

>>>现代饭店服务员岗位培训丛书
中国旅游饭店业协会推荐用书

康乐服务员

实战手册

谭晓蓉 王辉 黄刚 编著



旅游教育出版社

>>> 现代饭店服务员岗位培训丛书
中国旅游饭店业协会推荐用书

KANGLE

康乐服务员

实战手册

谭晓蓉 王辉 黄刚 编著

旅游教育出版社
· 北京 ·

丛书策划:丁海秀

责任编辑:丁海秀

篇章图绘:史慧洁

图书在版编目(CIP)数据

康乐服务员实战手册/谭晓蓉,王辉,黄刚编著. —北京:旅游教育出版社, 2006.11

(现代饭店服务员岗位培训丛书)

ISBN 978 - 7-5637-1426-1

I. 康… II. ①谭 …②王 …③黄 … III. 饭店—文娱活动—商业服务—技术培训—手册

IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 131887 号

现代饭店服务员岗位培训丛书

康乐服务员实战手册

谭晓蓉 王 辉 黄 刚 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	5.25
字 数	96 千字
版 次	2007 年 1 月第 1 版
印 次	2007 年 1 月第 1 次印刷
印 次	1—5000 册
定 价	10.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着旅游业的飞速发展，中国的饭店业正面临着前所未有的发展机遇，同时也面临着严峻的挑战。作为饭店业最广大员工的各部门服务人员，其服务技能等综合素质的高低，关系到整个饭店业的兴衰。为提高饭店服务人员综合素质，满足饭店服务员岗位培训工作的需要，旅游教育出版社联合中国旅游饭店业协会以及业内专家，集饭店行业多年实践经验和研究成果之所成，共同编写了这套“现代饭店服务员岗位培训丛书”。

本丛书是一套集知识性、技能性于一体的有关饭店服务员的培训实用手册。丛书共分四本，包括：《前厅服务员实战手册》《客房服务员实战手册》《餐厅服务员实战手册》《康乐服务员实战手册》。总的说来，本丛书主要具有以下四个鲜明特色。

第一，内容权威。鉴于现代饭店服务员的知识需求，丛书由既有饭店背景知识，又有饭店培训操作经验的专家精心编写而成，保证了知识的准确性。

第二，体例独特。丛书打破传统教材的编排模式，紧贴饭店业岗位培训的需求，每单元基本按学习目标、友情提示、实战技巧、应急处理、经典案例、情景思考等六个模块组织编写，使每一模块知识化整为零，方便了饭店服务人员

的阅读学习。

第三，知识实用。“实战技巧”、“应急处理”两个模块均采用问答的形式，讲述了饭店服务员在常规工作以及特殊情况下的操作技巧，读者可以按需索骥、随用随查，十分方便；“经典案例”模块提供了饭店服务员实际工作中最具代表性的案例并加以适当评析，为读者提供了身临其境、领略实战的场景；“情景思考”模块不同于一般的思考题，每一道习题都特意设计了两三个能引发读者思考的设问，起到举一反三的实用功效。

第四，理念新颖。丛书内容紧密结合行业的最新动态，注意与国际接轨，借鉴国外饭店最先进的培训理念。

本丛书既是饭店服务人员的岗位培训教材，又是各地旅游行政机构的行业培训用书。另外，本丛书还可作为旅游院校饭店专业的参考教材。

本丛书内容如有不当之处，敬请读者批评指正，我们将努力使本套丛书不断提高与完善。

旅游教育出版社

2007年1月

目 录

- (1) 第1单元 康乐部前台接待服务
- (2) [学习目标]
- (2) [友情提示]
- (2) [实战技巧]
- (2) 1. 如何处理饭店内客人的康乐服务项目预订?
- (2) 2. 如何处理饭店外客人的康乐服务项目预订?
- (3) 3. 如何用礼貌规范的语言接待来康乐部消费的客人?
- (3) 4. 如何帮助客人办理会员登记?
- (4) 5. 男员工上岗前的个人卫生, 应注意什么?
- (4) 6. 女员工上岗前的个人卫生, 应注意什么?
- (4) 7. 如何保持良好的仪容仪表规范?
- (5) 8. 如何保持良好的体态规范?
- (5) 9. 如何保持良好的言行规范?
- (6) 10. 如何处理客人找人的电话?
- (6) 11. 如何做好康乐部前台接待服务工作?
- (6) 12. 如何做好康乐部前台服务的班次安排?
- (7) 13. 康乐部前台接待服务员如何履行岗位职责?
- (7) 14. 如何做好康乐部前台交接班工作?
- (8) 15. 如何执行考勤和岗位职责制度?



