

实用 全面 系统 标准

新编

现代酒店 星级服务与培训 一本通

张 浩 / 主编

现代酒店饭店星级服务模本
现代酒店饭店员工培训必读

北京工业大学出版社

新编

现代酒店 星级服务与培训 一本通

张 浩 / 主编

现代酒店饭店星级服务模本
现代酒店饭店员工培训必读

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店星级服务与培训一本通 / 张浩主编

· 一北京: 北京工业大学出版社, 2016. 2

ISBN 978 - 7 - 5639 - 4456 - 9

I. ①新… II. ①张… III. ①饭店—商业服务 IV.

①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 218171 号

新编现代酒店星级服务与培训一本通

主 编: 张 浩

责任编辑: 翟雅薇

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 河北鸿祥印刷有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 27

字 数: 500 千字

版 次: 2016 年 2 月第 1 版

印 次: 2016 年 2 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 4456 - 9

定 价: 49.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010 - 67391106)

前 言

不断发展成熟的酒店业对酒店的经营管理提出了越来越高的要求，做好服务培训已成为酒店各项工作得以开展的基础。酒店员工只有在了解 and 掌握了丰富的服务知识基础上，才能顺利地向客人提供优质服务。鉴于此，我们组织人员编写了本书。

该书语言简洁，内容通俗易懂。对星级酒店服务培训概述，星级酒店礼仪礼节培训标准，星级酒店礼仪礼貌服务用语，星级酒店员工基本素质培训标准，星级酒店员工形象、仪容培训标准，星级酒店员工基本知识培训标准，前厅部星级服务培训标准，客房部星级服务培训标准，餐饮部星级服务培训标准，销售部星级服务培训标准，公关部星级服务培训标准，商场部星级服务培训标准，娱乐部星级服务培训标准，安保部星级服务培训标准，后勤部星级服务培训标准等内容进行了介绍，其目的是使客人所需要的服务能够及时地得到准确的提供。

本书以广大酒店从业人员为对象，以提高从业人员的服务技能为宗旨，极具操作性和实用性，实为各酒店（饭店）进行服务培训的必备教材。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

目 录

第一章 星级酒店服务培训概述	1
第一节 酒店服务的含义和特点	1
一、酒店服务的含义	1
二、酒店服务的特点	3
第二节 酒店员工需具备优质服务意识	4
一、优质服务的含义	4
二、优质服务的功能	4
三、优质服务的表现形式	5
四、顾客至上的服务理念	6
五、优质服务语言	7
第三节 酒店礼貌、礼节、礼仪基本知识	15
一、礼貌和礼貌修养	15
二、礼节、礼仪知识	20
三、礼貌服务的主要内容	30
第二章 星级酒店礼仪礼节培训标准	32
第一节 礼宾服务礼仪培训标准	32
一、迎宾员服务礼仪	32
二、行李员服务礼仪	32
三、派送员服务礼仪	35
第二节 门卫服务礼仪培训标准	36
一、在岗时的服务礼仪	36

二、车辆到店时的服务礼仪	36
三、客人进店时的服务礼仪	36
四、客人离店时的服务礼仪	37
第三节 总台服务礼仪培训标准	37
一、总台接待服务礼仪	37
二、总服务台问询服务礼仪	41
三、总服务台留言服务礼仪	42
四、总服务台预订礼仪	42
第四节 电话总机服务礼仪培训标准	44
一、对电话总机服务人员的要求	44
二、电话接挂服务礼仪	44
三、电话交谈服务礼仪	46
四、对声音的要求	47
五、注意事项	48
第五节 客房服务礼仪培训标准	49
一、客房预订服务礼仪	49
二、客人入住前的准备工作	49
三、客人入住登记服务礼仪	50
四、客人入住时的服务礼仪	51
五、客人特别要求服务礼仪	51
第三章 星级酒店礼仪礼貌服务用语	53
第一节 常用礼貌服务用语	53
一、日常礼貌用语	53
二、门卫、传达用语	55
三、总服务台服务用语	56
四、客房服务用语	56
五、餐厅服务用语	57
六、电话总机服务用语	58
七、娱乐健身等服务用语	58
八、桑拿浴美容服务用语	59

