

服务从业人员必知、必会的接待礼仪指南

打造宾馆界星级职员

# 宾馆礼仪 接待手册

张海彦◎编著



石油工业出版社

服务从业人员必知、必会的接待礼仪指南

附赠 (912) 目录附录

宾馆礼仪、接待礼仪、礼仪

礼仪、接待礼仪、礼仪

教您怎样做一名宾馆界的星级职员

# 宾馆礼仪 接待手册

张海彦◎编著

中国石化出版社

ISBN 7-114-04111-1

定价：18.00元

零售：18.00元

定价：18.00元

中国石化出版社

中国石化出版社

石油工业出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

宾馆礼仪接待手册 / 张海彦编著.

北京: 石油工业出版社, 2012.8

ISBN 978-7-5021-9068-2

I. 宾…

II. 张…

III. 宾馆—商业服务—礼仪—手册

IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 094514 号

## 宾馆礼仪接待手册

张海彦 编著

---

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址: [www.petropub.com.cn](http://www.petropub.com.cn)

编辑部: (010) 64523616 64523611

营销部: (010) 64523603 6452978

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京中石油彩色印刷有限责任公司

---

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 开本: 1/32 印张: 7.25

字数: 188 千字

---

定价: 35.00 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究

## 前言



随着社会经济的发展,全国各地的宾馆越开越多,各个宾馆之间的硬件差距日益缩小,而同行业之间的竞争却越来越激烈。一家宾馆要想在竞争中保持优势地位并不断发展壮大,就必须提升自身的服务质量与品牌形象,在这个过程中,高素质的员工、高质量的服务以及每一位员工的礼仪修养无疑都起着至关重要的作用。

国内知名企业海尔公司有这样一句名言:“首先你要爱客户,客户最终才会爱你。”的确,如果每一个宾馆人员都能够做到待人待物知书达礼,着装得体,举止文明,彬彬有礼,谈吐高雅,宾馆就会赢得顾客的信赖、理解和支持。反之,如果宾馆员工言语粗鲁,衣冠不整,举止失度,待人待物冷若冰霜、傲慢无礼,便会严重损害宾馆形象,导致宾馆失去顾客,失去市场,最终被顾客淘汰,在竞争中陷入不利地位。因此,宾馆服务人员是否拥有良好的礼仪修养,不仅是一个宾馆文化、修养、素质的综合体现,更是关乎宾馆立足与发展的关键问题。

为了进一步增强宾馆自身的竞争优势、客源扩展,使每一位宾馆服务人员更加重视自己所从事的行业,明白自己重任在肩,做到爱岗敬业,提高服务技能,编者特意编写本书,以期为提高和完善宾馆服务质量及宾馆服务人员的礼仪水平尽微薄之力。

本书从细微处入手,系统、全面、生动、直观地阐述了宾馆各个

部门的服务礼仪、服务规范和服务技能，重点强调对员工言谈举止、仪表仪容等基本礼仪和职业素养的培养，促使宾馆从业人员养成注重职业礼仪的好习惯，指导员工如何将服务礼仪运用到服务程序和服务标准当中，通过日常的言谈举止，给客人带来精神上的愉悦和视觉上的美感，使服务工作上升为更高层次的精神享受，从而在提升服务技能的同时，增强自身的职业自信心和自豪感。

本书极具科学性、系统性和可操作性。是宾馆各个岗位进行业务操作、培训的必备教材，也是宾馆从业人员及各界人士学习、研究宾馆礼仪的必备参考图书。

# 目录



|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 宾馆员工形象礼仪与语言艺术 ..... | 1  |
| 第一节 仪容 .....            | 2  |
| 第二节 仪表 .....            | 8  |
| 第三节 仪态 .....            | 14 |
| 第四节 言谈技巧 .....          | 23 |
| 第二章 宾馆员工基本礼仪 .....      | 29 |
| 第一节 打招呼礼 .....          | 30 |
| 第二节 介绍礼 .....           | 31 |
| 第三节 握手礼 .....           | 34 |
| 第四节 鞠躬礼 .....           | 38 |
| 第五节 献花礼 .....           | 41 |
| 第三章 前厅部员工服务礼仪 .....     | 47 |
| 第一节 前厅部员工 .....         | 48 |
| 第二节 迎宾员 .....           | 51 |
| 第三节 行李员 .....           | 54 |
| 第四节 总服务台 .....          | 56 |
| 第五节 电梯 .....            | 61 |

|     |            |    |
|-----|------------|----|
| 第六节 | 大堂副理 ..... | 63 |
| 第七节 | 电话总机 ..... | 66 |

