

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

# Hotel Service Psychology

## 酒店服务心理

主编 陆丽娥



暨南大学出版社  
JINAN UNIVERSITY PRESS



# Hotel Service Psychology

# 酒店服务心理

主编 陆丽娥

 暨南大学出版社  
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

## 图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务心理/陆丽娥主编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 5

(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0939 - 1

I. ①酒… II. ①陆… III. ①酒店—商业心理学—技术培训—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 033214 号

出版发行: 暨南大学出版社

---

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

---

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

---

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 11.75

字 数: 264 千

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次

---

定 价: 28.00 元

---

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

## 编委会

总 编：叶军峰 成振洋

编 委：邓兰珍 李娉婷 赵小玲 蒋碧涛 林文婷

罗燕萍 谢玉莲 陈衍怀 陆丽娥 童亚莉

董韵捷 黄志伟 朱蒙蒙 谭文焯 胡嘉欣

企业顾问：

广州首旅建国酒店有限公司

总经理杨卓辉

(广州酒店行业协会副会长)

广州首旅建国酒店有限公司

人力资源总监徐渊

广州市嘉逸国际酒店有限公司

总经理黄青照

广东大厦

人力资源部经理周敬

# 总序

为了培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才，编者以“工学结合”为指导思想，引入国外先进职教理念，深入广州地区酒店行业及企业实地考察、访谈和调研，以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线，依托校企合作，共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位，以典型工作任务为载体，根据典型工作任务和工作过程设计学习情境，按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教材内容的编写，创新并开发了酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材。本系列教材共12本，分别是：《餐厅服务》、《客房清洁》、《楼层接待服务》、《前厅服务》、《菜肴与酒水推销》、《酒吧服务》、《酒店英语》、《酒店服务心理》、《酒店服务礼仪》、《酒店信息管理》、《餐厅技能训练》、《客房技能训练》。

本系列教材由一批学术水平高、教学经验丰富、课程开发能力强的酒店专业教师与企业骨干共同开发而成。在教材组织编写工作中，我们坚持以下原则：

一是从职业岗位群分析入手，根据

酒店对服务人员的要求和相关的国家职业标准，科学确定教材内容，使教材具有贴近酒店一线从业人员岗位实际工作要求的鲜明特色。

二是根据中等职业技术学院酒店服务与管理专业的教学特点，合理编排教材内容，并以工作情境为切入点，采用任务驱动的编写思路，使教材具有适应教学和易于学习的鲜明特色。

三是注重将酒店企业的新理念、新方法及综合职业能力要求编入教材，使教材具有与行业发展同步的鲜明特色，不仅适用于酒店服务与管理专业的教学，也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。

上述教材的编写得到了广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等校企合作企业的大力支持，教材的编审人员做了大量的工作，在此表示衷心的感谢。同时，恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议，以便修订时加以完善。

编委会  
2014年3月

总 序	1
<b>学习情境一 酒店服务员必备的心理素质</b>	
<b>第一单元 实用心理知识</b>	<b>2</b>
任务一 酒店服务员的服务要求	2
任务二 客人基本的心理需求	10
<b>第二单元 必备心理素质</b>	<b>18</b>
任务一 酒店服务员应具备的心理素质	18
任务二 成熟的心理素质成就一切	26
<b>第三单元 心理健康需要</b>	<b>35</b>
任务一 心理健康的核心需要	35
任务二 客人消费动机的激发	45
<b>学习情境二 前厅服务心理分析与待客技巧</b>	
<b>第一单元 来客服务心理分析与待客技巧</b>	<b>52</b>
任务一 预订服务心理分析与待客技巧	52
任务二 前厅服务人员销售客房的技巧	61
<b>第二单元 住客服务心理分析与待客技巧</b>	<b>68</b>
任务一 对客人进行鉴貌辨色的技巧	68
任务二 客我沟通技巧	75
<b>第三单元 去客服务心理分析与待客技巧</b>	<b>83</b>
任务一 离店服务中客人的需求心理分析	83
任务二 宾客离店时的待客技巧	91

