

酒店业

规范服务图解手册

凌一 马飞鹏 编著

服务业实务
图解手册系列

3

- 激烈的行业竞争，
- 使得酒店业对其员工的素质要求日益严格。
- 员工的素质直接影响着酒店的整体质量，
- 而一名有着良好服务态度与服务能力的员工，
- 势必会成为酒店业行业炙手可热的人才。



海天出版社

酒店业

规范服务图解手册

凌一 马飞鹏 编著

服务业实务
图解手册系列

3



海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店业规范服务图解手册/凌一 马飞鹏编著. —深圳: 海天出版社, 2006

(服务业实务图解手册)

ISBN 978-7-80697-909-9

I. 酒... II. ①凌...②马... III. 饭店—商业服务—规范—中国—图解 IV. F719.2-64

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第149912号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑: 陈 炯 (cj333@21cn.com)

廖 译 (choate_ly@yahoo.com)

责任技编: 钟愉琼

封面设计: 孙凯丰 装帧设计: 何世领

邮购电话: 0755-83460397

深圳市彩帝印刷实业有限公司印刷 海天出版社经销

2007年1月第1版 2007年1月第1次印刷

开本: 787 mm×1092mm 1/16 印张: 14.25

字数: 210千 印数: 1-6000册

总定价: 100.00元 (共四册 25.00元/册)

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

○前言○

酒店业被经济学家称之为朝阳产业，是未来经济发展的支柱产业。随着中国经济的高速发展，酒店业也演绎出一幅浩荡繁荣的景象。有关数据显示：我中国酒店业的规模每10年都会成倍的增长，国内酒店业急需一大批热爱酒店工作的务实型高技能员工，而务实型的管理人才、职业经理人更是奇缺，即便是在人才资源比较密集是北京、上海等大城市也不例外。相比其他行业就业形式的严峻，酒店业出现少有的人才匮乏现象，其就业前景可谓无限广阔。

但是，我们必须清醒的意识：虽然酒店业对基层人员的学历要求并不是高，但这并不意味着酒店业也对从业人员没有要求。相反，酒店业对从业人员的综合素质要求是很高的。如果你正是酒店业的从业人员，已经感受到了知识缺乏的压力，需要忙里偷闲的“充电”；或者你打算进入酒店业，需要有一本入门指导教程，那么本书就是为你量身定做了：