#### 第四章 客房部员工服务礼仪 ..... 71

|     |             |    |
|-----|-------------|----|
| 第一节 | 迎客准备 .....  | 72 |
| 第二节 | 迎客接待 .....  | 73 |
| 第三节 | 客人住宿 .....  | 76 |
| 第四节 | 特色服务 .....  | 79 |
| 第五节 | 客人离开时 ..... | 84 |
| 第六节 | 其他 .....    | 86 |

#### 第五章 餐厅部员工服务礼仪 ..... 89

|     |            |     |
|-----|------------|-----|
| 第一节 | 基本礼仪 ..... | 90  |
| 第二节 | 订餐服务 ..... | 94  |
| 第三节 | 领位服务 ..... | 95  |
| 第四节 | 值台服务 ..... | 98  |
| 第五节 | 走菜服务 ..... | 101 |
| 第六节 | 账台服务 ..... | 104 |
| 第七节 | 厨台服务 ..... | 105 |

#### 第六章 宴会部员工服务礼仪 ..... 107

|     |                  |     |
|-----|------------------|-----|
| 第一节 | 国际上通用的宴会形式 ..... | 108 |
| 第二节 | 宴会前准备 .....      | 112 |
| 第三节 | 宴会中服务 .....      | 116 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第七章 酒吧员工服务礼仪 .....  | 123 |
| 第一节 点酒 .....        | 124 |
| 第二节 上酒 .....        | 126 |
| 第三节 中途 .....        | 128 |
| 第四节 结账 .....        | 129 |
| 第五节 调酒师 .....       | 131 |
| 第八章 商品部员工服务礼仪 ..... | 135 |
| 第一节 导购 .....        | 136 |
| 第二节 收银 .....        | 139 |
| 第三节 退换商品 .....      | 141 |
| 第四节 配货 .....        | 143 |
| 第九章 保安部员工服务礼仪 ..... | 147 |
| 第一节 大门口保安 .....     | 148 |
| 第二节 大堂保安 .....      | 150 |
| 第三节 停车场保安 .....     | 152 |
| 第四节 巡逻保安 .....      | 153 |
| 第十章 康乐部员工服务礼仪 ..... | 157 |
| 第一节 健身房 .....       | 158 |
| 第二节 游泳池 .....       | 161 |
| 第三节 KTV 包房 .....    | 164 |
| 第四节 桑拿浴 .....       | 168 |

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| 第五节 美容美发 .....                 | 171        |
| 第六节 歌舞厅 .....                  | 173        |
| <b>第十一章 涉外礼宾礼仪 .....</b>       | <b>175</b> |
| 第一节 涉外礼宾基本礼仪 .....             | 176        |
| 第二节 员工常用英语词汇及口语 .....          | 179        |
| <b>附    录 .....</b>            | <b>191</b> |
| 附录 1 我国主要少数民族的社交、饮食礼仪与禁忌 ..... | 192        |
| 附录 2 不同国家社交、饮食礼仪与主要禁忌 .....    | 199        |
| 附录 3 中国石油天然气集团公司标志及其内蕴 .....   | 220        |
| 附录 4 中国石油天然气集团公司司旗 .....       | 221        |
| <b>参考文献 .....</b>              | <b>223</b> |
| <b>后    记 .....</b>            | <b>224</b> |

# 第一章

## 宾馆员工形象礼仪与语言艺术



形象礼仪是指个人的外在样子和礼节仪态，亦指某个团体的整体风格和礼节仪态。

形象礼仪的状态往往反映出一个人教养、素质的高低。因为维系人们正常交往的纽带首先就是形象礼仪。在人际交往中，人们的外在的形态、容貌、着装、举止等始终是一种信息，在不知不觉中已经传给了对方，这些信息无疑会或好或坏地影响交际活动的全过程。

对于宾馆员工来说，注意你给客人的第一印象是相当重要的。这不仅是你个人工作的需要，还是企业发展的需要。因为通过员工形象礼仪水平的高低，可以看出一个宾馆的管理水平和服务水平。在国内外评定宾馆星际的标准中，就有考核员工形象礼仪一项。