### 学习情境三 客房服务心理分析与待客技巧

<b>第一单元 来客服务心理分析与待客技巧</b>	<b>99</b>
任务一 来客进入房间的待客技巧	99
任务二 客房跟进服务的待客技巧	107
<b>第二单元 住客服务心理分析与待客技巧</b>	<b>115</b>
任务一 宾客在住店期间的服务心理需求	115
任务二 客房服务礼节礼仪技巧	123
<b>第三单元 去客服务心理分析与待客技巧</b>	<b>131</b>
任务一 离店时善后服务的待客技巧	131
任务二 客人反馈服务的待客技巧	138

### 学习情境四 餐饮服务心理分析与待客技巧

<b>第一单元 宴会服务心理分析与待客技巧</b>	<b>145</b>
任务一 宴会准备服务心理分析与待客技巧	145
任务二 宴会期间服务心理分析与待客技巧	153
<b>第二单元 零点服务心理分析与待客技巧</b>	<b>161</b>
任务一 点菜服务心理分析与待客技巧	161
任务二 餐中服务心理分析与待客技巧	169
任务三 餐后送客心理分析与待客技巧	176
<b>参考文献</b>	<b>182</b>



酒店服务心理学并不神秘，就发生在我们的身边，是我们在为顾客提供各项服务时，常用的一种看不见、摸不着的应用科学。作为一名星级酒店的服务员，如果没有一点酒店服务心理学基本知识，就很难把服务工作做好。

酒店服务心理学，是指酒店服务员根据客人的心理需求，为顾客提供个性化服务的应用学科。无论是国内的星级酒店，还是国外的连锁经营酒店，一般都具备硬件建设和软件服务两大功能。酒店的硬件建设，主要包括前厅、大堂、餐厅、客房、娱乐场所的设施设备；酒店的软件服务，主要是向客人“出售服务”，而酒店服务的核心是向客人出售服务。



## 第一单元 实用心理知识

### 任务一 酒店服务员的服务要求

#### ●学习目标

1. 学会把握服务员提供服务的要求和标准，能恰当地为客人提供心理服务；
2. 了解顾客的不同心理需求和个性化心理需求。

#### 学习任务

1. 组建学习小组。
2. 搜集酒店服务员相关的服务案例，并针对不同客人类型进行配搭，学会当遇到有个性化心理需求的来客时，应如何做好应对措施。

#### 任务引入

阅读下面的案例，回答后面的问题。

#### 【案例】

商务客人张先生，到北方某城市和客户洽谈生意，入住了一家五星级酒店，他的心理需求涵盖了以下五个方面：

第一，生理需求，即吃住。无论是在中餐厅或西餐厅就餐，还是在自助餐厅或宴会厅就餐，客人不仅要求吃得可口，吃得满意，而且还要体验到一种被尊敬的感觉。

第二，安全需求。在酒店住宿期间，客人要求房间设施设备干净整齐、舒适、卫生和安全。

第三，社交需求。在进行商务活动时，有自由广泛的交际空间，为寻找新的合作伙伴，提供一个良好的氛围。

第四，尊重需求。无论是在前厅办理入住登记或离店手续，还是在餐厅就餐，都要求体验到服务员的尊重，有一种做了一次“上帝”的感觉。

第五，自我价值实现需求。在酒店住宿期间，服务员能根据他的心理需求，为他提供个性化服务，使他的心情保持愉悦，能顺利地和客户洽谈生意，从而实现“自我价值”。

（案例来源：吕和发．旅游促销概论．北京：旅游教育出版社，2002.）

思考：在案例中，客人的心理需求主要体现在哪几方面？它们之间的关系如何？

## 任务布置

1. 情境布置：作为一名星级酒店的服务员，如何为客人制造一段愉快的经历呢？

(1) \_\_\_\_\_

(2) \_\_\_\_\_

2. 每6~8人组成一组，以小组为单位，每组围绕以上情景分为两小组，一小组提出可能的来客，一小组分析每一类型的客人服务需求心理预期，再角色扮演并就来客的心理进行设计。