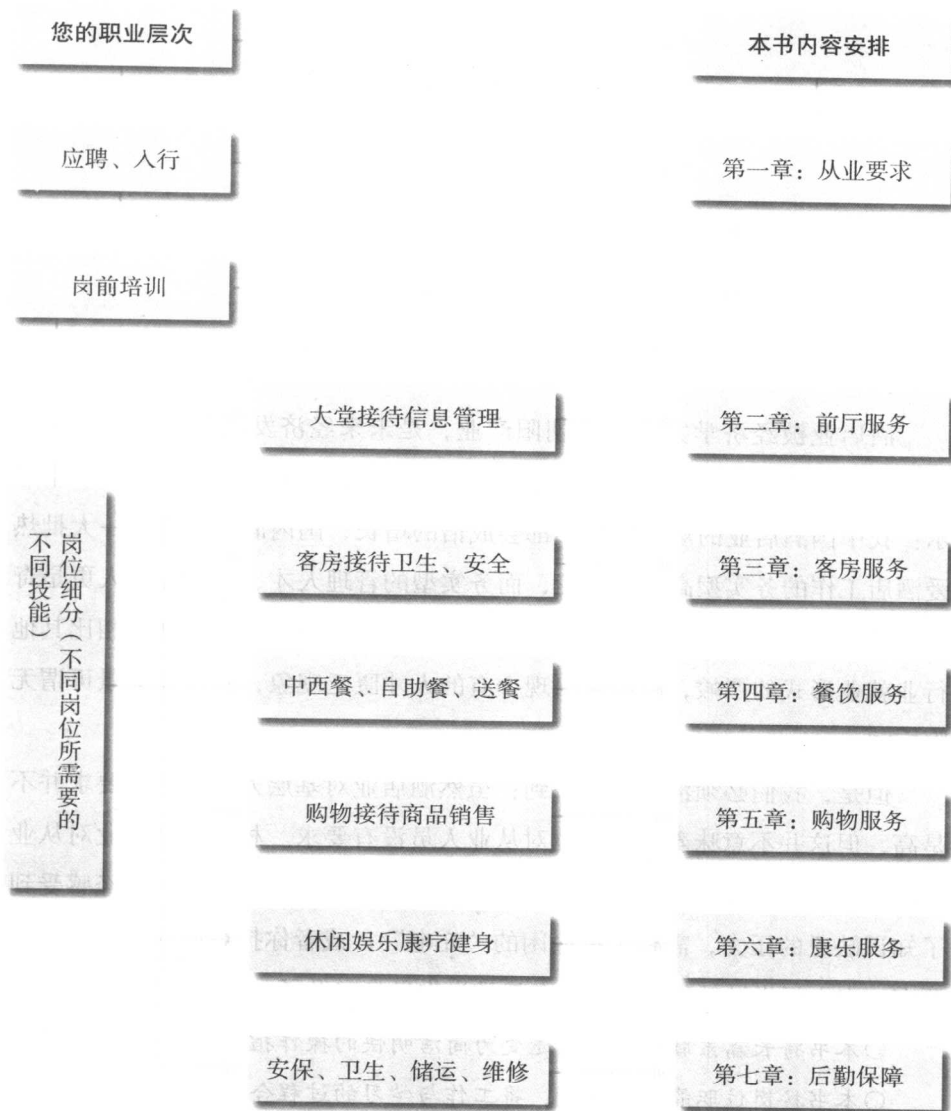
○本书将长篇累牍的理论阐述变为简洁明快的操作指南；

○本书按岗位职能进阶讲习，将工作与学习的过程合二为一；

○本书中轻松的语言和幽默的插图会增加你学习的愉悦；

○本书带你轻松入门、快了“充电”，顺利地酒店行业打造自己的事业天地。

本书另一大特点是以酒店服务人员的实际工作流程为写作框架，按“职位”划分章节，使你能够对号入座、按图索骥，迅速地找到学习的重点：



俗话说：万丈高楼平地起，丰富的酒店服务知识和管理理论，将为你的职业发展奠定良好的基础。但是，本书作为一本“快餐式”的操作指南，仅仅给你提供知识的要点和学习的提纲。还有很多知识需要你通过其他途径去获取，更有许多技能需要你在实际工作中不断积累、不断提高！

目录

第一章 从业要求	1
(一) 基本素质	2
1. 礼仪礼貌	2
2. 职业道德	11
3. 意志品质	13
(二) 职业规范	16
1. 服务态度	16
2. 酒店常识	18
3. 职业能力	22
(三) 岗位职责	24
1. 前厅服务	24
2. 客房服务	30
3. 餐饮服务	35
4. 商场服务	39
5. 康乐服务	41
6. 其他人员	44
第二章 前厅服务	49
(一) 服务目标	50
1. 工作任务	50
2. 工作要求	52
(二) 工作程序	54
1. 预订服务	54



2. 接待服务	56
3. 问询服务	59
4. 大厅服务	61
5. 票务办理	65
6. 商务中心	66
7. 电话总机	66
8. 总台收银	67
(三) 问题处理	69
1. 处理投诉的原则	69
2. 投诉的类型	70
3. 处理投诉的工作程序	71
4. 疑难问题处理	72
第三章 客房服务	75
(一) 服务目标	76
1. 工作任务	76
2. 工作要求	77
(二) 客房接待	78
1. 接待流程	78
2. 接待礼节	80
3. 接待方法	83
(三) 客房卫生	83
1. 卫生知识	84
2. 公共区域清洁卫生	86
3. 客房内清洁卫生	89
4. 洗涤服务	92
(四) 客房安全	93
1. 安全制度	93
2. 自我安全	93

3. 防盗	95
4. 防火	96
(五) 问题处理	97
1. 楼层服务员常见问题	97
2. 楼层清洁员常见问题	100
第四章 餐饮服务	103
(一) 了解餐饮服务	104
1. 服务内容	104
2. 服务要求	107
(二) 餐饮知识	111
1. 基本常识	111
2. 服务技能	117
3. 餐具保管	122
(三) 中餐服务	124
1. 散客服务	125
2. 宴会服务	130
3. 包间服务	135
(四) 西餐服务	138
1. 散客服务	139
2. 宴会服务	143
(五) 自助餐/送餐服务	145
1. 自助餐服务	146
2. 送餐服务	148
第五章 购物服务	151
(一) 服务目标	152
1. 工作任务	152
2. 工作要求	154
(二) 服务技能	163