## 第一节 仪容

仪容，通常是指人的外观、外貌。其中的重点，则是指人的容貌，包括五官的搭配和适当的发型衬托。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注。并将影响到对方对自己的整体评价。就个人的整体形象而言，仪容是整个仪表的一个至关重要的环节。

对于宾馆业来说，注重仪容应该是宾馆员工的一项基本素质。仪容反映着一个人的精神面貌，是传达给接触对象感官最直接、最生动的第一信息，既可以使人看到精神焕发、神采奕奕的形象，也可以使人看到萎靡不振、无精打采的形象。所以说，要想塑造出良好的自我形象，首先应该注重的就是仪容。

作为宾馆员工，仪容礼仪的要求主要有：头发修饰、面部修饰、手部修饰以及脚部修饰。



### 头发修饰

头发要梳理得体，并保持整洁、干净，这不仅是一个人良好面貌的反映，也是一种对人有礼貌的表现。宾馆员工的头发修饰规范要求如下：

#### ★ 头发整洁，无异味

要经常理发、洗发和梳理，以保持头发整洁，没有头屑。理完发之后，要将散落在身上的碎头发清除干净，并使用一些清香型啫喱水，以

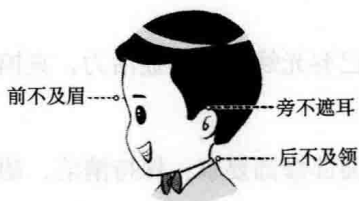
保持头发整洁，不蓬散。但是，切不可使用有异味的发油。

★ 发型大方，得体

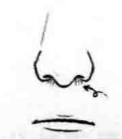
1. 宾馆男员工发型要求：头发长度要适宜，前不及眉，旁不遮耳，后不及领，不能留长发、大鬓角。



头发长度要适宜



男员工胡须需剃净



鼻毛应剪短



不要留胡子



女员工可适当化妆，  
以浅妆、淡妆为宜



避免使用气味浓烈的化妆品

2. 宾馆女员工发型要求：应盘发，不梳披肩发，头发亦不可遮挡眼睛，不留怪异的新潮发型。另外，刘海不要及眉，头发过肩最好扎起来，头饰以深色小型为好，不可夸张耀眼。

3. 不要染发。不要将头发染成黑色以外的任何一种颜色。



## 面部修饰

为了使自己容光焕发，尽显活力，宾馆员工应注意适当地进行面部修饰。

1. 男员工面部修饰要求：保持清洁，胡须需剃净，鼻毛应剪短，不要留胡子。

2. 女员工面部修饰要求：除保持清洁外，女员工可适当化妆，但应以浅妆、淡妆为宜，并避免使用气味浓烈的化妆品。

## 小贴士

### 宾馆女员工的化妆要领

1. 红唇不退色。涂口红时，最好先用唇笔勾画好轮廓，用同一支唇笔在轮廓内填上颜色，然后用唇扫蘸唇膏再涂一层，这样会令唇形看来更加丰满，而且持久。但千万不能将嘴唇涂得鲜红，只要显得精神即可。否则，就与服务人员这一角色不相称了。

2. 眼影要柔和。鲜艳的眼影再加上粗粗的眼线，是最失败的化妆法。专家指出，美丽的妆容主要靠颜料混合交融，而棕色和灰褐色是最自然的眼影。凡以红色为基调的眼影，便如紫

红色或紫蓝色，都会令眼睛看来颇为浮肿。

3. 眼线不易太明显。眼线画好之后，用小手指或棉花棒稍微将其抹开，使眼部看起来更自然一些。

4. 黑眼圈需遮住。遮瑕膏色太浅，会令黑眼圈更加显眼。合用带黄色或橙色遮瑕膏最自然，颜色也比肤色浅一些。

5. 扑粉时不宜太用力。扑粉时太用力，容易扑得很不均匀，在脸上留下深浅不一的粉印。另外，所用的粉扑要稍大些好，这样扑得均匀。最后，要注意将多余的粉扫去。

6. 腮红要搽得淡薄而均匀。所用的腮红刷子要大些，这样搽得不均匀，并待干后再搽一层。

7. 眉毛要齐整。眉形要自然，不宜过粗或过细。无论是否用眉笔描眉，都应用眉扫擦眼眉，使眉毛顺从生长的方向，看起来自然一些。

8. 睫毛要根根分明。涂上眼睫毛时，将睫毛刷与眼睛平行，从上眼睑内侧开始，一根一根地涂眼睫毛；涂下眼睫毛时，将睫毛刷与鼻子平行，用刷尖一根一根地涂下眼睫毛。睫毛一定要一根一根分开，不能粘在一起，否则会很难看。如果睫毛仍粘在一起，可以用睫毛刷把它们刷开。

