

XINGJI JIUDIAN FUWU XIJIE 100 FEN

# 星级酒店 服务细节 100分

戴玄 / 著

一册在手，星级酒店服务细节不再愁！

讲解深入浅出，  
具体细致，规  
范化，可操作；

表格化阐述，  
内容一目了然；

特别增加了服  
务细节百分百经验  
性小结。

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

XINGJI JIUDIAN FUWU XIJIE 100 FEN

# 星级酒店 服务细节 100分

戴玄 / 著

**SPM**

南方出版传媒

广东经济出版社

— 广州 —

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店服务细节 100 分/ 戴玄著. —广州: 广东经济出版社,  
2016. 3

ISBN 978 - 7 - 5454 - 4401 - 8

I. ①星… II. ①戴… III. ①饭店 - 商业服务 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 011697 号

出 版 人: 姚丹林  
责任编辑: 蒋先润  
责任技编: 许伟斌  
封面设计: 汪要军

|          |                                   |
|----------|-----------------------------------|
| 出版<br>发行 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼) |
| 经销       | 全国新华书店                            |
| 印刷       | 湛江日报社印刷厂 (广东省湛江市赤坎康宁路)            |
| 开本       | 787 毫米 × 1092 毫米 1/16             |
| 印张       | 24. 25                            |
| 字数       | 433 000 字                         |
| 版次       | 2016 年 3 月第 1 版                   |
| 印次       | 2016 年 3 月第 1 次                   |
| 印数       | 1~5 000 册                         |
| 书号       | ISBN 978 - 7 - 5454 - 4401 - 8    |
| 定价       | 52. 80 元                          |

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 37601950 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

|                              |    |
|------------------------------|----|
| <b>第一章 前厅部服务细节规范</b> .....   | 1  |
| <b>(一) 预订服务细节规范</b> .....    | 2  |
| 1.1 客房预订接待工作规范 .....         | 2  |
| 1.2 婉拒预订工作规范 .....           | 3  |
| 1.3 预订信息输入工作规范 .....         | 4  |
| 1.4 超额预订处理工作规范 .....         | 5  |
| 1.5 VIP 客人预订申请处理工作规范 .....   | 5  |
| 1.6 预订未抵达客人处理工作规范 .....      | 6  |
| 1.7 建立客户档案工作规范 .....         | 7  |
| 1.8 团队房间分配工作规范 .....         | 7  |
| 1.9 散客房间分配工作规范 .....         | 8  |
| 1.10 更改预订服务工作规范 .....        | 8  |
| 1.11 取消预订服务工作规范 .....        | 9  |
| 1.12 电话预订客房服务工作规范 .....      | 10 |
| 1.13 书面预订客房服务工作规范 .....      | 11 |
| 1.14 团队预订客房服务工作规范 .....      | 11 |
| 1.15 担保预订服务工作规范 .....        | 12 |
| <b>【预订服务细节百分百特别提示】</b> ..... | 13 |
| <b>(二) 礼宾服务细节规范</b> .....    | 13 |
| 1.16 行李处服务员礼仪标准规范 .....      | 13 |
| 1.17 团队入店行李服务工作规范 .....      | 15 |
| 1.18 团队离店行李服务工作规范 .....      | 16 |