九、商品部服务用语	59
十、导游、司机服务用语	60
十一、结账、告别用语	60
第二节 服务忌语	61
一、对特体客人用语及忌用语	61
二、五十句服务忌语	61
第四章 星级酒店员工基本素质培训标准	64
第一节 酒店员工素质培训概述	64
一、酒店员工素质培训的重要性	64
二、酒店员工素质培训的内容与方法	65
三、员工素质培训的形式与程序	66
第二节 要树立正确的服务观念	68
一、树立一切从顾客出发的观念	68
二、更新服务观念是提高酒店服务质量的保证	68
三、培养良好的服务意识	69
四、酒店优质服务的要求	69
五、顾客至上的服务意识	71
六、一视同仁的服务意识	72
第三节 酒店员工心理素质培训标准	73
一、心理的实质	73
二、心理现象	73
三、员工需求心理分析与管理	74
四、员工激励心理分析与管理	80
五、员工疲劳心理与保健心理的分析与管理	85
六、客人对前厅服务的心理需求	96
七、客人对客房服务的心理需求	97
八、客人对餐厅服务的心理需求	98
九、客人对酒店商品服务的心理需求	99
十、良好的性格	99
十一、积极的情感	100

十二、坚强的意志·····	101
十三、出色的能力·····	102
第五章 星级酒店员工形象、仪容培训标准 ·····	103
第一节 酒店员工服饰修饰的要求 ·····	103
一、服饰的要求及搭配·····	103
二、修饰的培训要求·····	106
第二节 酒店员工个人仪容的塑造 ·····	107
一、头发·····	107
二、牙齿·····	110
三、皮肤·····	111
四、眉毛·····	112
五、眼睛·····	113
六、面颊·····	113
七、鼻子·····	114
八、嘴唇·····	114
九、手·····	115
第三节 酒店员工的仪态要求 ·····	116
一、站姿·····	116
二、坐姿·····	116
三、行姿·····	118
四、手势·····	119
五、目光与微笑·····	120
第六章 星级酒店员工基本知识培训标准 ·····	123
第一节 食品卫生及安全知识培训标准 ·····	123
一、对肉制品应采取的卫生措施·····	123
二、牛奶的消毒方法·····	123
三、蔬菜、水果的贮藏·····	123
四、对鱼类等水产品应采取卫生措施·····	124
五、餐具筐的卫生要求·····	124

六、食品保温桶的卫生要求	124
七、冰铲、饭勺、食品夹的卫生要求	124
八、使用煤气时的操作要求	125
九、发生事故的处置	125
十、安全用电要求	125
十一、酒店停电时的处理措施	127
十二、恢复供电后应注意的事项	127
十三、正确使用微波炉	128
第二节 卫生清洁及餐具、电器保养培训标准	128
一、玻璃器皿的洗涤程序及卫生标准	128
二、灯具的清洁要点	128
三、玻璃门窗的清洁要点	129
四、银器的使用和保养要点	129
五、瓷器餐用具的正确使用	130
六、布件的正确使用与保养要点	130
七、消毒柜的保养要点	130
八、洗碗机的保养要点	130
九、冰箱的保养要点	131
十、照明设备的正确使用和保养要点	131
第三节 酒店员工涉外迎宾礼仪培训标准	131
一、迎接来宾的礼仪	131
二、见面的礼仪	135
三、交谈的礼仪	137
四、娱乐的礼仪	140
第四节 西餐的礼仪	142
一、席次的安排	142
二、餐具的排列	142
三、西餐厅迎宾员礼仪	143
四、点菜服务礼仪	143
五、西餐厅服务人员礼仪	144
六、西餐厅服务礼仪	144

七、餐后清洁整理礼仪·····	146
第五节 中餐的礼仪·····	146
一、中餐座席和桌次的排列方法·····	146
二、中餐的餐具·····	147
三、中餐的上菜顺序·····	147
第七章 前厅部星级服务培训标准·····	149
第一节 前厅部岗位职责认知·····	149
一、前厅部经理岗位职责·····	149
二、前厅部副经理岗位职责·····	150
三、前厅部值班经理岗位职责·····	150
四、大堂经理服务职责·····	151
五、前台主管服务职责·····	152
六、前台文员服务职责·····	153
七、商务中心主管服务职责·····	153
八、商务中心领班服务职责·····	154
九、商务中心服务员服务职责·····	154
十、预订员服务职责·····	155
十一、接待员服务职责·····	155
十二、迎宾主管服务职责·····	156
十三、行李员服务职责·····	156
第二节 前厅服务管理知识培训标准·····	157
一、客房预订服务管理·····	157
二、接待服务管理·····	158
三、总机服务管理·····	160
四、文书服务管理·····	162
第三节 前厅优质服务培训标准·····	162
一、大堂助理服务培训标准·····	162
二、前厅礼仪小姐迎宾服务培训标准·····	163
三、电梯服务培训标准·····	164
四、住宿登记服务培训标准·····	165