9. 下颌不宜有明显的分界线。搽粉底或扑粉，一定要兼顾颈部，不应搽到下颌线便停止，否则就鸿沟分明，有欠自然。

10. 记住及时补妆。由于出汗或用餐之后，妆容会出现残缺，而残妆会给人懒散、邋遢之感。所以，在上班时，宾馆员工不但要注意坚持化妆，而且还要注意及时地进行检查和补妆。



## 手部修饰

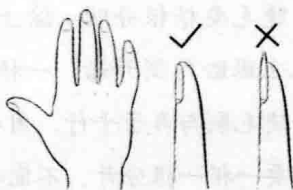
在宾馆工作中，员工的手与人、与物的接触十分频繁，比如握手、开门、打手势、接电话等。在这样的场合，客人无意中会给员工的手“打分”，从而留下深刻的印象。而员工的形象，又是整个宾馆形象的代表，所以，宾馆员工的手部修饰也很重要。

1. 勤洗手，常涂护手霜，保持双手整洁平滑。

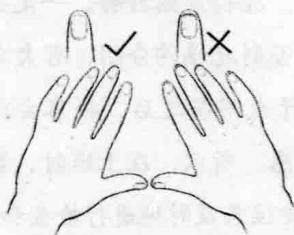
2. 勤剪指甲，不留长指甲，指甲的长度不应超过手指的指尖；常洗刷指甲，保持指甲清洁，指缝中绝不能留有污垢；绝对不要涂抹有色的指甲油。



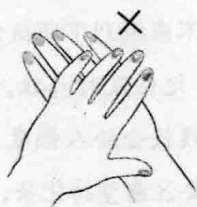
勤洗手，常涂护手霜  
保持双手整洁平滑



指甲的长度不应超过手指的指尖



指缝中绝不能留有污垢



绝对不要涂抹有色的指甲油



## 脚部修饰

1. 勤洗脚、勤换袜，要穿透气性好的袜子，以保持脚部无异味。
2. 注意腿脚的遮掩，不随意光脚露腿。
3. 宾馆员工直接面对客人工作时，决不允许赤脚穿鞋和穿露脚趾或脚跟的凉鞋或拖鞋。



勤洗脚、勤换袜  
保持脚部无异味



决不允许赤脚穿鞋和穿露脚趾或脚跟的凉鞋或拖鞋

## 第二节 仪表

仪表，是综合人的外表，它包括人的容貌、形体、服饰、风度等方面，是人举止风度的外在体现。

仪表美是对一个人全方位的外表的评价，是仪容美、形体美、服饰美的有机结合。

生活中，人的仪表非常重要，它反映出一个人的精神状态和礼仪修养，是人与人在交往中留给对方的“第一印象”。而对于宾馆业来说，员工的仪表又是宾馆整体形象的反映。宾馆员工工作的特点就是直接向客人提供服务，来自各地的客人会对服务接待人员的形象留下很深的印象。客人对宾馆的员工“第一印象”是至关重要的，而“第一印象”的产生首先来自于宾馆的员工的仪表。良好的仪表，会令人产生美好的第一印象，从而对宾馆产生积极的宣传作用，同时还可能弥补某些服务设施方面的不足；反之，不好的仪表往往会令人生厌，即使有热情的服务和一流的设施也不一定能给客人留下好的印象。因此，注重仪表美是宾馆员工的一项基本礼仪。



### 仪表修饰三大原则

虽然天生丽质、风仪秀整的人毕竟是少数，但人们却可以通过化妆、着装、配饰等手段，来弥补和掩盖在容貌、形体等方面的不足，并在视觉上把自身较美的方面展露、衬托和强调出来，使自己的形象得以