|                        |                   |    |
|------------------------|-------------------|----|
| 1.19                   | 散客入店行李服务工作规范      | 16 |
| 1.20                   | 散客离店行李服务工作规范      | 17 |
| 1.21                   | 换房行李服务工作规范        | 18 |
| 1.22                   | 行李存放服务工作规范        | 18 |
| 1.23                   | 接机服务工作规范          | 19 |
| <b>【礼宾服务细节百分百特别提示】</b> |                   | 20 |
| <b>(三) 前厅接待服务细节规范</b>  |                   | 20 |
| 1.24                   | 总台接待岗位工作规范        | 20 |
| 1.25                   | 总台团队接待工作规范        | 21 |
| 1.26                   | 总台散客接待工作规范        | 21 |
| 1.27                   | 总台接待处常见问题处理规范     | 22 |
| 1.28                   | 前台办理入住登记、验证人员工作规范 | 23 |
| 1.29                   | 预订散客入住服务工作规范      | 23 |
| 1.30                   | 团队客人入住服务工作规范      | 24 |
| 1.31                   | VIP 客人入住服务工作规范    | 25 |
| 1.32                   | 未预订客人入住服务工作规范     | 26 |
| 1.33                   | 住店客人换房服务工作规范      | 26 |
| 1.34                   | 客人续住服务工作规范        | 27 |
| 1.35                   | 预抵客人信件及传真处理工作规范   | 28 |
| 1.36                   | 客人留物转交服务工作规范      | 29 |
| 1.37                   | 处理转交物品工作规范        | 29 |
| 1.38                   | 钥匙控制工作规范          | 30 |
| 1.39                   | 查询客人房号处理工作规范      | 31 |
| <b>【接待服务细节百分百特别提示】</b> |                   | 32 |
| <b>(四) 前厅话务服务细节规范</b>  |                   | 32 |
| 1.40                   | 处理传真、电传工作规范       | 32 |
| 1.41                   | 处理客人留口信便条工作规范     | 33 |
| 1.42                   | 处理通信邮件工作规范        | 34 |
| 1.43                   | 叫醒服务工作规范          | 36 |
| 1.44                   | 提供特殊服务工作规范        | 36 |
| 1.45                   | 问讯处工作服务工作规范       | 37 |
| 1.46                   | 回答客人问询服务工作规范      | 38 |
| 1.47                   | 查询服务工作规范          | 38 |

|                          |                 |    |
|--------------------------|-----------------|----|
| 1.48                     | 留言处理工作规范        | 39 |
| 1.49                     | 前台总机房服务项目标准     | 40 |
| 1.50                     | 回答问讯查询服务工作规范    | 41 |
| 1.51                     | “免电话打扰”服务工作规范   | 42 |
| 1.52                     | 直拨长途服务工作规范      | 42 |
| 1.53                     | 提供叫醒服务工作规范      | 43 |
| 1.54                     | 寻呼找人服务工作规范      | 44 |
| 1.55                     | 电话总机处工作服务规范     | 45 |
| 1.56                     | 电话业务服务工作规范      | 45 |
| 1.57                     | 接转电话服务工作规范      | 46 |
| 1.58                     | 电话留言服务工作规范      | 48 |
| 1.59                     | 内外线寻呼酒店经理服务工作规范 | 49 |
| 1.60                     | 客人及员工紧急报警处理规范   | 49 |
| 1.61                     | 转接电话及留言服务工作规范   | 50 |
| <b>【前厅话务服务细节百分百特别提示】</b> |                 | 51 |
| <b>(五) 商务中心服务细节规范</b>    |                 | 51 |
| 1.62                     | 商务中心领班一日工作标准流程  | 51 |
| 1.63                     | 商务中心主管一日工作标准流程  | 52 |
| 1.64                     | 会议室出租服务工作规范     | 53 |
| 1.65                     | 电脑与打印机出租服务工作规范  | 54 |
| 1.66                     | 秘书、翻译服务工作规范     | 54 |
| 1.67                     | 开具“付款凭证”工作规范    | 55 |
| 1.68                     | 传真收发服务工作规范      | 55 |
| 1.69                     | 文件打印服务工作规范      | 56 |
| 1.70                     | 复印装订服务工作规范      | 57 |
| 1.71                     | 委托代办服务工作规范      | 58 |
| 1.72                     | 无主取报服务工作规范      | 60 |
| 1.73                     | 商务中心交接班工作规范     | 61 |
| 1.74                     | 飞机票预订工作服务规范     | 61 |
| 1.75                     | 火车票预订工作服务规范     | 62 |
| 1.76                     | 结账工作规范          | 63 |
| 1.77                     | 散客及团体结账工作规范     | 63 |
| 1.78                     | 保险箱服务工作规范       | 64 |