- | | |
|------|-----------------------------------|
| (9) | [应急处理] |
| (9) | 1. 遇到服装奇异、举止特殊的客人时该怎么办? |
| (9) | 2. 客人提出的问题,自己不清楚,难以回答时该怎么办? |
| (9) | 3. 客人请你外出(去玩或者看戏)时怎么办? |
| (10) | 4. 客人遗失物品,应如何处理? |
| (11) | 5. 客人结账时表示对服务不满,要求打折,怎么办? |
| (11) | 6. 在公共场合遇到客人迎面走来时,应如何处理? |
| (11) | 7. 当你遇到有急事前往某处,在行走中需要超越客人时,应如何处理? |
| (12) | 8. 遇到客人要查询账单时,该怎么办? |
| (12) | 9. 当客人在你面前对工作人员的服务表示大为不满时,应如何处理? |
| (12) | [经典案例] |
| (12) | [案例1]客户关系经典案例:东方饭店 |
| (15) | [案例2]从日本邮政大臣喝厕水看饭店服务的角色意识 |
| (16) | [案例3]服务态度与客人去留 |
| (17) | [案例4]收银员遇到客人使用假币 |
| (18) | [情景思考] |

- (19) 附：
 (19) 一、会员申请表
 (20) 二、娱乐中心营业收入报表
 (21) 三、健身中心营业收入报表
 (22) 四、预订记录表
 (22) 五、桑拿按摩时间记录表
 (23) 六、康乐部酒水点用单
 (23) 七、点歌单
 (23) 八、场地使用登记表

(24) 第2单元 运动类项目的服务

(25) [学习目标]

(25) [友情提示]

(25) [实战技巧]

- (25) 1. 如何做好运动类项目接待服务工作？
 (26) 2. 如何做好游泳池的卫生清洁准备工作？
 (27) 3. 如何打扫游泳池区域卫生？
 (27) 4. 如何做好游泳池水温调节和水质处理？
 (28) 5. 如何做好更衣室和淋浴室准备工作？
 (28) 6. 如何做好游泳运动项目服务接待工作？
 (29) 7. 游泳池救生员如何履行职责？
 (29) 8. 更衣室服务员如何履行职责？
 (29) 9. 游泳池水质净化员如何履行职责？
 (30) 10. 如何做好游泳池活动结束后工作？
 (30) 11. 如何用礼貌规范的语言接待来游泳池消费的客人？
 (31) 12. 如何向客人介绍台球运动项目？



- | | |
|------|----------------------------|
| (32) | 13. 台球室服务员如何做好岗前准备工作? |
| (32) | 14. 如何做好台球房的准备工作? |
| (33) | 15. 如何做好台球运动项目服务接待工作? |
| (34) | 16. 如何向客人讲解台球运动比赛知识? |
| (35) | 17. 如何向客人讲解台球运动比赛方法? |
| (36) | 18. 如何向客人讲解台球运动常见规则? |
| (37) | 19. 如何引导客人遵守台球运动场地规矩? |
| (37) | 20. 如何用礼貌规范的语言接待来台球室消费的客人? |
| (38) | 21. 如何做好网球运动项目服务接待工作? |
| (38) | 22. 如何向客人讲解网球运动基本知识? |
| (39) | 23. 如何向客人讲解网球运动场地知识? |
| (40) | 24. 如何向客人讲解网球运动比赛规则? |
| (41) | 25. 如何向客人讲解网球运动操作要领? |
| (42) | 26. 如何用规范语言提供网球场服务? |
| (43) | 27. 如何做好高尔夫球运动项目服务接待工作? |
| (44) | 28. 如何向客人讲解高尔夫球运动项目基本知识? |
| (46) | 29. 如何向客人讲解高尔夫球运动比赛规则? |
| (47) | 30. 如何做好保龄球室的服务接待工作? |
| (47) | 31. 保龄球室服务员如何做好室内服务? |
| (48) | 32. 如何向客人讲解保龄球运动基本知识? |
| (49) | 33. 如何向客人讲解保龄球运动比赛规则? |
| (50) | 34. 如何向客人讲解保龄球运动注意事项? |
| (51) | 35. 如何引导客人维护保龄球室的礼仪? |
| (52) | 36. 如何做好保龄球设备的日常维护保养 |

