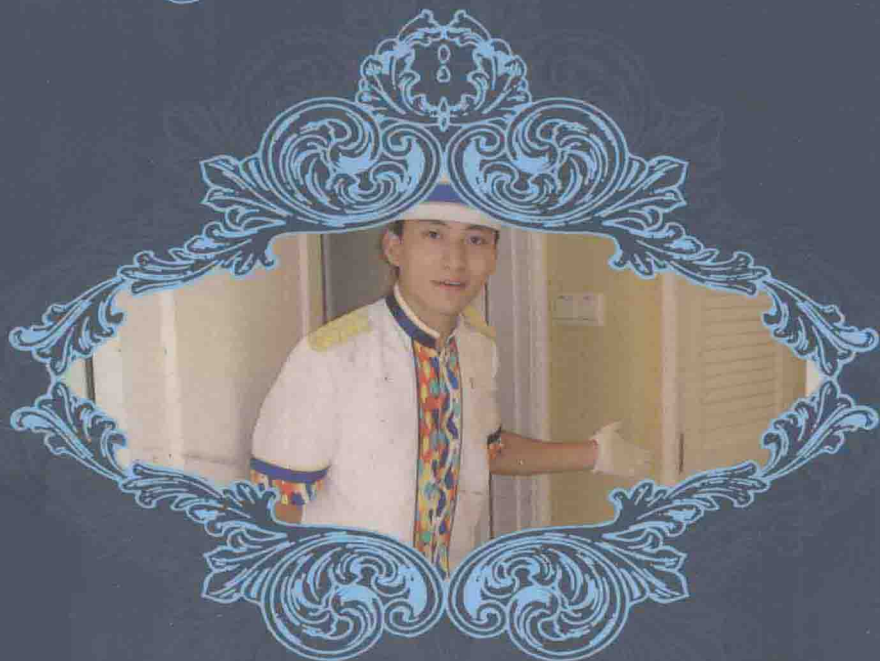


Bell Attendant Workbook

行李生工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

Bell Attendant Workbook

行李生工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

行李生工作手册/姜玲, 贺湘辉主编. —广州: 广东经济出版社, 2007. 1

(新博亚酒店一线员工丛书⑤)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7

I. 行… II. ①姜…②贺… III. 饭店 - 商业服务 - 手册
IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157612 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	5.25 2 插页
字数	57 000 字
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7
定价	150.00 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: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

序 言

继《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》之后，《新博亚酒店一线员工丛书》与广大业内朋友见面了。这是目前国内第一套公开发行的全面系统阐述酒店主要一线员工工作岗位知识、操作程序与操作标准的专业培训用书。丛书汇集国际国内最先进的酒店员工操作实践精选而成，参与丛书编写、组稿和图片的人员有几百人，真可谓是一部集集体智慧与精华于一体的当代酒店员工培训不可缺少的培训工具。《新博亚酒店一线员工丛书》具有如下特点：

★ 表现国际惯例与发展趋势

丛书既考虑了中国式酒店的流行做法，如“前台快速退房”，即对有信用的宾客在前

台采取不查房快速办理退房手续的方法；也有国际酒店通行的“快速退房”，即宾客在自己的房间而不必到前台办理退房手续。

这种将国际酒店惯例与发展趋势和中国酒店实践并行的做法，使得各酒店可根据自己酒店的国际化程度与实际情况在培训与实践中加以内容和方法上的取舍。

★ 表现国际标准与中国酒店实际

国际酒店标准是中国酒店的未来目标，但也要灵活运用。丛书中，凡是操作程序、标准与本酒店实际可能产生差异的地方，都用黑体字“在您工作的酒店，对于……还有哪些要求”为题留出空白处，以填写本酒店的规定。这样做让员工既了解国际酒店标准，也有机会参与本酒店工作标准制定过程。

★ 表现理论知识与练习

“员工工作岗位知识”部分可参考《星级服务人员知识手册》一书。该书包括员工必备知识、服务案例分析、图片以及相关练习。书中对重要内容有“请写出您对……”的练习之处。

本套丛书可供下列之用：

★ 酒店开业前员工培训教材

- ★ 酒店在职员工操作技能培训教材
- ★ 中职中专、高职高专酒店管理专业教师、学生参考用书
- ★ 喜爱酒店工作人员的趣味读物

《新博亚酒店一线员工丛书》，是中国酒店业同行共同参与共同奉献的结果，仅在这里对所有参与丛书编写、提供图片与资料的朋友们的一贯支持表示最衷心的感谢和敬意！希望本丛书能够为中国酒店业一线员工培训与发展做出应有的贡献。谢谢！

姜 玲

2006-11-22 于中国海口

Contents

目 录

一、准备工作

- 1 着装上岗 2
- 2 保持清洁卫生 5
- 3 资料收集与整理 8

二、使用前厅设施设备

- 4 使用礼宾部电话系统 14
- 5 使用传真机 17
- 6 使用复印机 21
- 7 使用传呼机、对讲机和广播 25
- 8 行李生日志的维护使用 28
- 9 使用宾客信息指南 31