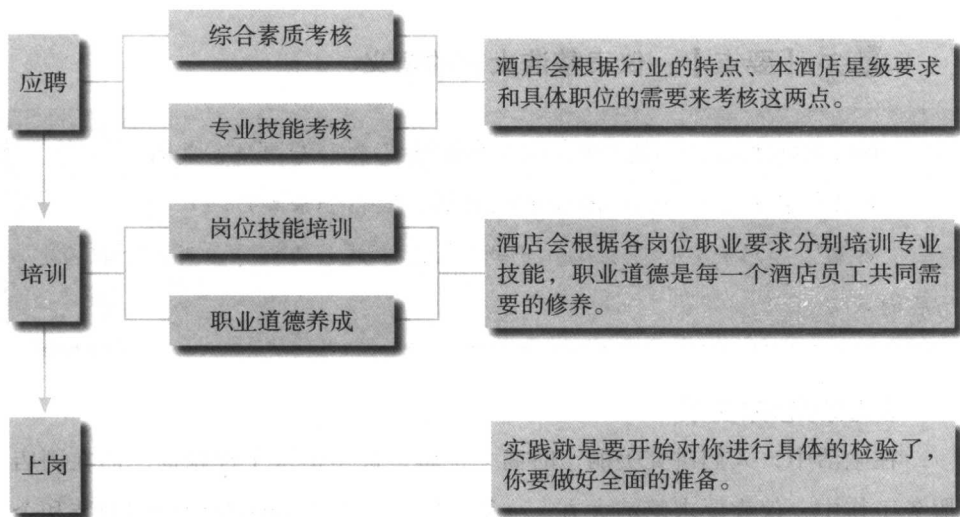
1. 认识顾客	164
2. 工作流程	170
3. 操作技巧	175
(三) 问题处理	181
1. 投诉处理	182
2. 退换货服务	186
第六章 康乐服务	191
(一) 认识康乐服务	192
1. 服务目标	192
2. 服务内容	193
3. 服务要求	197
(二) 休闲娱乐	199
1. 酒吧	200
2. 茶楼	204
3. 歌舞厅	206
4. 棋牌室	208
(三) 康疗保健	210
1. 美发	210
2. 美容	214
3. 按摩	218
(四) 体育健身	220
1. 游泳	221
2. 网球、台球	224
3. 健身房	228
第七章 后勤保障	231
(一) 安保环卫	232
1. 保安	232
2. 消防	237

3. 卫生	241
(二) 采购储运	245
1. 采购	246
2. 储运	249
(三) 工程维修	256
1. 设备维护	257
2. 能源供给	261

第一章 从业要求

【重点导读】

我国的酒店业近年发展很快，竞争的激烈使得各大酒店对员工的要求非常严格。酒店业的竞争实质上是服务质量的竞争。因此，酒店每一个员工的素质都影响着酒店整体服务质量的高低。你决定了要从事这一行，就要了解入职的要求和加入的具体程序。一般来讲，想要进入酒店业，要经历以下几个步骤：





（一）基本素质

酒店要求所有员工具备的基本素质有：礼仪、礼貌；职业道德；意志品质。具备基本素质，再加上专业技能的熟练运用和相关知识的厚实积累，你就能成为一名优秀的酒店员工。

礼仪礼貌	◆仪表整洁大方；表情亲切自信；举止端庄文明；用语有礼得当。
职业道德	◆酒店职业道德规范；酒店职业道德修养。
意志品质	◆积极主动；自律自制；坚定顽强。

1. 礼仪礼貌

礼节礼貌是酒店员工培训的重要内容。酒店的服务水平高低，很大程度上由酒店员工讲究礼节礼貌的程度决定。酒店每一位从业者的仪表、语言、行为举止都直接影响到客人对酒店服务水平的评价。不仅仅是对待客人，在上下级之间、同事之间也应讲究礼节礼貌。