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| 1.79 逃账客人管理工作规范 .....            | 65        |
| 1.80 账项争议处理规范 .....              | 65        |
| <b>【商务中心服务细节百分百特别提示】 .....</b>   | <b>66</b> |
| <b>(六) 前厅突发事件服务细节规范 .....</b>    | <b>66</b> |
| 1.81 解决客人需求工作规范 .....            | 66        |
| 1.82 会客登记服务工作规范 .....            | 67        |
| 1.83 客人损坏酒店财物处理工作规范 .....        | 67        |
| 1.84 对客医疗服务工作规范 .....            | 68        |
| 1.85 客人受伤事件处理规范 .....            | 69        |
| 1.86 火警处理工作规范 .....              | 70        |
| 1.87 刑事案件(以偷盗为例)处理工作规范 .....     | 71        |
| 1.88 问讯员应掌握的信息范围标准 .....         | 72        |
| 1.89 客人丢失物品处理规范 .....            | 73        |
| 1.90 客人投诉处理工作规范 .....            | 74        |
| <b>【前厅突发事件服务细节百分百特别提示】 .....</b> | <b>75</b> |

## **第二章 客房部服务细节规范 .....** **77**

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>(一) 客房接待服务细节规范 .....</b> | <b>78</b> |
| 2.1 客房服务员工作规范 .....         | 78        |
| 2.2 VIP房服务工作规范 .....        | 79        |
| 2.3 VIP迎宾服务工作规范 .....       | 80        |
| 2.4 客人迎送服务工作规范 .....        | 81        |
| 2.5 电梯迎接服务工作规范 .....        | 82        |
| 2.6 送客进房工作规范 .....          | 83        |
| 2.7 做夜床工作规范 .....           | 84        |
| 2.8 铺西式床操作规范 .....          | 85        |
| 2.9 铺中式床的操作规范 .....         | 86        |
| 2.10 客房开夜床工作规范 .....        | 87        |
| 2.11 客房报修工作规范 .....         | 88        |
| 2.12 房态更改工作规范 .....         | 89        |
| 2.13 客房接待服务规范 .....         | 90        |
| 2.14 客房房务信息处理工作规范 .....     | 90        |
| 2.15 访客服务工作规范 .....         | 91        |



|      |                          |     |
|------|--------------------------|-----|
| 2.16 | 会客服务工作规范                 | 91  |
| 2.17 | 重要客人会见服务工作规范             | 92  |
|      | <b>【客房接待服务细节百分百特别提示】</b> | 93  |
|      | <b>(二) 客房清洁服务细节规范</b>    | 93  |
| 2.18 | 客房杯具消毒工作规范               | 93  |
| 2.19 | 客房送茶服务工作规范               | 94  |
| 2.20 | 客房清扫工作规范                 | 95  |
| 2.21 | 客房清洁服务工作规范               | 96  |
| 2.22 | 走客房清扫工作规范                | 99  |
| 2.23 | 住人房清洁整理工作规范              | 100 |
| 2.24 | 清扫空房工作规范                 | 101 |
| 2.25 | 挂有“请勿打扰”牌的客房处理工作规范       | 101 |
| 2.26 | 客房物品清洁工作规范               | 102 |
| 2.27 | 客房检查工作规范                 | 103 |
|      | <b>【客房清洁服务细节百分百特别提示】</b> | 105 |
|      | <b>(三) 客房部系列服务细节规范</b>   | 105 |
| 2.28 | 对客饮料服务工作规范               | 105 |
| 2.29 | 客人离店服务工作规范               | 106 |
| 2.30 | 洗衣服务工作规范                 | 107 |
| 2.31 | 看护婴儿服务工作规范               | 108 |
| 2.32 | 对客小服务工作规范                | 110 |
| 2.33 | 客房小整理工作规范                | 111 |
| 2.34 | 客房服务中心工作规范               | 111 |
| 2.35 | 财产物料管理工作规范               | 113 |
| 2.36 | 工作服收调、报损及保管工作规范          | 114 |
| 2.37 | 布件收调、报损及保管工作规范           | 115 |
| 2.38 | 水洗工作规范                   | 117 |
| 2.39 | 干洗工作规范                   | 117 |
| 2.40 | 熨烫工作规范                   | 118 |
|      | <b>【对客系列服务细节百分百特别提示】</b> | 119 |
|      | <b>(四) 公共区域清洁服务细节规范</b>  | 119 |
| 2.41 | 大堂清洁工作规范                 | 119 |
| 2.42 | 公共区域清洁工作规范               | 121 |