三、开门服务

- 10 为宾客拉门..... 36
11 为宾客开车门..... 38

四、行李服务

- 12 装运行李..... 42
13 散客进店行李服务..... 45
14 散客离店行李服务..... 49
15 团队进店行李服务..... 53
16 团队离店行李服务..... 56
17 贵宾抵店行李服务..... 59
18 贵宾离店行李服务..... 62
19 行李存取服务..... 64
20 行李保管..... 68

五、对客服务

- 21 宾客迎送服务..... 72
22 引领宾客进客房..... 74
23 协助宾客换房..... 78
24 带领宾客参观客房..... 80
25 为宾客送报纸..... 83
26 安排宾客所需服务..... 85
27 失物招领..... 89
28 指路..... 92

29	邮件递送	95
30	留言服务	98
31	外出代办服务	100
32	外出寄信、取报纸	102
33	预约出租车	104
34	夜班值台	107
35	分发住店宾客邮件	111
36	接收与分发传真、电传、电报	114
37	接受访客留言	118
38	接受住店宾客委托留言	122
39	出售邮票、代寄邮件	124
40	酒店公共区域寻人服务	127
41	更新公共告示栏信息	129
42	代转物品	132
43	访客贵重物品转交	134
44	处理对客服务问题	136

六、接送服务

45	送站服务	140
46	接站服务	143

七、应对紧急情况

47	参与急救	148
48	应对紧急情况	150



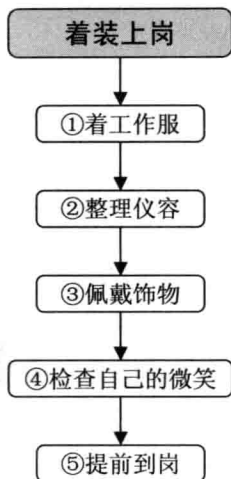
准备工作

1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 长统丝袜
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工手册
- ◆ 更衣室



1.2 着装上岗工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于宾客辨认; 2) 女士穿好规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好皮鞋, 皮鞋保持光亮清洁; 4) 穿好工作服, 佩戴丝巾、领带或帽子。
② 整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净, 口腔清洁; 2) 女士应保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 女士不得将长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油。
③ 佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡、头花, 一律选用黑色, 头花不得超过10厘米宽。

在您工作的酒店, 对员工个人仪容仪表还有哪些要求:

(续上表)

④ 检查自己 的微笑	着装检查完毕后，在走出更衣室之前，面对穿衣镜检查自己的微笑；上班要有一个良好的精神面貌，面带微笑是最重要的。 特别提示： 调整自己的情绪准备上岗。微笑从走向工作岗位之前开始。
⑤ 提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗，签到； 2) 接受主管或主管分配工作。 特别提示： 精神饱满，准时到岗。

4

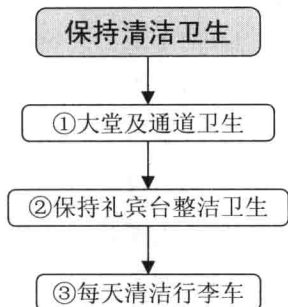
在您工作的酒店，对着装上岗还有哪些要求：

2 保持清洁卫生

2.1 保持清洁卫生工作流程

所需设施:

- ◆ 清洁用品
- ◆ 行李车
- ◆ 干净抹布
- ◆ 扫帚
- ◆ 润滑油
- ◆ 礼宾服务台
- ◆ 垃圾筒
- ◆ 真空地毯清洗机



2.2 保持清洁卫生工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 大堂及通道卫生	1) 假设自己是宾客，沿着大堂走一遍，看看大堂的效果怎样； 2) 拾起地上的垃圾； 3) 清空烟灰缸； 4) 把各种家具摆整齐； 5) 清洁玻璃门； 6) 除去家具、桌椅等的灰尘。 特别提示： 大堂是给宾客第一印象的地方，整洁干净格外重要； 礼宾服务台位于大堂，卫生不容忽视； 天气不好时，通道的卫生维护更重要。

在您工作的酒店，对大堂及通道卫生还有哪些要求：

(续上表)

② 保持礼宾 台整洁卫 生	1) 倒掉所有的垃圾; 2) 擦拭台面上的灰尘和指纹; 3) 码放整齐各种纸张报表等, 存放在抽屉或架子上; 4) 补充纸张报表、笔等各种备用品。
③ 每天清洁 行李车	1) 用湿布清洁架子、框架和轮胎; 2) 使用真空地毯清洗机或较硬的扫帚清洗; 3) 至少每周一次清洗打磨行李车表面上的黄铜等; 4) 添加少量润滑油; 5) 需要维修的时候向维修部报告面请求帮助。

在您工作的酒店, 对保持清洁卫生还有哪些要求:

3 资料收集与整理

3.1 资料收集与整理工作流程

所需设施设备:

- ◆ 电话号码查询表
- ◆ 国内、国际及港台邮件资费表
- ◆ 国内邮政编码
- ◆ 酒店服务点的经营时间表
- ◆ 百家姓汉语拼音对照表
- ◆ 航班信息表
- ◆ 日本宾客姓氏一览表
- ◆ 长包房、长住客一览表
- ◆ 国际时差对照表
- ◆ 酒店内部电话号码
- ◆ 中国简明邮政编码
- ◆ 旅客列车时刻表

