

6 家饭店业协会联合推荐

36 家酒店内部训练指定教程

3000 名酒店服务员已经从中受益



服 务 员 职 业 技 能 训 练 课 程

酒店服务员

培训与管理

许凌志 李华丽 / 主编

广东省出版集团

广东经济出版社

JIUDIAN FUWUYUAN PEIXUN YU GUANLI



许凌志 李华丽 / 主编

服 务 员 职 业 技 能 训 练 课 程

酒店服务员

培训与管理

JIUDIAN FUWUYUAN PEIXUN YU GUANLI

广东省出版集团

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务员培训与管理/许凌志, 李华丽等主编. —广州: 广东经济出版社, 2004.10

(服务员职业技能训练课程)

ISBN 7-80677-845-4

I. 酒… II. ①许… ②李… III. 饭店—服务人员—技术培训—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 098955 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	22.5 2 插页
字数	311 000 字
版次	2004 年 10 月第 1 版
印次	2004 年 10 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-845-4 / F·1122
定价	全套定价: 86.00 元 本册定价: 43.00 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: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙省食品大楼 6 邮编: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

《酒店服务员培训与管理》编委会

主编 许凌志 李华丽

张碧乾	邢生平	杨 奕	陶 琳
李 军	黎晓珍	石咏梅	占育文
关少波	李英万	符日荣	李 盛
梁 诚	李振明	刘外强	杨进花

目 录

第一章 做一名合格酒店服务员	(1)
1. 应掌握的礼节礼貌	(3)
2. 应注重的仪表仪容	(6)
3. 应使用的礼貌语言	(9)
4. 应注意的行为举止	(11)
5. 应具备的服务意识	(14)
6. 应具备的从业知识	(16)
7. 应掌握的服务能力	(18)
第二章 前厅部服务员培训	(21)
1. 前厅服务员培训总论	(23)
2. 如何做好迎宾服务	(26)
3. 如何做好预订服务	(28)
4. 如何灵活推销客房	(32)
5. 如何做好住宿登记	(36)
6. 如何接待各类客人	(39)
7. 如何做好电梯服务	(41)
8. 如何做好行李服务	(43)
9. 如何做好贵重物品保管	(46)
10. 如何做好查询服务	(49)
11. 如何做好邮件服务	(51)
12. 如何做好留言服务	(53)
13. 如何做好票务服务	(55)
14. 如何做好“叫醒”服务	(57)

15. 如何做好外币兑换服务	(60)
16. 如何做好商务服务	(62)
17. 如何做好结账服务	(65)
第三章 客房部服务员培训	(69)
1. 客房服务员培训总论	(71)
2. 应具备的知识	(75)
3. 怎样清扫客房	(82)
4. 怎样做床	(86)
5. 怎样开床	(88)
6. 怎样查房	(91)
7. 怎样做好送餐服务	(94)
8. 怎样做好送洗服务	(98)
9. 怎样做好送客服务	(101)
10. 怎样保管好客房钥匙	(103)
11. 怎样保养客房设备设施	(105)
12. 怎样做好公共区域卫生	(109)
13. 怎样处理服务中的障碍	(112)
14. 怎样提高服务水平	(115)
15. 怎样做好贵宾服务	(118)
16. 怎样提供特别服务	(120)
17. 怎样保证自身安全	(122)
18. 怎样做好防盗工作	(124)
19. 怎样做好防火工作	(126)
第四章 餐饮部服务员培训	(129)
1. 餐饮服务员培训总论	(131)
2. 必备的知识	(136)
3. 如何做好托盘	(147)
4. 如何做好摆桌	(151)

5. 如何折叠餐巾	(153)
6. 如何引客入座	(157)
7. 如何推销菜品	(159)
8. 如何做好点菜	(162)
9. 如何解释菜单	(164)
10. 如何做好上菜	(166)
11. 如何做好分菜	(169)
12. 如何进行斟酒	(172)
13. 如何撤换餐具	(176)
14. 如何做好中餐服务	(179)
15. 如何做好美式餐饮服务	(182)
16. 如何做好法式餐饮服务	(184)
17. 如何做好鸡尾酒会服务	(187)
18. 如何做好酒吧服务	(189)
19. 如何做好自助餐服务	(195)
20. 如何做好散客服务	(198)
21. 如何做好团队服务	(201)
22. 如何做好宴会服务	(207)
23. 如何接待特殊客人	(210)
24. 如何做好卫生工作	(212)
25. 如何应对服务中的特殊情况	(214)
26. 如何清洁与保养餐/酒用具	(216)
第五章 商场部服务员培训	(219)
1. 商场部服务员培训总论	(221)
2. 应掌握的知识	(223)
3. 如何迎接客人	(225)
4. 如何运用服务敬语	(227)
5. 如何把握客人的购买心理	(229)

