

新 编

现代酒店礼仪礼貌

星级服务标准



文 通 / 主编

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN
LIYI LIMAO
XINGJI FUWU BIAOZHUN

本书系统地介绍了酒店服务质量的重要性，礼仪礼貌礼节的基本知识，酒店各部门的礼仪礼貌服务以及宗教礼仪与涉外礼仪，各国餐饮、社交礼仪与禁忌等基本知识。其目的是使酒店员工通过了解人际交往和酒店礼仪礼貌服务标准，端正服务态度，提高服务质量，恪守职业道德，以真正实现优质服务。

 中国纺织出版社

新编现代酒店礼仪礼貌 星级服务标准

- ★ 酒店礼仪礼貌星级服务概述
- ★ 酒店礼貌星级服务用语
- ★ 酒店前厅部礼仪礼貌星级服务标准
- ★ 酒店客房部礼仪礼貌星级服务标准
- ★ 酒店餐饮部礼仪礼貌星级服务标准
- ★ 酒店商场部礼仪礼貌星级服务标准
- ★ 酒店康乐部星级服务标准
- ★ 酒店安全保卫部星级服务标准
- ★ 酒店涉外迎宾及餐饮礼仪
- ★ 宗教礼仪常识



上架建议:酒店管理类

ISBN 978-7-5064-4931-1



9 787506 449311 >

定价: 32.80元

新 编

现代酒店礼仪礼貌

星级服务标准



文 通 / 主编

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN
LIYI LIMA
XINGJI FUWU BIAOZHUN ·

 中国纺织出版社

新华书店
PDG

内 容 提 要

本书系统地介绍了酒店服务质量的重要性,礼仪礼貌礼节的基本知识,酒店各部门的礼仪礼貌服务以及宗教礼仪与涉外礼仪,各国餐饮、社交礼仪与禁忌等基本知识。其目的是使酒店员工通过了解人际交往和酒店礼仪礼貌服务标准,端正服务态度,提高服务质量,恪守职业道德,以真正实现优质服务。

图书在版编目(CIP)数据

新编现代酒店礼仪礼貌星级服务标准/文通主编. —北京:
中国纺织出版社, 2008.6

ISBN 978-7-5064-4931-1

I. 新… II. 文… III. 饭店—商业服务—礼仪—标准

IV. F719.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 046087 号

策划编辑:李秀英 特约编辑:包含芳 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2008 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17.5

字数:353 千字 定价:32.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



目 录

第一章 酒店礼仪礼貌星级服务概述	(1)
第一节 酒店礼仪礼貌服务员工必知	(1)
一、酒店礼仪礼貌的含义	(1)
二、酒店礼仪礼貌服务的重要性	(1)
三、酒店礼貌服务的要求	(2)
四、酒店员工的服务要求	(2)
五、酒店的服务质量要求	(2)
第二节 礼貌服务的主要内容	(3)
一、热情服务	(3)
二、主动服务	(3)
三、周到服务	(4)
第三节 礼貌服务的基本要求	(4)
一、酒店员工仪表的基本要求	(4)
二、酒店员工个人仪容的塑造	(8)
三、酒店员工个人仪容保健	(14)
四、酒店员工要讲究仪态	(15)
五、酒店员工要讲究语言艺术	(18)
六、酒店员工要树立良好的服务态度	(20)
七、熟知和自如运用见面时的礼节	(20)
第四节 礼貌和礼貌修养	(20)
一、礼貌	(20)
二、礼貌修养	(21)
第五节 礼节、礼仪知识	(25)
一、礼节	(25)
二、礼仪	(27)
第六节 树立正确的服务观念	(35)
一、树立一切从宾客出发的观念	(35)
二、更新服务观念是提高酒店服务质量的保证	(36)

第七节 要有良好的服务意识	(36)
一、如何认识服务意识	(36)
二、服务第一的意识——宾客至上	(37)
三、一视同仁的意识——来者都是客	(37)
四、如何做好礼仪礼貌服务	(37)
第八节 酒店员工守则	(38)
第二章 酒店礼貌星级服务用语	(46)
第一节 常用礼貌服务用语	(46)
一、日常礼貌用语	(46)
二、门卫、传达用语	(48)
三、总服务台服务用语	(48)
四、客房服务用语	(49)
五、餐厅服务用语	(50)
六、电话总机服务用语	(50)
七、娱乐健身等服务用语	(51)
八、桑拿浴美容服务用语	(51)
九、商品部服务用语	(51)
十、导游、司机服务用语	(52)
十一、结账、告别用语	(52)
第二节 服务忌语	(53)
一、对特体顾客用语及忌用语	(53)
二、五十句服务忌语	(53)
第三章 酒店前厅部礼仪礼貌星级服务标准	(55)
第一节 前厅部礼宾服务规范管理	(55)
一、迎宾服务	(55)
二、行李服务	(55)
三、派送服务	(57)
四、行李服务工作的管理	(58)
第二节 前厅部员工的素质要求	(60)
一、必须品行端正、正直	(60)
二、具有良好的服务意识	(60)
三、要有敬业乐业精神	(60)