五、委托代办服务培训标准·····	166
六、场站接待服务培训标准·····	167
七、总服务台推销服务培训标准·····	169
八、商务中心文员服务培训标准·····	169
第八章 客房部星级服务培训标准 ·····	171
第一节 客房部岗位职责认知 ·····	171
一、客房部经理岗位职责·····	171
二、客房部值班经理岗位职责·····	172
三、洗手间值班员服务职责·····	172
四、客房清洁员服务职责·····	172
五、客房杂工服务职责·····	173
六、夜班主管服务职责·····	173
七、楼层领班服务职责·····	174
八、白班楼层服务人员服务职责·····	175
九、中班楼层服务人员服务职责·····	175
十、服务中心领班服务职责·····	176
十一、服务中心服务人员服务职责·····	177
十二、服务中心夜班服务人员服务职责·····	178
第二节 客房部员工必备知识培训 ·····	178
一、客房类型及房态·····	178
二、客房内的设备用品及摆放规格·····	179
三、客房清洁工具与清洁剂的使用·····	182
四、客房设备的日常保养维护·····	184
第三节 客房部员工业务培训要求 ·····	185
一、客房部经理业务要求·····	185
二、财物经理业务要求·····	185
三、客房部领班业务要求·····	185
四、低值易耗品保管员业务要求·····	186
五、清洁用品类保管员业务要求·····	186
六、酒水类保管员业务要求·····	186

第四节 客房部优质服务培训标准	186
一、客房餐饮服务培训标准	186
二、拾物认领服务培训标准	187
三、电话及留言服务培训标准	187
四、开夜床服务培训标准	187
五、客房部物资设备管理培训标准	188
六、客房小酒吧服务质量培训标准	189
七、物品的验收工作培训标准	190
第五节 客房卫生知识培训	192
一、客房清扫卫生标准	192
二、客房清扫要求	192
三、客房清扫顺序	193
四、客房清扫前准备	193
五、客房清扫步骤	194
六、清扫客房时的注意事项	197
七、公共区域的清洁要求	199
第六节 客房棉织用品管理技能培训	200
一、制服管理	200
二、布草房管理	201
第七节 客房服务质量提升培训	203
一、客房服务质量的基本要求	203
二、提高客房服务质量的途径	204
第八节 客房洗涤技能培训	207
一、洗衣房工作要求	207
二、店外客衣洗涤处理程序	207
三、棉织品洗涤工作程序	208
四、客衣收发工作程序	209
五、棉织品洗涤质量标准	210
六、客衣洗涤质量标准	210
第九节 客房设备管理技能培训	211
一、客房物品、设备管理	211

二、客房设施、装饰清洁与保养	214
第十节 客房安全管理技能培训	217
一、客房部安全服务准则	217
二、火灾的预防、通报及扑救	218
三、对客人失窃的处理	218
四、对客人急病的处理	219
第九章 餐饮部星级服务培训标准	220
第一节 餐饮部岗位职责认知	220
一、餐饮部经理服务职责	220
二、餐厅领班服务职责	221
三、餐厅厨师服务职责	221
四、中餐厅经理服务职责	222
五、中餐厅领班服务职责	222
六、中餐大厨服务职责	223
七、中餐总厨服务职责	223
八、中餐厅服务人员服务职责	224
九、熟食(凉菜)工服务职责	225
十、传菜员服务职责	225
十一、酒水部领班服务职责	226
十二、西餐厅经理服务职责	226
十三、西餐厅领班服务职责	227
十四、西餐厅迎宾员服务职责	228
十五、西餐厅服务人员服务职责	228
十六、酒水部经理岗位职责	229
十七、酒吧员岗位职责	229
十八、侍应生岗位职责	229
十九、宴会部经理岗位职责	230
二十、餐厅接待员岗位职责	230
二十一、餐厅业务员岗位职责	231
二十二、餐饮部管理员岗位职责	231