- 工作?
- (52) 37. 如何用规范的语言为打保龄球的客人服务?
- (54) 38. 如何做好壁球运动项目接待服务工作?
- (54) 39. 如何向客人讲解壁球运动基本知识?
- (56) 40. 如何做好健身房的接待服务工作?
- (56) 41. 健身房工作人员如何履行岗位职责?
- (56) 42. 如何协助客人正确选用健身运动器械?
- (57) 43. 如何进行健身运动器械设备的检查?
- (58) 44. 如何做好康乐部设备设施的维护保养?
- (59) 45. 如何做好康乐部设备设施的维修?
- (60) 46. 如何打扫保龄球馆设备卫生?
- (61) 47. 如何打扫保龄球馆卫生?
- (62) 48. 如何打扫台球厅设施设备卫生?
- (63) 49. 如何打扫台球厅卫生?
- (63) 50. 如何打扫健身房设备卫生?
- (64) 51. 如何打扫健身房卫生?
- (65) [应急处理]
- (65) 1. 遇到客人游泳时抽筋, 怎么办?
- (66) 2. 遇到客人游泳时耳朵进水, 怎么办?
- (66) 3. 遇到客人游泳后眼睛红肿, 怎么办?
- (66) 4. 客人游泳时发生意外情况, 怎么办?
- (67) 5. 客人在运动时不慎肌肉拉伤, 应该怎样处理?
- (68) 6. 客人在运动时, 突然心跳呼吸骤停, 该如何抢救?



- (68) 7. 在球场遇到不会玩的客人时,怎么办?
- (69) 8. 当客人要求我们介绍如何区分英式台球与花式台球时,该怎么办?
- (69) 9. 当客人球杆的皮头有些破损,需要更换,该如何处理?
- (70) 10. 客人在进行户外活动时,遗失了贵重物品保险箱钥匙,应如何处理?

(71) [经典案例]

- (71) [案例1]更衣室的黑手
- (73) [案例2]饭店洗澡滑倒,游客索赔万元
- (74) [案例3]三声问好缘何反遭投诉

(75) [情景思考]

(76) 第3单元 娱乐类项目的服务

(77) [学习目标]

(77) [友情提示]

(77) [实战技巧]

- (77) 1. 舞厅售票服务员如何提供服务?
- (77) 2. 如何为客人提供舞厅服务?
- (78) 3. 歌舞厅各岗位工作人员如何协调配合?
- (79) 4. 如何提供闭路电视服务?
- (79) 5. 舞厅服务员应具备哪些素质?
- (79) 6. DJ 音乐师的服务标准有哪些?
- (80) 7. 如何做好歌舞厅的预订服务工作?
- (80) 8. 棋牌游艺厅服务员的基本要求有哪些?

- | | |
|------|-------------------------------|
| (80) | 9. 棋牌游艺厅预订服务的程序与标准有哪些? |
| (81) | 10. 棋牌游艺厅服务员如何做好接待服务准备工作? |
| (81) | 11. 游艺厅服务员如何做好接待工作? |
| (82) | 12. 舞厅、卡拉 OK 歌厅服务员如何履行岗位职责? |
| (82) | 13. 多功能咖啡厅服务员如何履行岗位职责? |
| (82) | 14. 棋牌室服务员如何履行岗位职责? |
| (82) | 15. 如何做好舞厅、卡拉 OK 歌厅服务接待的准备工作? |
| (83) | 16. 如何做好娱乐场所设备设施的准备工作? |
| (84) | 17. 如何做好歌舞娱乐活动项目服务接待工作? |
| (85) | 18. 如何向客人介绍娱乐活动项目及消费? |
| (85) | 19. 如何向客人讲解卡拉 OK 娱乐活动项目? |
| (86) | 20. 如何做好棋牌室活动项目服务接待的准备工作? |
| (87) | 21. 如何做好棋牌室活动项目服务接待工作? |
| (88) | 22. 如何做好歌舞厅迎宾? |
| (88) | 23. 歌舞厅的茶杯、玻璃杯每日应怎样消毒? |
| (88) | 24. 如何用规范的语言接待来歌舞厅消费的客人? |
| (89) | [应急处理] |
| (89) | 1. 客人在歌舞厅喝醉了酒吵闹时, 该怎么办? |



- | | |
|------|---|
| (90) | 2. 突然发生火灾时, 服务员应怎么办? |
| (90) | 3. 如果遇到歌舞厅着火了, 服务人员该怎样带领客人逃生? |
| (91) | 4. 遇到客人在娱乐场所打架, 怎么办? |
| (91) | 5. 在服务工作中出现小差错时, 怎么办? |
| (92) | 6. 娱乐营业场所意外停电, 怎么办? |
| (92) | 7. 客人要向服务员敬酒时, 怎么办? |
| (92) | 8. 公安部门、国家安全部门来歌舞厅查包厢时, 怎么办? |
| (93) | 9. 遇到客人投诉怎么办? |
| (94) | 10. 被客人呼唤入包厢时, 怎么办? |
| (95) | 11. 遇到刁难的客人时该怎么办? |
| (95) | 12. 客人发脾气骂你时怎么办? |
| (95) | 13. 客人向你纠缠时怎么办? |
| (96) | 14. 遇到啰唆型客人怎么办? |
| (96) | 15. 遇到健谈型客人怎么办? |
| (96) | 16. 遇到急性型客人怎么办? |
| (96) | 17. KTV 歌舞厅外面突然有不法分子来势汹汹地在大厅门口叫嚣或闯入包厢, 应如何处理? |
| (97) | 18. 舞厅舞池内突然有人因兴奋、过度刺激而引发自身死亡或饮酒过量导致休克, 应如何处理? |
| (97) | 19. 客人在包厢里消费时, 提出要求换包厢时, 该如何处理? |
| (97) | [经典案例] |