四、要有流畅的语言表达能力	(60)
五、要精神饱满、举止得体	(60)
六、要富有幽默感	(60)
第三节 前厅部员工的岗位职责	(61)
一、大堂经理服务职责	(61)
二、前台主管服务职责	(62)
三、前台文员服务职责	(62)
四、商务中心主管服务职责	(62)
五、商务中心领班服务职责	(63)
六、商务中心服务员服务职责	(64)
七、预订员服务职责	(64)
八、接待员服务职责	(64)
九、迎宾主管服务职责	(65)
第四节 前厅部礼仪礼貌服务标准	(65)
一、大堂助理服务礼仪	(65)
二、前厅礼仪小姐迎宾服务要求	(66)
三、门卫迎送客人礼仪	(66)
四、电话服务员礼仪	(68)
五、电梯服务礼仪	(70)
六、总服务台接待礼仪	(71)
七、商务中心文员礼仪礼貌服务要求	(77)
 第四章 酒店客房部礼仪礼貌星级服务标准	 (78)
第一节 客房部卫生规范管理	(78)
一、客房的清扫要求	(78)
二、客房清扫顺序	(78)
三、客房清扫前的准备	(79)
四、客房清扫步骤	(79)
五、清扫客房时应注意的事项	(82)
第二节 客房部员工的素质要求	(83)
一、具有较高的自觉性	(83)
二、责任心强、善与同事合作	(84)
三、要有充沛的精力和较强的动手能力	(84)
第三节 客房部员工的业务要求	(84)
一、客房部经理业务要求	(84)

二、财产经理业务要求·····	(85)
三、客房部领班业务要求·····	(85)
四、低值易耗品保管员业务要求·····	(85)
五、劳动用品类保管员业务要求·····	(85)
六、酒水类保管员业务要求·····	(85)
第四节 客房部员工的岗位职责 ·····	(85)
一、洗手间值班员服务职责·····	(85)
二、客房清洁员服务职责·····	(86)
三、客房杂工服务职责·····	(86)
四、夜班主管服务职责·····	(87)
五、楼层领班服务职责·····	(87)
六、白班楼层服务员服务职责·····	(88)
七、中班楼层服务员服务职责·····	(88)
八、服务中心领班服务职责·····	(89)
九、服务中心服务员服务职责·····	(89)
十、服务中心夜班服务员服务职责·····	(90)
第五节 客房部员工礼仪礼貌服务标准 ·····	(90)
一、客房规范的行为礼仪·····	(90)
二、迎送客人服务礼仪·····	(92)
三、客房送餐服务礼仪·····	(93)
四、洗衣服务礼仪·····	(94)
五、擦鞋服务礼仪·····	(94)
六、失物招领服务礼仪·····	(94)
第五章 酒店餐饮部礼仪礼貌星级服务标准 ·····	(95)
第一节 餐厅部服务质量规范管理 ·····	(95)
一、餐厅安全服务·····	(95)
二、迎候服务·····	(98)
三、引座服务·····	(98)
四、进餐时的服务·····	(99)
五、为有急事的客人服务程序·····	(101)
六、服务中特殊情况的处理程序·····	(101)
七、特别服务·····	(102)
八、送客服务·····	(102)
第二节 餐饮部员工的素质要求 ·····	(103)