3. 各小组以各种形式（照片、视频、漫画、小品演示等）记录下来，并做一些简单的解释。

## 知识链接

### 一、服务员为客人提供心理服务的核心

#### 1. 会做事

酒店服务员快捷而又完美地为客人提供最佳的前厅服务、客房服务或中西餐厅服务，并满足客人的个性化服务需求。

## 2. 会待人

酒店服务员在为客人服务时，言谈举止要有一种亲和力，使客人有一种心理愉悦的体验。

## 二、酒店服务员应具备的心理潜能



### 1. 潜意识中有爱的萌芽

爱的潜能，是隐藏在潜意识中的一种“爱”的萌芽，并不是现实生活中的一种爱的能力，要使爱的潜能变为一种爱的能力，有一个必不可少的前提条件，那就是使爱的潜能得以激发。

### 2. 曾经有被爱的经历

在童年时代，曾经被爷爷、奶奶、爸爸、妈妈、哥哥或姐姐等亲人“宠爱”过；上学后，曾经被老师和同学们“关爱”过。这种“被爱”的体验，经过天长日久的积累，潜意识中有一种回报的欲望，就会在日常生活中，渐渐地对周围的人释放一种“爱”的潜能。但在现实生活中，有不少缺乏“爱心”的人，几乎都是因为童年时代缺乏“被爱”的体验。“被爱”是一种不可缺少的心理“营养素”，不仅童年时代需要，长大成人后更加需要。不过，对于那些心理上成熟而健康的人来说，“营养不良”的情况是不存在的。

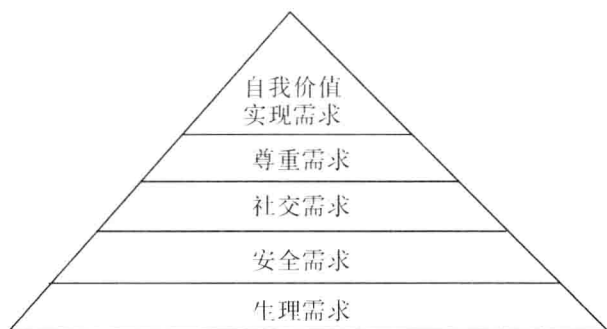
### 3. 具备感恩之心

心理健康的人，一般都具备感恩之心，在“爱”的问题上都能从我做起，能用自己对别人的“爱”，去赢得别人对自己的“爱”，他们既能“爱人”，又能“被人所爱”。将心理学这种理论运用到酒店服务工作中，就是要求服务员具备爱的回报能力，即根据客人的个性化需求，为客人提供亲和力的服务，在客人身边制造一个“爱的光环”，使客人能在服务员的各项服务中，体验到一种“被爱”的感觉。



## 三、人类的五种需求

美国著名的心理学家马斯洛提出的人类需求论中指出，人类的需求一般包括：生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我价值实现需求五个层面。如下图所示：



### 1. 生理需求

马斯洛提出的人类第一个需求，是人类最基本的生理需求，即吃和住。目前中国的星级酒店已经能够完全满足客人的生理需求。中国的星级酒店里，有大大小小的餐厅，餐厅里有中国传统的八大菜系，皇室的满汉全席，更有风靡全球的西餐牛排。至于住的房间，不但有单人床和双人床的标准间，更有富丽堂皇的总统套间。

### 2. 安全需求

凡是入住酒店的客人，在满足了基本的生理需求之后，第二心理需求是安全需求。即住在酒店安全，吃的菜肴卫生安全，没有危及自己生命安全的事件发生。

### 3. 社交需求

入住酒店的商务客人，一般要和客户洽谈生意或签合同。国内外上层知名人士的社会交往，有时候也在酒店进行。酒店的设施和服务业的全方位服务，就满足了这一部分客人的心理需求。

### 4. 尊重需求

所有入住酒店的客人，无论是亿万富翁，还是农民旅游团，人人都有被尊重的心理需求。这种心理需求，主要是要求酒店各个岗位上的服务员，处处事事要尊重他们，使他们能体验到“上帝”的感觉。