- (97) [案例 1]真情注入, 今宵难忘
- (98) [案例 2]让客人不快的毛病
- (99) [案例 3]咖啡溅到了客人的西裤上
- (101) [案例 4]放在包厢里的物品被盗后

(102) [情景思考]

(103) 第 4 单元 保健、美容类项目的服务

- (104) [学习目标]
- (104) [友情提示]
- (104) [实战技巧]
- (104) 1. 如何做好桑拿室服务接待的准备工作?
- (105) 2. 桑拿浴服务员如何做好服务接待工作?
- (106) 3. 如何向客人讲解桑拿设备?
- (106) 4. 如何做好按摩健身服务接待的准备工作?
- (107) 5. 按摩房服务员如何履行职责?
- (108) 6. 按摩房按摩师如何履行职责?
- (108) 7. 如何向客人介绍按摩健身服务?
- (109) 8. 如何进行中式按摩?
- (109) 9. 如何进行泰式按摩?
- (110) 10. 如何进行按摩浴缸的操作?
- (110) 11. 如何向客人讲解擦背健身服务?
- (111) 12. 如何向客人讲解常用的健身浴方法?
- (112) 13. 美容室服务员如何履行职责?
- (112) 14. 美容室美容师如何履行职责?
- (113) 15. 美容室美容师如何进行美容操作?
- (113) 16. 如何向客人推荐美容化妆品?



- | | |
|-------|---------------------------------|
| (114) | 17. 如何为客人鉴别皮肤类型? |
| (115) | 18. 如何向客人介绍面膜美容效果? |
| (115) | 19. 常用美发方法有哪几种? |
| (115) | 20. 如何做好修剪指甲服务接待工作? |
| (116) | 21. 美发室美发助手如何履行岗位职责? |
| (116) | 22. 美容室杂工如何履行岗位职责? |
| (117) | 23. 桑拿室、按摩室台班工作人员如何履行
职责? |
| (117) | 24. 按摩服务排钟方式有哪些? |
| (117) | 25. 如何建立浴客档案? |
| (119) | 26. 如何做好保健、美容设备的管理? |
| (119) | 27. 住店客人致电总台要求美容美发时, 该怎
么接待? |
| (120) | 28. 健美房内应提醒顾客注意什么? |
| (120) | 29. 客人使用跑步机时应注意哪几要点? |
| (121) | 30. 如何指导女性顾客在健美训练时正确补水? |
| (122) | 31. 安全使用桑拿设备应注意些什么事项? |
| (123) | 附: 美容美发金牌助理服务流程及规范语言 |
| (127) | [应急处理] |
| (127) | 1. 按摩过程中客人如有不轨行为怎么办? |
| (127) | 2. 住店客人提出上房按摩怎么办? |
| (128) | 3. 客人不会使用健身器材怎么办? |
| (128) | 4. 在健身过程中, 遇见客人外出血怎么办? |
| (129) | 5. 因设备问题使客人受伤怎么办? |
| (129) | 6. 运动过程中发现客人过度使用设备器材怎
么办? |

- | | |
|-------|---------------------------------|
| (130) | 7. 遇见客人利用娱乐项目进行非法活动怎么办? |
| (130) | 8. 美容服务时不慎给客人造成伤害怎么办? |
| (130) | 9. 客人在桑拿时发生晕倒, 怎么办? |
| (131) | 10. 发现有一客人将浴巾带走, 已走到大堂结账, 怎么办? |
| (131) | [经典案例] |
| (131) | [案例 1] 享受按摩, 遭按断腰 |
| (132) | [案例 2] 扬州浴室服务拾趣 |
| (133) | [案例 3] 男子洗浴中心接受性服务染病, 女友提出分手并报案 |
| (134) | [案例 4] 桑拿浴室窗户不锁, 小偷钻了空子 |
| (135) | [情景思考] |
| (137) | 附录: 相关法规 |
| (137) | 一、娱乐场所的管理条例 |
| (147) | 二、公共娱乐场所消防安全的管理规定 |
| (151) | 主要参考书目 |
| (152) | 后记 |

第1单元

康乐部前台接待服务

