们尽职的为顾客去服务项目，平常的过程中自身也是多去学习培训她们，多思考工作中当中碰到的问题，每日也是会一起沟通交流，一起掌握工作中里面什么问题产生了，什么是可以去再次发展做的更快的，服务项目好啦顾客，获得她们的毫无疑问，也或是大家前台接待该搞好的，与此同时也是针对自身的一个承担，针对工作中多去思索，多去提升，使我们的服务项目第一时间便是被顾客认可的，那麼不论是有哪些状况全是可以更快的解决，与此同时也是可以为酒店餐厅产生越来越多的老客户。工作中之中我也是搞好管理方法，我清晰工作中并不是一个人可以去进行的，反而是借助大伙儿一起的勤奋，而我做为带领的人，平常的情况下朋友们有哪些问题也是会按时的解决，与此同时一些朋友有着急的事，我也是会去替班。

工作方面的业务流程，及其自身也是针对业务的了解大量，之前在前端的职位实际上思索的并并不是那么多，终究工作中也是很繁忙，可是如今尽管也会是更辛劳了，可是肩膀的义务一样也是更重，我也是多去考虑到，大家的服务项目是否也有再再次改善的，只为了更好地让酒店餐厅的前台接待服务客户是更加令人满意，不管怎样，这服务项目的状态，也是用户挑选酒店餐厅一个十分关键的参照，大家也是要尽职的去搞好。自然依然有做的还不及时的层面，自身做为主管的一个工作经验并不是很大，有时管理方法起來也是有一些心浮气躁，或是工作经验并不是那样的完善，可是也是去改善，去思索也是会在之后搞好。

一年的服务项目工作中也是要结束，做为主管，见到自身及其朋友们的发展，我明白针对明年工作中也是更有信心，并且外界的条件也是越变越好，针对大家酒店餐厅的经营管理更强，我也是要更快的来领着朋友们搞好前台工作。与此同时自身也是要主动的去提高管理心得，多学多去用来更强服务项目。

**5餐饮前台实习的总结精选**

我是20\_\_年4月份通过招骋进到的酒店餐厅，由于那时候酒店餐厅还处在新店开张期内，职工并不是许多，因此通过人力资源部的基本上员工培训，抵达职位以后就边接纳单位领导干部的学习培训边跟随老员工开始工作实践活动。由于以前有好多个月的前台工作工作经验，学习培训起來还不错，迅速就可以自身基本上值班工作中，宣布变成了西溪宾馆的一名接待员。回忆起来20\_\_年关键或是自身学习培训和接纳前台接待基本上专业知识的一年。20\_\_在酒店餐厅工作中一年以后，自身的能力获得了很大程度的提高，也取得了大家厅面主管的毫无疑问，晋级为高級接待员。对于此事，也对自身以前的运行开展了下汇总，可以用下列的六个层面而言：

一，像全部别的的服务业一样，文明礼貌，礼仪知识：如何面带微笑，如何问好顾客，怎样为顾客给予服务项目，在服务中对客所得用的语言表达等。你是否还记得自已刚来酒店餐厅的情况下，由于本身特点缘故，看待顾客的问好并不是很积极，微笑也不是许多，因此危害了一些顾客的住宿体会，还得到了领导干部的指责。之后在前台接待主管及大堂副理的辅导下，自身也向常常遭受顾客赞美的老员工TINA求教了工作经验和方法，提升自己的服务项目

心态，及其对客的语言表达技巧，面带微笑，以自身尽量的一面激情地招呼客人，给以后的顾客产生较好的印像，也得到了一些顾客的赞美及太棒了卡的五星好评。

二，前台接待专业知识的学习培训，主要是日常工作步骤。前台接待的日常工作中很繁杂，顾客搬入，退房流程的申请办理，电話的接转，询问，给予信息内容，行李寄存，接送机服务信息内容的查看与核查，订单信息的查看与核查，排房，交班时的工作交接等。每一次来接任情况下，单位领导干部会给大家开一个会议，传递一下当日的搬入信息内容及其常见问题，自身会积极主动倾听，关键的事儿记下来。值班期内，自身有一个小习惯，碰到必须交接的事儿，都是在交接薄上详尽地记下来，并在系统软件中留有ALERTS备注名称，防止给顾客及接任的朋友导致不便。交接薄上一般写的较长的交接全是自身留的，尽管有时会认为很不便，但会放心。

三，掌握把握酒店餐厅各单位的营销內容，升级自身对酒店餐厅的掌握，便于能够更好地为顾客服务项目。由于大家酒店餐厅也是新开业酒店餐厅，因此销售市场营销部会发布许多营销MEMO，和很多网络供应商开展协作，开展营销推广主题活动。这就规定前台接待的相互配合，必须熟识酒店餐厅的全新优惠促销，包含套餐内容內容、价钱、标准这些，因而在近期的营销推广MEMO出来情况下，大家前台接待职工便会勤奋记录下来各种各样优惠促销，便于到店顾客及电話顾客的了解时，让它们获得令人满意的回应。20\_\_年，酒店餐厅溪墅酒店客房也开始营业，在顾客申请办理搬入时，大家会积极了解顾客，详尽地为每一位顾客详细介绍溪墅酒店客房的优势来开展营销推广。令人激动的是，大家的勤奋获得了顾客的认同，获得了很多老客户和网络订房的五星好评，酒店餐厅的名气也在不断提升，被大量地顾客所熟识，乃至获得她们的强烈推荐。

四，以顾全大局，不计较个人利益。你是否还记得14年三月份时，由于前台接待人员流动导致地每人必备焦虑不安，每一个职工必须更改车次，改成十二个钟头车次，可是为了更好地相互配合酒店餐厅的工作中，也是坚持不懈出来。休息日碰到酒店餐厅临时性提升搬入，我也是会积极规定加班加点，或是收到酒店电话，马上赶到工作。节假日期内，也是照常上班。你是否还记得上年除夕之夜，自身是在酒店餐厅上的晚班，很羡慕他人的全家人团圆，但为了更好地工作中還是要辛苦工作，中秋佳节也是这般。

六，提高自身的使命感和信心，积极参加酒店餐厅的职业技能培训。平常工作的情况下，做为老员工，在主管、负责人或是船长临时性没有的情形下，碰到顾客的小埋怨或是举报，自身也会积极去掌握，和顾客做好沟通交流，让问题尽快处理，让顾客令人满意。20\_\_年自身积极报名了酒店餐厅机构的酒店英语口语学习培训，学习到了许多技术专业的酒店英语口语了解，也取得了培训老师及培训经理的赞美。后半年，由于前台接待负责人AMY离职，原分派她的一些工作中也由自身接了回来，主要是散客拼团及精英团队的待付款问题，因而自身在平常工作中期内，会积极与市场销售及会计联络，看一下有什么账务可以立即结掉，防止帐务的积累导致不清楚，与此同时在每月的月末之时，自身也会积极查验精英团队假房及散客拼团假房待付款，梳理成报表交到会计，便捷下月月初银行信贷大会的应用。

20\_\_，自身在西溪宾馆又渡过了丰富繁忙开心的一年，很开心自身能赶到酒店餐厅做前台接待，很感激酒店餐厅领导干部及业务经理对自身的具体指导与同事对自身的协助，使自身获得了较大的不断进步与锻练。期待日后能再次

在西溪奉献自身的能量，进一步学习，认真工作，获得越来越多的毫无疑问。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找