6. 如何激发客人的购买欲望	(232)
7. 如何运用好销售技巧	(235)
8. 如何进行商品包装	(238)
9. 如何填写业务票据	(242)
10. 如何做好盘点工作	(243)
11. 如何避免与客人产生矛盾	(245)
第六章 康乐部服务员培训	(247)
1. 康乐服务员培训总论	(249)
2. 怎样做好游泳池服务	(252)
3. 怎样做好台球厅服务	(256)
4. 怎样做好网球场服务	(260)
5. 怎样做好壁球场服务	(263)
6. 怎样做好保龄球馆服务	(266)
7. 怎样做好高尔夫球场服务	(269)
8. 怎样做好卡拉 OK 服务	(274)
9. 怎样做好游艺项目服务	(277)
10. 怎样做好美容美发服务	(279)
11. 怎样做好健身房服务	(281)
12. 怎样做好桑拿浴、按摩室服务	(283)
第七章 酒店服务员服务水平提升培训	(287)
1. 怎样掌握客人的服务需求心理	(289)
2. 怎样把握与客人沟通的技巧	(291)
3. 怎样运用更灵活的服务方式	(293)
4. 怎样加强自身的自制力	(295)
5. 怎样灵活处理应急事件	(298)
6. 怎样妥善处理客人投诉	(301)
7. 怎样为客人提供针对性服务	(304)
8. 怎样做好接待国外客人的准备	(306)

第八章 酒店服务员的规范管理	(311)
1. 如何招聘酒店服务员	(313)
2. 如何与酒店服务员沟通	(315)
3. 如何考核酒店服务员	(317)
4. 如何激励酒店服务员	(322)
5. 如何处理酒店服务员的过失	(326)
附录 酒店服务员的常用英语培训	(329)

第一章 做一名合格酒店服务员

1

应掌握的礼节礼貌

酒店服务员坚持礼节、礼貌，服务热情、周到，可以使客人感到舒适，要想成为一名合格的酒店服务员，应掌握一定的酒店服务礼节、礼貌，具体有以下几个方面内容：

■ 接待客人时要谦虚有礼

★ 对客人的问询应尽量给予满意答复，若确实不清楚应查找有关资料或请示领导尽量答复客人，绝对不能以“不知道”、“不清楚”作回答。回答问题要负责任，不能不懂装懂、模棱两可、胡乱作答。

★ 当客人提出的某项服务要求而服务员无法满足时，应主动向客人讲清原因，并向客人表示歉意，同时要给客人一个解决问题的建议或主动协助联系解决。要让客人感到得到了应有的帮助。

■ 遇见客人时要大方得体

★ 遇到客人时要面带微笑，服务员应先开口，主动问好打招呼，称呼要得当，以尊称开口表示尊重，以简单、亲切的问候及关照的短语表示热情。对于熟客要注意称呼客人姓氏。

★ 在酒店公共场所遇到客人时，要主动打招呼，在楼道、电梯或其他活动场所和客人相遇，要主动礼让。不要超越抢行。如遇客人谈话，不要靠近旁听，不要在客人中间穿行。如遇有急事需要尽快通过时，应先向客人示意后再通过。

特别提醒

一般不要主动同客人握手，特别是女客人。但如果客人主动伸手应热情迅速作出反应，不要回避。

**■ 与客人交谈时，要专心、热情**

★ 在与客人讲话时，如遇另一客人有事，应点头示意打招呼，或请客人稍等，不能视而不见，无所表示，冷落客人，同时尽快结束谈话，招呼客人。如时间较长，应说“对不起，让你久等了”，不能一声不响就开始工作。

★ 同客人交谈或听外宾发言时，要放下手中工作注意倾听、精神集中、表情自然，不要左顾右盼，不要有任何不耐烦的神情，对没听清楚的地方要礼貌地请客人重复一遍。不要交头接耳或随便打断对方谈话，也不要随意插嘴以示尊重。如需要插话或询问，要先打招呼、表示歉意。

■ 日常服务时尊重客人的习惯、信仰和忌讳

★ 服务员在日常服务过程中，要尊重客人的风俗习惯和宗教信仰。对客人的服饰、形貌、不同习惯和宗教信仰、动作、语言不要品头论足，更不得讥笑、嘲讽、聚众围观或有其他怪样表情，也不得以高、矮、胖、瘦等相貌特征或身体的某些缺陷称呼客人或起绰号。