### 5. 自我价值实现需求

入住酒店的客人，大多数不具备这个心理需求，只有长期包房的商务楼层客人，才会有这个心理需求。在长期租用酒店客房经营商务活动时，客人利用酒店的知名度和服务设施，赢得客户的信赖，使自己的事业不断走向成功。

## 任务准备

### 一、团队组建

本书大部分内容的学习采取小组学习的方式进行，请在规定时间（15分钟）内自行组建学习小组（每组人数视班级情况自定）。

学生分好组后，以小组为单位坐在一起。各组坐成半圆，中间的场地空出来，便于组织活动。每组选出组长、秘书，定出组名，编好组歌，画出组徽，制定好小组格言，并记

录在下表中。

组名			
小组格言			
组徽		组歌	
组长		秘书	
组员姓名	联系电话	组员姓名	联系电话

## 二、教师下发任务书

### 任务书

#### 1. 任务目标

- (1) 学会共同合作、相互借鉴学习，听取老师的评价。
- (2) 根据不同情境下客人的需求心理，评述是否恰当运用了服务语言技巧。

#### 2. 任务要求

- (1) 在教师指导和辅助下，以小组为单位完成分组情景表演：酒店服务员基本接待服务的情景模拟，以及学会如何给客人创造一段愉快的经历，并设计情景对话。
- (2) 以小组为单位，收集接待服务的案例。

#### 3. 活动规则

- (1) 各组自行做好计划书，明确分工。
- (2) 活动过程必须全体组员参与。
- (3) 要通过各种形式（照片、视频、漫画、小品演示等）将活动过程记录下来。
- (4) 任务完成后，要向全班同学汇报，并展示任务的完成过程。

## 任务实施

### 一、制订实施方案

认真分析任务，并确定好任务实施方案。

---



---



---

## 二、确定人员分工

任务实施过程中要明确分工任务，组长要调动组员充分表达不同的意见，形成职责清晰的任务分工表。

组员姓名	任务分工

## 三、过程监督

请各组成员在任务实施过程中做好过程记录，组长负责监督，全组共同完成进度监督表。

工作阶段	时间	进度描述	检查情况记录	改善措施以及建议

## 四、各组成员记录任务实施过程中的困难及收获

困难：\_\_\_\_\_

小组成员想到的解决方法：\_\_\_\_\_

本次活动的收获：\_\_\_\_\_

## 五、展示活动记录

每个组在任务实施过程中，可以用各种形式把本组搜集到的接待服务的案例记录下来，分别扮演可能的来客，并分析客人服务需求心理预期，进行角色扮演，结合所学待客技巧，并以各种形式展示出来。

## 六、班内汇报

汇报内容包括：对本次任务完成情况的介绍、任务实施过程中遇到的困难和解决的方法、对所搜集及观察到的内容的解说等。小组互相评价，并对同学的汇报情况做好记录。

组别	汇报情况（包括任务完成情况、过程处理及搜集效果等方面）

## 七、归纳总结

通过本次活动，结合以下案例，进行提高训练。

北京某旅游高校有一位著名的教授，是研究酒店服务的专家，由于平时潜心研究学问，不太注意外部形象，再加上月薪偏低，平时消费比较拮据。在一次公务出差活动中，入住到某市一家五星级酒店，住宿是会务组安排，吃饭和其他消费是自费。

他第一天中午参加完会议后，独自到酒店内的风味小餐厅就餐（由于他多年潜心研究学问，养成了一人独处的性格，在组织上没有安排集体活动的时候，喜欢单独行动）。

他刚走到小餐厅的门前，迎宾员看见他的一身寒酸打扮和满脸沧桑的样子，不但没有露出甜蜜的微笑，连一句“欢迎光临”的日常礼貌用语也没有，只是用眼角轻蔑地扫了他一眼，他的心里“咯噔”了一下，一向受“尊重”的感觉消失了一半。但他还是硬着头皮走了进去，坐到餐桌前再也没有勇气看一眼递给他菜单的服务员，就胡乱地点了两个最便宜的菜和一碗面。