|                                    |                      |            |
|------------------------------------|----------------------|------------|
| 2.43                               | 公共卫生间清洁工作规范 .....    | 121        |
| 2.44                               | 后台区域清洁保养工作规范 .....   | 122        |
| 2.45                               | 地毯、沙发清洁工作规范 .....    | 123        |
| 2.46                               | 绿化布置、养护及清洁工作规范 ..... | 123        |
| <b>【公共区域清洁服务细节百分百特别提示】 .....</b>   |                      | <b>124</b> |
| <b>(五) 客房设备与物品服务细节规范 .....</b>     |                      | <b>125</b> |
| 2.47                               | 客房用品配备规范 .....       | 125        |
| 2.48                               | 客房卫生达标标准 .....       | 126        |
| 2.49                               | 客房酒水服务工作规范 .....     | 127        |
| 2.50                               | 工作间设备配置标准规范 .....    | 127        |
| 2.51                               | 洗衣房工作设备用品管理规范 .....  | 128        |
| 2.52                               | 客房服务工作安全标准 .....     | 128        |
| 2.53                               | 客人遗留物品处理工作规范 .....   | 130        |
| 2.54                               | 客人报失物品处理工作规范 .....   | 131        |
| 2.55                               | 对客租借物品服务工作规范 .....   | 132        |
| 2.56                               | 床保养工作规范 .....        | 132        |
| 2.57                               | 沙发保养工作标准规范 .....     | 133        |
| 2.58                               | 木质家具保养工作规范 .....     | 134        |
| 2.59                               | 客房床上布件选购标准规范 .....   | 134        |
| 2.60                               | 客房卫生间毛巾的选购规范 .....   | 135        |
| 2.61                               | 室内分体式空调操作规范 .....    | 136        |
| 2.62                               | 分体式空调保养工作规范 .....    | 136        |
| 2.63                               | 小冰箱的清洁保养工作规范 .....   | 137        |
| 2.64                               | 吸尘器使用和维护标准规范 .....   | 138        |
| 2.65                               | 使用消毒剂工作规范 .....      | 139        |