【要点】：仪表整洁大方的意义

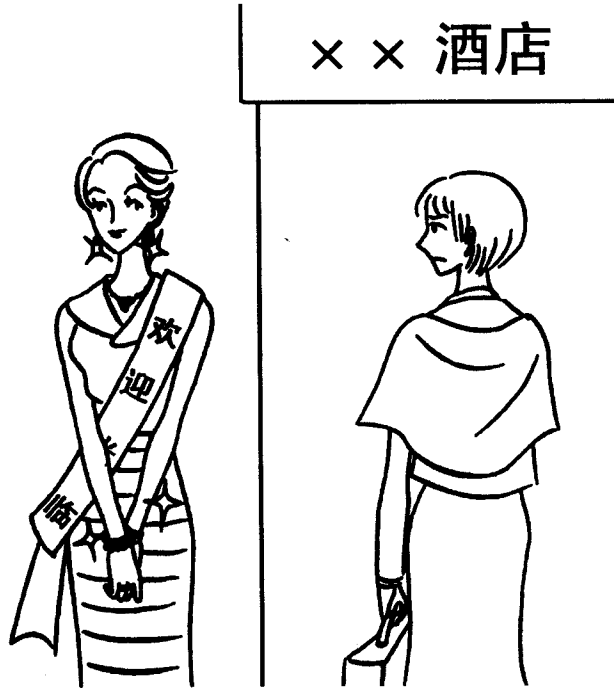
- ◆仪表整洁大方，能体现出酒店的服务档次和专业服务氛围。
- ◆仪表整洁大方，能够张显你的活力、自信和亲和力。
- ◆仪表整洁大方，能在工作竞争中立于不败之地，可以说是你职场发展的基石。

仪表的总体要求

在生活中，人们讲究美丽、时尚、优雅，甚至追求个性张扬。而在酒店服务工作中，仪表要求整洁大方。一般来说，每个酒店都有明确的着装和个人修饰要求。

◎仪表的具体要求

- 上班穿工作制服，要求干净熨烫整齐，纽扣齐全扣好；工作牌完好配戴左胸前。
- 讲究个人清洁卫生，勤洗头洗澡，勤修剪指甲，早晚刷牙饭后漱口，不能有体味口臭。
- 保持良好的精神状态，睡眠充足，常做运动，上班时不可面带倦容，萎靡不振。
- 不能佩戴手镯手链、戒指、耳环及其它夸张的首饰，如配戴项链不可外露。
- 袖口裤腿不可卷起，不可配戴有色眼镜，鞋袜保持干净，黑皮鞋要光亮无尘。
- 上班前注意检查个人仪表，工作中需要整理仪表时，要到卫生间或工作间，不可在公共场所及客人能看到地方整理。





◎女员工的仪表要求

- 发型不宜复杂怪异，梳理整齐不可披头散发，不留长指甲，不涂有色指甲油。
- 化淡妆，保持自然妆容，使用的香水要淡雅，不能用太刺鼻的。
- 穿裙子时搭配肉色丝袜，注意丝袜的完好，不可露出袜口。

◎男员工的仪表要求

- 不留长发，左右不遮耳，脑后不及领，亦不可前卫怪异染成彩色。
- 每天刮胡须，注意鼻毛不可出鼻孔，不留长指甲注意保持手部清洁。
- 不可敞胸露怀，系领带时，衣服下摆要扎在裤腰里，皮带完好松紧适当。

仪表整洁大方，并不一定能让客人感觉良好。试想一个穿着打扮无懈可击，但面无表情或者表情僵化甚至表情凶恶的人会给给人一种什么感觉。因此，表情是酒店员工在工作中非常重要的一个环节。



【要点】：表情亲切自信的意义

- ◆表情亲切自信，能消除客人的陌生感和戒备感。
- ◆表情亲切自信，能化解客人紧张、不良情绪。
- ◆表情亲切自信，能赢得客人的好感，进而赢得客人对酒店的忠诚。

亲切自信的表情

- 发自内心的微笑。发自内心的微笑能让你赢得整个世界，更何况是客人的心。没有微笑会让客人认为自己不受欢迎。
- 注意倾听，重视客人。当你聚精会神，注意倾听客人的询问、要求和批评时，客人会感觉受到了重视。
- 不卑不亢，坦诚相待。不要诚惶诚恐、唯唯诺诺。那样会让客人