一、要有爱岗敬业的精神	(103)
二、具有良好的形象	(103)
三、能做到殷勤周到地服务	(103)
四、要有经济头脑	(103)
五、能熟练运用专业操作技能	(104)
六、讲究各种服务礼节	(105)
七、掌握文明语言运用技巧	(105)
第三节 餐饮部员工的业务要求	(105)
一、饮食总监的业务要求	(105)
二、行政总厨的业务要求	(105)
三、餐厅经理的业务要求	(106)
四、领班的业务要求	(106)
五、迎宾员的业务要求	(106)
第四节 餐饮部员工的岗位职责	(107)
一、餐饮部经理服务职责	(107)
二、餐厅领班服务职责	(107)
三、餐厅厨师服务职责	(108)
四、中餐厅经理服务职责	(108)
五、中餐厅领班服务职责	(109)
六、中餐大厨服务职责	(109)
七、中餐厅服务员服务职责	(109)
八、熟食(凉菜)工服务职责	(110)
九、传菜员服务职责	(110)
十、酒水部领班服务职责	(110)
十一、西餐厅经理服务职责	(111)
十二、西餐厅领班服务职责	(111)
十三、西餐厅迎宾员服务职责	(112)
十四、西餐厅服务员服务职责	(112)
第五节 餐饮部员工礼仪礼貌服务	(113)
一、餐厅员工卫生礼仪	(113)
二、迎宾领位人员服务礼仪	(113)
三、中餐服务礼仪	(114)
四、西餐服务礼仪	(115)
五、团体用餐服务礼仪	(116)
六、散餐的服务礼仪	(117)

七、重要宴会接待服务礼仪	(120)
八、酒吧服务礼仪	(120)
九、洋酒服务礼仪	(121)

第六章 酒店商场部礼仪礼貌星级服务标准

第一节 柜台售货规范管理

一、接待客人	(122)
二、介绍商品	(122)
三、检验商品	(122)
四、成交送客	(122)

第二节 商场部员工的素质要求

一、注重仪容仪表	(123)
二、一视同仁、微笑服务	(123)
三、要有相应的知识	(123)
四、要有吃苦耐劳精神	(123)
五、具有熟练的业务技能	(123)

第三节 商场部员工的业务要求

一、商品部经理的业务要求	(124)
二、营业部经理的业务要求	(124)
三、业务部经理的业务要求	(124)
四、采购员的业务要求	(125)
五、营业员的业务要求	(125)

第四节 酒店商场部员工的服务职责

一、商场部经理服务职责	(125)
二、商场部副经理服务职责	(126)
三、商场部领班服务职责	(126)
四、商场部班组长服务职责	(126)
五、商场部会计服务职责	(126)
六、商场部出纳员服务职责	(127)
七、商场部财务主管服务职责	(128)
八、商场部业务主管服务职责	(128)
九、商场部柜台主管服务职责	(129)
十、商场部文员服务职责	(129)
十一、商场部收银员服务职责	(129)
十二、商场部营业员服务职责(一)	(129)

十三、商场部营业员服务职责(二)	(130)
第五节 商场部员工礼仪礼貌服务标准	(130)
一、商场部营业员服务礼仪	(130)
二、营业员仪表礼仪	(131)
三、为顾客服务时的站姿礼仪	(133)
四、柜台营业员待客站姿礼仪	(133)
五、恭候顾客站姿礼仪	(134)
六、商场部柜台售货员服务礼仪	(134)
七、营业员礼貌用语使用礼仪	(135)
八、营业员施展微笑服务标准	(136)
九、营业员饰物佩戴标准	(136)
十、营业员着装与饰品佩戴标准	(137)
十一、营业员日常用品(工作中)使用标准	(138)
十二、营业员工作用品佩戴标准	(139)
十三、营业员基本服务用语使用标准	(141)
十四、营业员敬语使用标准	(143)
 第七章 酒店康乐部星级服务标准	(145)
第一节 康乐部服务规范管理	(145)
一、歌舞厅服务	(145)
二、音乐茶座的服务	(145)
三、美容服务	(146)
四、游泳池服务	(146)
五、电子游戏室服务	(147)
六、卡拉 OK 厅服务	(148)
七、卡拉 OK 包房服务	(148)
八、健身房服务	(148)
九、桑拿浴室服务	(149)
十、保龄球服务	(150)
十一、网球服务	(152)
十二、台球服务	(153)
第二节 康乐部员工的素质要求	(154)
一、注重仪容仪表	(154)
二、一视同仁、周到服务	(154)
三、具备和掌握相关知识	(154)