| 2.66                               | 清洁浴缸工作规范 .....       | 139        |
| 2.67                               | 客房抹尘工作规范 .....       | 140        |
| <b>【客房相关物品操作服务细节百分百特别提示】 .....</b> |                      | <b>142</b> |
| <b>(六) 客房部安全管理服务细节规范 .....</b>     |                      | <b>142</b> |
| 2.68                               | 客房防火工作规范 .....       | 142        |
| 2.69                               | 客房防盗工作规范 .....       | 144        |
| 2.70                               | 客房部各环节安全工作规范 .....   | 146        |
| 2.71                               | 客房楼层安全保卫工作规范 .....   | 148        |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 2.72 客房突发事件处理工作规范 .....        | 149 |
| 【客房安全管理细节百分百特别提示】 .....        | 152 |
| <b>第三章 中餐部服务细节规范</b> .....     | 153 |
| <b>(一) 中餐部迎宾服务细节规范</b> .....   | 154 |
| 3.1 餐厅领位服务工作规范 .....           | 154 |
| 3.2 餐前接待服务工作规范 .....           | 155 |
| 【中餐迎宾服务细节百分百特别提示】 .....        | 156 |
| <b>(二) 中餐部餐前准备服务细节规范</b> ..... | 156 |
| 3.3 铺台工作规范 .....               | 156 |
| 3.4 摆台工作规范 .....               | 157 |
| 3.5 托盘使用规范 .....               | 158 |
| 3.6 餐巾折花工作规范 .....             | 161 |
| 3.7 餐巾折叠工作规范 .....             | 162 |
| 【中餐餐前准备服务细节百分百特别提示】 .....      | 164 |
| <b>(三) 中餐部就餐服务细节规范</b> .....   | 164 |
| 3.8 斟酒水服务工作规范 .....            | 164 |
| 3.9 对客点酒水服务工作规范 .....          | 166 |
| 3.10 中餐甜食和水果的服务工作规范 .....      | 166 |
| 3.11 食品、酒水推销工作规范 .....         | 167 |
| 3.12 中餐上菜服务工作规范 .....          | 167 |
| 3.13 餐厅跑菜工作规范 .....            | 170 |
| 3.14 分菜服务工作规范 .....            | 171 |
| 3.15 餐盘撤换工作规范 .....            | 172 |
| 3.16 加位和撤位服务工作规范 .....         | 173 |
| 3.17 餐厅撤台工作规范 .....            | 173 |
| 3.18 对客香烟服务工作规范 .....          | 174 |
| 3.19 席间香巾服务工作规范 .....          | 174 |
| 【客人就餐服务细节百分百特别提示】 .....        | 175 |
| <b>(四) 中餐部厨房服务细节规范</b> .....   | 176 |
| 3.20 切配工作规范 .....              | 176 |
| 3.21 厨房划菜工作规范 .....            | 177 |
| 3.22 标准食谱制定工作规范 .....          | 178 |