★ 未经客人允许，不可抱玩客人的小孩，更不可随意去摸小孩的头。因为不同国家风俗习惯不同，以免引起客人的反感。

★ 不要问外国人的去向和饮食。如“先生您到哪里去？”“您吃饭了吗？”等等。

★ 不要询问客人的私事。如“你结婚了吗？”“您家几口人？”“您一

个月挣多少钱?”等等这样的问题。

■ 加强个人礼貌修养

★ 在客人面前或楼道、餐厅及公共场所不要高声呼叫，更不要争吵或争论。同事之间说话要轻一些。要保持楼内安静。如无意中影响了客人休息、行走或碰了客人，要表示歉意。

★ 在客人面前不要吃东西、吸烟，特别是上班前，不要吃葱、蒜等有异味的食物，更不准饮酒，以免引起客人不舒适的感觉。不要有失礼貌的行为举止。

★ 如遇个别客人有不礼貌的言行或其他事故发生，不要同客人争吵，要婉转解释。必要时报告主管。要用文明的态度对待不文明的行为。

另外，服务员事先答应了在某一时间内为客人提供某项服务，如代办服务、客衣快洗服务、送餐服务等，要严格遵守时间。服务过程中要爱护客人的行李物品，如提送行李要轻拿轻放。清扫客房不乱翻乱动客人的物品，发现客人的遗忘物品要主动送还客人。

2

应注重的仪表仪容

仪表仪容是指人的容貌、外表、姿态、服饰等的总称。它是人的精神面貌的外在表现，也是给客人形成良好视觉印象的首要条件。

由于行业特点要求，酒店服务员必须注重个人的仪表仪容，这不仅是自尊自爱的需要，也是工作的需要。

■ 服饰方面

酒店服务员在工作岗位上要身着工作制服。对酒店制服的一般要求如下：

- ★ 制服应干净、整齐、笔挺。
- ★ 非特殊需要，不得在酒店外穿着制服。
- ★ 钮扣要全部扣好，穿西装制服时，不论男女，第一颗钮扣须扣上，不得敞开外衣、卷起裤脚、衣袖，领带必须结正。
- ★ 制服外衣衣袖、衣领处、衬衣领口处，不得显露个人衣物；制服外不得显露个人物品，如饰物、笔、纸张等；制服衣袋内不得多装物品。
- ★ 把员工牌端正地佩挂在左胸前。
- ★ 上班时只准穿酒店配备的鞋、袜。袜子不得露出，不得有破洞。要求穿皮鞋的岗位必须保持皮鞋干净、光亮。
- ★ 不得穿背心、裤头；或是光脚、穿拖鞋进入营业、公共场所。
- ★ 要求佩戴白色手套的岗位，必须保持手套整洁。

■ 修饰方面

适当的修饰会使客人有赏心悦目之感,从而增加客人对酒店服务的满意度。但是过分的修饰又会影响客人的情绪。酒店对服务员在修饰方面的要求具体规定如下:

★ 保持头发清洁整齐,男性服务员头发后不过领,侧不过耳;女性服务员不得披过肩长发,束发时不得使用鲜艳的花式发夹或发带;男女性服务员均不得染黑色以外颜色的头发。

★ 面部要洁净,男性服务员不准蓄胡须,女性服务员可化淡妆,但不得浓妆艳抹,不得使用有异味的化妆品。

★ 指甲修剪整齐,不得留长指甲或涂带色指甲油。

★ 在配戴饰物方面,可戴一只手表和一只婚戒。

特别提醒

不可佩带过于贵重的饰物;女性服务员不可戴大耳环和华丽显眼的手镯、项链等。



■ 仪态

★ 站姿。

酒店服务员正确的站姿是:

①挺胸、收腹。

②两眼平视前方,双肩保持水平放松,身体重心应放在两脚之间。

③嘴微闭,面带微笑,两手自然下垂或在体前交叉,随时保持向客人服务的姿势。

④女服务员站立时要双脚成“V”字型,膝盖和脚后跟紧靠;男服务员双脚与肩同宽,身体正直平稳,两手不能叉在腰间,也不能抱在胸前或靠在家具或墙壁上。

★ 坐姿。

酒店服务员正确的坐姿应是：

①入座时，要轻要稳；走到座位前，自然转身，右脚向后撤半步，平稳坐下；坐下后，要双脚并齐，两手垂于身体两侧或放在两腿上。

②女性服务员入座前要用手将裙子向前拢一下，然后再坐下，两腿不能叉开或翘二郎腿。

③起来时，右脚应向后收半步而后站起，动作不要迅猛。

★ 走姿。

酒店服务员正确的走姿应是：

①行走时，上身要挺直，身体重心可稍向前倾，头部要端正，双目平视，肩部放松，挺胸、立腰，腹部略微上提。

②两臂自然前后摆动，走时步伐要轻稳、雄健。