第三节 康乐部员工的业务要求	(155)
一、娱乐部经理的业务要求	(155)
二、领班的业务要求	(155)
三、服务台迎宾员的业务要求	(155)
四、游泳池服务员的业务要求	(155)
五、健身房服务员的业务要求	(156)
六、桑拿浴服务员的业务要求	(156)
七、网球场服务员的业务要求	(156)
八、保龄球馆服务员的业务要求	(156)
九、台球室服务员的业务要求	(156)
十、壁球室服务员的业务要求	(156)
十一、歌舞厅服务员的业务要求	(157)
十二、美容理发服务员的业务要求	(157)
十三、按摩室服务员的业务要求	(157)
十四、游艺室服务员的业务要求	(157)
十五、咖啡厅服务员的业务要求	(158)
第四节 康乐部员工的岗位职责	(158)
一、娱乐部经理服务职责	(158)
二、娱乐部副经理服务职责	(158)
三、歌舞厅经理及服务人员服务职责	(159)
四、桑拿部员工服务职责	(160)
五、健身房主管及服务人员服务职责	(162)
六、美容美发主管及员工的服务职责	(163)
第八章 酒店安全保卫部星级服务标准	(165)
第一节 安全保卫部员工的素质要求	(165)
一、要有较高的业务水平	(165)
二、以礼相待、文明值勤	(165)
第二节 安全保卫部员工的业务要求	(165)
一、保安部经理的业务要求	(165)
二、治安保卫部经理的业务要求	(165)
三、治安警卫班班长的业务要求	(166)
四、保安员的业务要求	(166)
第三节 安全保卫部员工的岗位职责	(166)
一、保安部经理服务职责	(166)

二、保安部副经理服务职责	(167)
三、保安主管服务职责	(168)
四、大门口保安员服务职责	(168)
五、大堂保安员服务职责	(169)
六、娱乐场所保安员服务职责	(169)
七、停车场保安员服务职责	(169)
八、巡逻保安员服务职责	(170)
九、当值保安主管服务职责	(170)
十、保安员服务职责	(171)
十一、警卫班主管服务职责	(171)
十二、警卫人员服务职责	(172)
十三、巡逻队主管服务职责	(172)
十四、巡逻队员服务职责	(173)
第九章 酒店涉外迎宾及餐饮礼仪	(174)
第一节 迎接来宾的礼仪	(174)
一、确定接待规格	(174)
二、排定礼宾序列	(174)
三、慎重悬挂国旗	(175)
四、拟定接待计划	(175)
五、掌握人员状况	(175)
六、举办专门宴会	(176)
第二节 西餐的礼仪	(176)
一、席次的安排	(176)
二、餐具的排列	(177)
三、西餐厅迎宾员礼仪	(177)
四、餐具的使用礼仪	(177)
五、点菜服务礼仪	(178)
六、上菜顺序、酒水搭配及酒杯的使用	(178)
七、西餐厅服务员礼仪	(179)
八、西餐厅服务礼仪	(180)
九、餐后清洁整理礼仪	(181)
第三节 中餐的礼仪	(182)
一、中餐坐席和桌次的排列方法	(182)
二、中餐的餐具及使用礼仪	(182)

三、中餐的上菜顺序及劝菜、劝酒的礼仪	(183)
四、中餐招待外宾时应注意的礼仪	(184)
第四节 喝茶的礼仪	(184)
奉茶者的礼仪	(184)
第十章 宗教礼仪常识	(186)
第一节 佛教礼仪	(186)
一、佛教的节日与习俗	(186)
二、佛教的一些礼仪	(186)
第二节 基督教、伊斯兰教礼仪常识	(187)
一、基督教的节日与习俗	(187)
二、伊斯兰教礼仪常识	(188)
第十一章 各国的餐饮、社交礼仪与禁忌	(189)
第一节 亚洲国家餐饮、社交礼仪与禁忌	(189)
一、蒙古	(189)
二、韩国	(190)
三、伊朗	(192)
四、缅甸	(193)
五、泰国	(195)
六、朝鲜	(197)
七、阿富汗	(198)
八、巴基斯坦	(200)
九、菲律宾	(201)
十、老挝	(203)
十一、马来西亚	(205)
十二、尼泊尔	(206)
十三、日本	(207)
十四、沙特阿拉伯	(210)
十五、土耳其	(212)
十六、新加坡	(213)
十七、以色列	(215)
十八、印度	(217)
十九、印度尼西亚	(218)

二十、越南	(220)
第二节 非洲国家餐饮、社交礼仪与禁忌	(222)
一、埃及	(222)
二、阿尔及利亚	(223)
三、南非	(225)
四、坦桑尼亚	(226)
五、尼日利亚	(228)
第三节 欧洲国家餐饮、社交礼仪与禁忌	(229)
一、波兰	(229)
二、德国	(231)
三、比利时	(234)
四、俄罗斯	(235)
五、荷兰	(236)
六、法国	(238)
七、罗马尼亚	(241)
八、瑞士	(242)
九、瑞典	(243)
十、西班牙	(245)
十一、英国	(246)
十二、意大利	(248)
第四节 美洲国家餐饮、社交礼仪与禁忌	(251)
一、巴西	(251)
二、阿根廷	(252)
三、美国	(254)
四、墨西哥	(256)
五、加拿大	(258)
第五节 大洋洲国家餐饮、社交礼仪与禁忌	(260)
一、新西兰	(260)
二、澳大利亚	(262)