|                                 |                   |            |
|---------------------------------|-------------------|------------|
| 3.23                            | 冷菜加工出品规范 .....    | 178        |
| 3.24                            | 厨师长检查工作规范 .....   | 179        |
| 3.25                            | 面团制作规范 .....      | 179        |
| 3.26                            | 制馅工作规范 .....      | 180        |
| 3.27                            | 点心加工出品操作规范 .....  | 180        |
| <b>【中餐厨房服务细节百分百特别提示】 .....</b>  |                   | <b>181</b> |
| <b>(五) 中餐部餐后服务细节规范 .....</b>    |                   | <b>181</b> |
| 3.28                            | 结账服务工作规范 .....    | 181        |
| 3.29                            | 对客打折服务工作规范 .....  | 183        |
| 3.30                            | 被退回菜肴处理规范 .....   | 183        |
| <b>【客人就餐后服务细节百分百特别提示】 .....</b> |                   | <b>184</b> |
| <br><b>第四章 西餐部服务细节规范 .....</b>  |                   |            |
| <b>(一) 西餐部餐前准备服务细节规范 .....</b>  |                   | <b>186</b> |
| 4.1                             | 西餐厅对客服务工作规范 ..... | 186        |
| 4.2                             | 铺台工作规范 .....      | 188        |
| <b>【西餐前准备服务细节百分百特别提示】 .....</b> |                   | <b>189</b> |
| <b>(二) 西餐部就餐服务细节规范 .....</b>    |                   | <b>189</b> |
| 4.3                             | 餐食摆放服务工作规范 .....  | 189        |
| 4.4                             | 西餐菜品服务工作规范 .....  | 190        |
| 4.5                             | 斟酒服务工作规范 .....    | 192        |
| 4.6                             | 对客点酒水服务工作规范 ..... | 192        |
| 4.7                             | 俄式服务工作规范 .....    | 193        |
| 4.9                             | 法式服务工作规范 .....    | 193        |
| 4.10                            | 美式服务工作规范 .....    | 194        |
| 4.11                            | 开胃菜服务工作规范 .....   | 196        |
| 4.12                            | 汤类服务工作规范 .....    | 196        |
| <b>【西餐部就餐服务细节百分百特别提示】 .....</b> |                   | <b>197</b> |
| <b>(三) 西餐部厨房服务细节规范 .....</b>    |                   | <b>197</b> |
| 4.13                            | 厨房切配工作规范 .....    | 197        |
| 4.14                            | 厨房炉灶操作工作规范 .....  | 198        |
| 4.15                            | 厨房冷菜工作规范 .....    | 199        |
| <b>【西餐部厨房服务细节百分百特别提示】 .....</b> |                   | <b>200</b> |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| (四) 西餐部扒房服务细节规范 .....          | 200 |
| 4.16 扒房服务工作规范 (含奶酪、雪茄服务) ..... | 200 |
| 【西餐部扒房服务细节百分百特别提示】 .....       | 201 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| <b>第五章 酒水部服务细节规范</b> ..... | 203 |
| 5.1 大堂吧服务工作规范 .....        | 204 |
| 5.2 咖啡、茶、巧克力奶服务工作规范 .....  | 205 |
| 5.3 酒吧调酒操作规范 .....         | 206 |
| 5.4 对客饮料服务工作规范 .....       | 206 |
| 5.5 餐后酒服务工作规范 .....        | 207 |
| 5.6 对客调酒服务工作规范 .....       | 207 |
| 5.7 对客送酒服务工作规范 .....       | 208 |
| 5.8 对客冰茶服务工作规范 .....       | 208 |
| 5.9 对客冰咖啡服务工作规范 .....      | 209 |
| 5.10 对客英国茶服务工作规范 .....     | 210 |
| 5.11 酒水领用工作规范 .....        | 210 |
| 【酒水部服务细节百分百特别提示】 .....     | 211 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| <b>第六章 宴会部服务细节规范</b> ..... | 213 |
| 6.1 餐厅接听电话工作规范 .....       | 214 |
| 6.2 宴会开餐前准备工作规范 .....      | 214 |
| 6.3 宴会摆台服务工作规范 .....       | 215 |
| 6.4 宴会出菜服务工作规范 .....       | 216 |
| 6.5 中式宴会预订工作规范 .....       | 217 |
| 6.6 中餐宴会铺台操作规范 .....       | 217 |
| 6.7 中餐宴会服务工作规范 .....       | 220 |
| 6.8 西式宴会摆桌服务工作规范 .....     | 222 |
| 6.9 西式宴会过程服务工作规范 .....     | 222 |
| 6.10 酒会服务工作规范 .....        | 223 |
| 6.11 西餐宴会服务工作规范 .....      | 224 |
| 6.12 大型会议服务工作规范 .....      | 225 |
| 【宴会服务细节百分百特别提示】 .....      | 228 |