当他正在狼吞虎咽地吃饭时，听到站在离自己一米之外的两个服务员窃窃私语的声音。该餐厅只有他一个人用餐，他就敏感地抬起头来，看到两个服务员正用蔑视的眼光看着他，对他指指点点：“这个人太穷酸，吃这么便宜的饭菜！”他再也吃不下去了，扔下筷子，迅速地逃离了餐厅。

研究酒店服务的专家第一天到酒店的小餐厅里用餐，不但没有受到公正的待遇，连起码的“凡人尊严”在这些服务员面前也荡然无存了。这位著名教授所遭遇的“痛苦经历”，后来成为他在课堂上讲授“酒店服务心理学”的案例之一。

（案例来源：吕和发. 旅游促销概论. 北京：旅游教育出版社，2002.）

**思考：**酒店服务员怎样对待客人才算是公平公正？

---



---



---



## 评价反馈

以小组为单位，结合表中标准，围绕自己在活动前后的思想、行为等变化，进行客观评价。

规范及责任意识综合体现评价标准			
1. 遵守规则。 2. 能快速找到与组员的目标。 3. 能准确无误、无条件地接受并立即执行组内指令。 4. 能按事先确定的方案尽力完成任务。 5. 能建立良好和谐的人际关系，使工作尽快开展。 6. 能够化解任务中的障碍。 7. 能勇于承认错误，敢于承担责任。 8. 能以大局为重，调整自己的工作节奏。 9. 能在团队合作中表达自己的意见，也能虚心接受他人的建议和批评。 10. 为了实现共同目标，能牺牲自己的利益。			
活动前		活动后	
思想描述		思想描述	
行为描述		行为描述	
感悟			

## 思考与练习

作为一名酒店服务员，能否在对客服务中扮演好各种角色，是做好服务工作的关键。在现代社会中，每个人都是社会人，酒店也是一个小社会，酒店服务员更是这个小社会中的主要角色，在对客服务中，这个主要角色要随着不同的剧情变化（即不同客人的不同需求）不断地改变自己的角色。

- 情景模拟一：在一个会务型客人面前，酒店服务员扮演的主要角色是什么？
- 情景模拟二：在一个老年客人面前，酒店服务员扮演的主要角色是什么？

## 任务二 客人基本的心理需求

### ●学习目标

1. 学会把握服务员提供基本服务的要求和标准；
2. 了解酒店服务心理研究的对象和内容；
3. 学会运用研究酒店服务心理的常用方法。

### 🔗学习任务

1. 组建学习小组。
2. 搜集酒店服务员相关的服务案例，掌握需要与动机在酒店服务工作实践中的意义，学会分析客人基本的心理需求。

### 📖任务引入

阅读下面的案例，回答后面的问题。

#### 【案例】

某酒店的中餐厅座无虚席，洋溢着和谐欢快的气氛，就餐客人在与亲朋好友共享丰富可口菜肴的同时谈论着各自感兴趣的话题。这时11号台的客人正在激烈地讨论着问题，他们点的菜很多，餐桌上的盘子已摆满。这时服务员小吕又端上来一盘“清蒸海蟹”，并轻声地报了菜名，但没有及时把菜放下，因为她正考虑这盘菜该放在哪儿。小吕挪动一下桌上的菜盘，准备将手里的菜放在“海蜇肘子”上面。此时，客人因看服务员无处放盘子便动手帮忙，结果却帮了倒忙——一个盘子滑到了“海蜇肘子”里。小吕忙道歉，客人开玩笑地说：“小姐是不是该赔偿一盘菜呢？”而小吕却当真起来，心想：“这盘子是你碰下去的，跟我有什么关系，还想赔偿？”就回答说：“赔？赔什么？”客人一听此话，觉得有失面子，就认真了起来：“赔什么？赔海蜇肘子。”小吕接着说：“你想得倒美！”这时，