第一章 酒店礼仪礼貌星级服务概述

第一节 酒店礼仪礼貌服务员工必知

一、酒店礼仪礼貌的含义

礼仪礼貌是酒店企业文化的重要表现,它同员工的知识结构、修养有着密切的关系。

酒店行业是服务的行业。礼仪、礼节、礼貌是酒店培植和弘扬的重点,贯穿在接待服务活动的全过程之中,它可以为酒店和宾客之间架起友谊的桥梁。

酒店礼仪礼貌无处不在。无论是语言、行为,还是服务人员的一举一动,无不渗透着礼仪的内涵。如接待或与人见面时的称呼、握手;服务时的语言技巧、语音语调(电话总机服务)、风度、分寸;与人相处或在公共场合的举手、投足、站立姿势、行走姿势;在参加约会、舞会、宴会、会议等服务工作中应注意仪表、仪态、装束等等。

二、酒店礼仪礼貌服务的重要性

1. 文明有礼是酒店服务的宗旨

酒店是综合性很强的服务行业,能为客人提供吃、住、购物、旅游、娱乐等比较齐全的服务设施,同时还要给客人提供满意的服务,其总的宗旨是客人至上、服务周到、文明有礼。

2. 礼仪礼貌是提高服务质量的保证

客源是酒店的财源,是酒店赖以生存和发展的基础。招揽客源,最根本最基础的就是靠提高服务质量。然而,服务员的服务水平则决定着酒店的服务质量,因为客人是否住店,住店后决定以后是否还住此店,服务员的素质、形象、仪表、举止、言行、礼貌等直接影响客人的决策。所以说礼节礼貌是提高服务质量的保证。

3. 礼仪礼貌能使客人满意

只有做到礼貌服务才能够使客人满意,给客人留下美好的印象,并且同时能弥补设施等方面的不足。

4. 礼仪礼貌是评价酒店水平的标准

现代酒店经常讲“要有一流的服务员,一流的服务水平”,在酒店的物质条件确定的前提下,酒店员工素质是否达到一流服务水平是关键,而酒店员工素质要达到一流服务水平,其中很重要的一条是仪表、礼节。

三、酒店礼貌服务的要求

酒店的每一项服务,都离不开礼貌服务。礼貌服务越好,标志着酒店管理越成功,从而酒店的景况越好,它的经济效益和社会效益就越好。

酒店员工一方面要为客人提供优质的功能服务,另一方面还要为客人提供优质的心理服务,两者合起来就是礼貌服务。提供优质的功能服务表现为:帮助客人解决食、宿、行、旅游、购物、娱乐等方面的种种实际问题;提供优质的心理服务表现为:在心理上对客人稍加引导,使客人保持愉快的心情,并留下难忘、美好的印象,吸引宾客再次光临本酒店。

礼貌服务要避免让客人感到不舒适、感到孤独和自卑,而应尽可能让客人感到舒适,感到亲密和自豪,使客人对服务感到满意。服务员要记住,如果你能让客人对服务感到满意,那就一定是对你感到满意。如果由于你的所作所为使他对服务感到不满意,那就一定是对你不满意。因此,酒店礼貌服务特别强调关心客人,让客人感到高兴和满意。酒店这一行业,上自经理、下至普通员工,都要把礼貌服务、宾客至上作为基本宗旨,尽力做好为宾客服务的工作。

四、酒店员工的服务要求

对于酒店员工来说,抓好酒店服务质量工作是最基本的工作。具体要求从业人员做到以下几点:

- ①服务员应该对每位宾客提供微笑服务。
- ②服务员应该将每项工作、每一次微小的服务都做得很出色。
- ③服务员应该随时准备好为宾客服务。
- ④服务员应该将每一位宾客都看做是需要提供优质服务的贵宾。
- ⑤服务员在每一次接待服务结束时,都应该显示出诚意和敬意,主动邀请宾客再次光临。
- ⑥每一位服务员应该想方设法精心创造出使宾客能享受其热情服务的氛围。
- ⑦每一位服务员始终应该以热情友好的眼光关注宾客,适应宾客心理,询问宾客要求,及时提供有效的服务,使宾客时刻感受到服务员在关心自己。

五、酒店的服务质量要求

酒店服务质量是指酒店向宾客提供的服务,在使用价值上、精神上和物质上适合和满足宾客需要的程度。