|            |                        |     |
|------------|------------------------|-----|
| <b>第七章</b> | <b>送餐部服务细节规范</b>       | 229 |
| 7.1        | 送餐准备工作规范               | 230 |
| 7.2        | 订餐服务工作规范               | 230 |
| 7.3        | 外卖服务工作规范               | 231 |
| 7.4        | 客房送餐服务工作规范             | 232 |
|            | <b>【送餐服务细节百分百特别提示】</b> | 234 |

|            |                          |     |
|------------|--------------------------|-----|
| <b>第八章</b> | <b>康乐部服务细节规范</b>         | 235 |
| (一)        | <b>KTV 服务细节规范</b>        | 236 |
| 8.1        | KTV 厅房设备设施布置规范           | 236 |
| 8.2        | KTV 服务工作规范               | 236 |
| 8.3        | KTV 服务注意事项               | 238 |
| 8.4        | KTV 包厢的桌面服务工作规范          | 239 |
| 8.5        | KTV 包厢果品服务工作规范           | 240 |
| 8.6        | KTV 突发事件处理规范             | 240 |
| 8.7        | 歌舞厅服务工作规范                | 254 |
|            | <b>【KTV 服务细节百分百特别提示】</b> | 255 |
| (二)        | <b>酒水饮料服务细节规范</b>        | 255 |
| 8.8        | 酒吧工作规范                   | 255 |
| 8.9        | 酒品服务工作规范                 | 257 |
| 8.10       | 香槟、红酒服务工作规范              | 261 |
| 8.11       | 咖啡厅服务工作规范                | 262 |
| 8.12       | 咖啡厅礼仪规范                  | 263 |
| 8.13       | 咖啡厅应急事件处理规范              | 265 |
| 8.14       | 咖啡厅经理日常检查工作规范            | 267 |
| 8.15       | 茶餐厅服务工作规范                | 268 |
| 8.16       | 茶艺员礼仪规范                  | 272 |
| 8.17       | 茶餐厅应急事件处理规范              | 273 |
|            | <b>【酒水饮料服务细节百分百特别提示】</b> | 275 |
| (三)        | <b>多功能厅服务细节规范</b>        | 275 |
| 8.18       | 多功能厅会议服务工作规范             | 275 |
| 8.19       | 多功能厅婚典工作规范               | 276 |
| 8.20       | 多功能厅服务员工作规范              | 277 |

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| 8.21 看护婴儿服务工作规范 .....          | 278        |
| 8.22 桑拿浴室服务工作规范 .....          | 279        |
| 8.23 浴场收银工作规范 .....            | 281        |
| 8.24 桑拿浴场应急问题处理规范 .....        | 285        |
| 8.25 修剪指甲服务工作规范 .....          | 289        |
| <b>【多功能厅服务细节百分百特别提示】 .....</b> | <b>290</b> |
| <b>(四) 健身房服务细节规范 .....</b>     | <b>290</b> |
| 8.26 健身房服务工作规范 .....           | 290        |
| 8.27 健身器材操作与维护工作规范 .....       | 292        |
| 8.28 健身房卫生管理规范 .....           | 293        |
| 8.29 健身房吧台服务工作规范 .....         | 294        |
| 8.30 健身房应急问题处理规范 .....         | 295        |
| <b>【健身房服务细节百分百特别提示】 .....</b>  | <b>297</b> |
| <b>(五) 游泳池服务细节规范 .....</b>     | <b>297</b> |
| 8.31 游泳池服务工作规范 .....           | 297        |
| 8.32 游泳池服务员工作规范 .....          | 298        |
| 8.33 游泳馆更衣间服务工作规范 .....        | 299        |
| 8.34 救生员工作规范 .....             | 300        |
| 8.35 溺水事故应急处理规范 .....          | 300        |
| 8.36 游泳馆财物管理工作规范 .....         | 301        |
| 8.37 游泳馆设备设施布局规范 .....         | 301        |
| 8.38 池水卫生维护工作规范 .....          | 302        |
| 8.39 游泳池设备设施维护工作规范 .....       | 303        |
| 8.40 游泳池突发事件处理规范 .....         | 304        |
| <b>【游泳池服务细节百分百特别提示】 .....</b>  | <b>305</b> |
| <b>(六) 球类等娱乐活动服务细节规范 .....</b> | <b>306</b> |
| 8.41 台球室工作规范 .....             | 306        |
| 8.42 台球室服务员工作规范 .....          | 306        |
| 8.43 网球场服务工作规范 .....           | 309        |
| 8.44 保龄球馆服务工作规范 .....          | 310        |
| 8.45 保龄球馆卫生管理规范 .....          | 311        |
| 8.46 壁球房服务工作规范 .....           | 313        |
| 8.47 棋牌室服务工作规范 .....           | 314        |