第二节 餐饮部员工业务培训要求	232
一、饮食总监的业务培训要求	232
二、行政总厨的业务培训要求	232
三、餐厅经理的业务培训要求	233
四、领班的业务培训要求	233
五、迎宾员的业务培训要求	233
第三节 餐饮卫生知识培训	234
一、餐厅食品卫生管理	234
二、餐厅员工卫生管理	234
三、餐厅餐具卫生管理	234
四、餐厅环境卫生管理	235
第四节 餐饮部优质服务培训标准	235
一、迎候服务培训标准	235
二、引座服务培训标准	236
三、餐前服务培训标准	238
四、特别服务培训标准	239
五、调酒员服务培训标准	240
六、酒吧服务人员服务培训标准	241
第五节 餐厅服务技能培训	244
一、点菜	244
二、写菜	245
三、摆台	246
四、托盘	247
五、斟酒水	248
六、上菜	249
七、分菜	251
八、换盘与撤盘	251
九、餐巾折花	252
第六节 餐饮采购技能培训	253
一、食物原料采购	253
二、餐饮食品储存	254

第七节 酒吧服务技能培训	254
一、酒吧服务要求	254
二、酒吧设吧程序与标准	256
三、宴会临时设吧程序与标准	257
四、酒吧酒品调制程序与标准	257
五、酒吧酒水饮料发放程序与标准	258
六、酒吧酒水饮料服务程序与标准	259
七、酒吧清洁卫生程序与标准	259
八、酒吧酒水盘存程序与标准	260
九、酒吧酒水申领程序与标准	261
第八节 餐饮管理技能培训	261
一、餐饮收入控制技巧	261
二、宴会预订管理	267
三、餐饮促销策略	272
四、餐饮原料采购管理	276
第十章 销售部星级服务培训标准	284
第一节 销售部岗位职责认知	284
一、销售部主管岗位职责	284
二、国外销售经理岗位职责	284
三、旅行社销售代表岗位职责	285
四、销售部文员岗位职责	285
第二节 酒店营销管理技能培训	286
一、销售部日常管理	286
二、销售部资料管理	286
三、电话销售实务	287
四、电话销售技巧	292
五、网上推销	299
六、网上推销礼节	299
七、克服网上推销障碍	301
八、网上宣传技巧	302

九、网上推销技巧·····	305
十、直接通信推销·····	306
十一、直接通信名单的制订·····	307
十二、制订客户通信名单注意事项·····	309
十三、使客户名单保持有效的方法·····	310
十四、直接通信函件的设计与目标的确立·····	310
十五、系列通信·····	311
十六、招徕系列函件·····	312
十七、随函附件·····	313
十八、邮件发送的时间·····	315
十九、注意推销焦点所在·····	316
二十、店内推销·····	317
二十一、酒店设施的推销·····	319
第十一章 公关部星级服务培训标准 ·····	322
第一节 公关部岗位职责认知 ·····	322
一、公关部经理岗位职责·····	322
二、公关代表岗位职责·····	323
三、信息组经理岗位职责·····	323
四、信息组信息员岗位职责·····	324
五、美术部主管岗位职责·····	324
六、美术部制作领班岗位职责·····	325
七、美术部制作人员岗位职责·····	325
第二节 酒店的公共关系知识培训 ·····	326
一、什么是酒店公共关系·····	326
二、酒店公共关系的对象·····	326
三、人际关系在酒店管理中的地位 and 作用·····	326
第三节 公关接待技巧培训 ·····	327
一、旅游团体接待程序·····	327
二、VIP 客人接待程序·····	329

第十二章 商场部星级服务培训标准	331
第一节 商场部岗位职责认知	331
一、商场部经理服务职责	331
二、商场部副经理服务职责	332
三、商场部业务主管服务职责	332
四、商场部柜台主管服务职责	333
五、商场部收银员服务职责	333
六、商场部营业员服务职责	333
第二节 商场部员工业务培训要求	334
一、商场部经理的业务要求	334
二、营业部经理的业务要求	335
三、业务部经理的业务要求	335
四、采购员的业务要求	335
五、营业员的业务要求	336
第三节 商场部业务运作技能培训	336
一、零售商品购进	336
二、商品保管	337
三、文明售货	337
四、售后服务	338
第四节 商场部营业员礼仪服务培训	339
一、营业员接待服务礼仪	339
二、营业员仪表标准	340
三、柜台营业员站立服务礼仪	343
四、恭候客人时站立服务礼仪	343
五、营业员施展微笑服务礼仪	344
六、营业员饰物佩戴标准	344
七、营业员着装与饰品佩戴标准	346
八、营业员迎宾服务礼仪	347
九、营业员基本服务用语规范	347
第五节 商场部营业员服务操作规范培训	349
一、营业员营业前操作规范	349