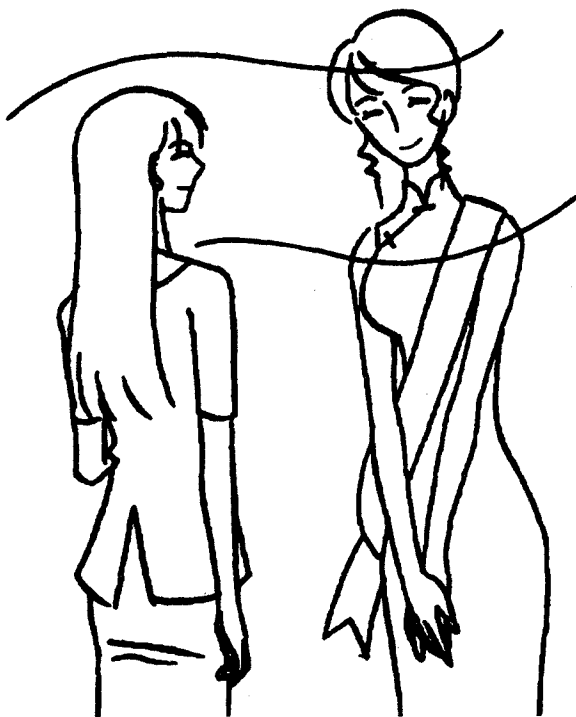
感觉你很虚伪，没有诚意，只是看中他口袋里的金钱。

○沉着镇静，稳当大方。不要慌慌张张，毛手毛脚。那样会让客人感觉你不成熟，不够专业，没有能力提供优质的服务。

○温和自信，坦然轻松。这样会让客人疲惫紧张的情绪得到放松。

不矫情，不僵硬。不要虚假做态，或者做鬼脸；也不能僵硬甚至带着个人不良情绪。那样会让客人感觉你轻浮，甚至感觉自己不受尊重。

表情温和自信让客人如沐春风，但是一个不雅不文明的举止会瞬间毁掉之前的一切努力。你的一言一行，在客人的眼里都代表了酒店的形象。你的姿态优雅得体，就会受到客人欢迎和上司的赏识。因此，你必须了解怎样的仪态是端庄的，怎样的举止是文明有礼的。





【要点】：举止端庄文明的意义

- ◆举止端庄文明，分为仪态和行为两个方面。
- ◆举止端庄文明，是个人良好气质的表现。
- ◆举止端庄文明，是让客人直观感觉到受尊重的工作要求。
- ◆举止端庄文明，是酒店整体形象至关重要的一环。

仪态的具体要求

◎标准站姿

- 站立时身体要端正，挺胸、收腹，面带微笑，两眼平视。
- 手臂自然下垂、右手放在左手之上或背手式，切忌抱在胸前、叉腰、插袋。
- 站累时，可把重心稍微转向一侧，身体仍保持端正。
- 不可靠墙或其它物体，这样显得没精神，很懒散。
- 女服务员站立时，脚后跟和双膝并拢，脚呈“V”字形。
- 男服务员站立时，双脚与肩同宽。

◎标准坐姿

- 入坐要轻，上身要直，保持身体挺拔。
- 肩放松，手自然放在双膝上。
- 面带微笑，双目平视，坐椅子的1/2—2/3，不可坐满，也不可坐在边沿上。
- 女子双腿并拢，男子的腿间距可保持一拳头的宽度。
- 身体不可左右摇晃，前俯后仰。
- 切忌双手抱在胸前、跷二郎腿、脚架在桌子茶几或沙发扶手上、斜靠、半躺半坐。

◎标准行姿

- 行走时挺胸收腹、抬头，双肩平稳不晃动，身体垂直。

- 手臂自然下垂，膝盖伸直，面带微笑。
- 脚步要轻而稳重，步幅不能过大。男在40CM左右，女30CM左右。
- 一般尽量靠右行走，不走中间，避免在宾客间穿插。
- 紧急情况须超车，要征求客人同意并表示歉意才可。
- 不可扭腰摆胯、摇头晃脑、左顾右盼、手插口袋，切忌勾肩搭背、奔跑、跳跃、打响指等不良行为。
- 与上级、客人相遇时，要点头致意，主动让路；同行至门前或者电梯前时，要主动开门让他们先行。
- 上楼让客人在前，下楼让客人在后；引导客人时，让客人在自己右侧。

◎其他姿势

- 手姿应掌心向上，手指自然并拢，手臂伸直，在介绍、引路、指示方向时，上身稍微前倾，以示敬重。
- 在递给客人东西或者接过客人物品时，应使用双手，切忌漫不经心、用手指或笔尖直接指向客人。
- 与客人握手时，上身稍向前倾，右手拇指张开，其余四指并拢，轻轻一握或者上下摇动两、三次。如握手对象是女士，只需轻握其手指部位。
- 鞠躬时，身体保持端正，双臂自然下垂，女员工右手放在左手上放在身前，男员工双手贴裤缝，面带微笑，上身向前倾斜15~30度。在鞠躬时，要同时真诚问候。

行为的具体要求

◎工作时间应该做的

- 说话轻，操作动作轻，物品取放轻。
- 服务客人是第一职责，无论手上是否有工作，第一时间招呼到你面前的客人