|            |                                |            |
|------------|--------------------------------|------------|
| 8.48       | 游戏机室服务工作规范 .....               | 315        |
| 8.49       | 高尔夫球场服务工作规范 .....              | 317        |
| 8.50       | 球童服务工作规范 .....                 | 318        |
|            | <b>【球类娱乐服务细节百分百特别提示】 .....</b> | <b>320</b> |
| <b>第九章</b> | <b>公关营销部服务细节规范 .....</b>       | <b>321</b> |
| (一)        | <b>公关服务细节规范 .....</b>          | <b>322</b> |
| 9.1        | 旅游团队接待工作规范 .....               | 322        |
| 9.2        | 政府代表团、商务散客接待工作规范 .....         | 322        |
| 9.3        | 长住客订房接待工作规范 .....              | 323        |
| 9.4        | 接待重要客人(VIP)工作规范 .....          | 324        |
| 9.5        | 接待客户参观工作规范 .....               | 325        |
| 9.6        | 新客户拜访工作规范 .....                | 326        |
| 9.7        | 拟订拜访计划工作规范 .....               | 327        |
| 9.8        | 大型活动安排工作规范 .....               | 328        |
| 9.9        | 与旅行社信函往来处理规范 .....             | 328        |
| 9.10       | 重点宾客公关接待等级划分及接待标准 .....        | 329        |
| 9.11       | 公关突发事件处理工作规范 .....             | 331        |
| 9.12       | 重点宾客公关接待工作规范 .....             | 332        |
| 9.13       | 团队推销工作规范 .....                 | 333        |
| 9.14       | 团队预订更改、取消工作规范 .....            | 335        |
| 9.15       | 团队接待工作规范 .....                 | 335        |
|            | <b>【公关服务细节百分百特别提示】 .....</b>   | <b>336</b> |
| (二)        | <b>营销服务细节规范 .....</b>          | <b>336</b> |
| 9.17       | 销售访问工作规范 .....                 | 336        |
| 9.18       | 长住房销售工作规范 .....                | 337        |
| 9.19       | 长包房入住前工作规范 .....               | 338        |
| 9.20       | 长包房包租期间工作规范 .....              | 339        |
| 9.21       | 长包房终止合同工作规范 .....              | 340        |
| 9.22       | 商务市场销售代表促销访问工作规范 .....         | 340        |
| 9.23       | 电话推销工作规范 .....                 | 342        |
| 9.24       | 旅行社销售代表销售工作规范 .....            | 343        |
| 9.25       | 会议销售工作规范 .....                 | 343        |



|                              |                         |            |
|------------------------------|-------------------------|------------|
| 9.26                         | 客用印刷品制作工作规范 .....       | 345        |
| 9.27                         | 客户档案建档工作规范 .....        | 346        |
| 9.28                         | “生活委托书”填写及操作规范 .....    | 346        |
| 9.29                         | 组织新闻发布会工作规范 .....       | 348        |
| 9.30                         | 销售访问工作规范 .....          | 348        |
| 9.31                         | 客户维护工作规范 .....          | 350        |
| 9.32                         | 销售代表工作规范 .....          | 352        |
| 9.33                         | 大中型促销活动操作规范 .....       | 353        |
| 9.34                         | 广告促销操作规范 .....          | 355        |
| 9.35                         | 酒店宣传册制作工作规范 .....       | 355        |
| 9.36                         | 参加展览会、博览会工作规范 .....     | 356        |
| 9.37                         | 赞助活动工作规范 .....          | 358        |
| 9.38                         | 商务客户推销工作规范 .....        | 359        |
| 9.39                         | 会议客户推销工作规范 .....        | 359        |
| 9.40                         | 会议客户预订更改、取消服务工作规范 ..... | 360        |
| 9.41                         | 长住客户推销工作规范 .....        | 361        |
| 9.42                         | 宴会预订推销工作规范 .....        | 363        |
| 9.43                         | 电话业务工作规范 .....          | 364        |
| 9.44                         | 业务信函工作规范 .....          | 364        |
| 9.45                         | 宴请客户工作规范 .....          | 364        |
| 9.46                         | 拍摄重要资料的工作规范 .....       | 365        |
| 9.47                         | 开业庆典活动工作规范 .....        | 365        |
| 9.48                         | 展销会活动工作规范 .....         | 368        |
| 9.49                         | 参观活动工作规范 .....          | 369        |
| <b>【营销服务细节百分百特别提示】 .....</b> |                         | <b>371</b> |

# 第一章 >>>

## 前厅部服务细节规范