



Fandian Fuwu Liyi Biao zhun

饭店服务 礼仪标准培训

著名饭店服务礼仪培训专家 **吕艳芝**

福建省星级饭店评定员 **朱玉华**

强强联手 倾力打造

吕艳芝 朱玉华 / 主编

 中国纺织出版社





Fandian Fuwu Liyi Biaoazhun

饭店服务 礼仪标准培训

著名饭店服务礼仪培训专家 **吕艳芝**

福建省星级饭店评定员 **朱玉华**

强强联手 倾力打造

吕艳芝 朱玉华 / 主编

 中国纺织出版社



内 容 提 要

本书以中国旅游饭店业协会制订的《中国饭店行业服务礼仪规范(试行)》为总指导,系统介绍了饭店从业人员应掌握的基本知识和行为规范。力求从岗位服务礼仪的角度,指导员工如何将服务礼仪运用到服务程序和服务规范中,提升员工的服务意识,加强员工的职业素养,塑造文明礼貌的职业礼仪形象。教材图文并茂,具有很强的系统性、可视性和可操作性。

本书可作为旅游院校饭店服务(旅游服务)与管理专业的教材,亦可作为从事旅游饭店管理与服务等相关人员进行实务操作和培训的工具书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务礼仪标准培训 / 吕艳芝, 朱玉华主编. —北京: 中国纺织出版社, 2014. 5

ISBN 978-7-5180-0045-6

I. ①饭… II. ①吕… ②朱… III. ①饭店—商业服务—礼仪—岗位培训—教材 IV. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 220707 号

策划编辑: 顾文卓 姜 冰 责任编辑: 王文仙 责任印制: 何 艳

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-87155894 传真: 010-87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博http://weibo.com/2119887771

北京新华印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2014年5月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 16

字数: 202千字 定价: 39.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

作为旅游业三大支柱之一的饭店业，是旅游综合接待能力的重要构成因素，它在旅游业中占有重要的地位，发挥着举足轻重的作用。

“饭店服务”一般分为硬件服务和软件服务，硬件服务是指饭店各种设备、设施等有形产品的服务。软件服务是指饭店服务人员的服务态度、服务意识和服务的主动性，它是一种无形产品。

现代饭店业竞争激烈，谁的服务更加规范到位，谁能给宾客提供更优质、更贴心的服务，谁就会是最后的赢家。

基于以上思考，中国纺织出版社的姜冰老师，在编辑出版了《商务礼仪标准培训》、《服务礼仪标准培训》、《公务礼仪标准培训》等系列教材后，将目光转向了“饭店服务礼仪”书籍的出版，并向我表达了这一愿望。

当时，我已承担了《银行礼仪标准培训》一书的写作任务。为了不辜负姜冰老师的信任，我产生了与其他老师合作的想法。

这时，我想到了因新浪博客而结识的朱玉华老师。

可以说我和朱老师相识于新浪博客，相知于2010年的广州亚运和2011年的深圳世界大学生运动会的志愿者培训。

在承担这两大赛事的志愿者培训任务中，朱老师给我留下了热情、思想成熟、专业过硬的良好印象。

所以，我认为朱老师是合作写作《饭店服务礼仪标准培训》的不二人选。

当我将这一想法通过短信向朱老师表达时，她很快接受了我的邀请。

这本书是我们通力合作的结晶。

与其他饭店服务礼仪书籍相比，本书具有六个特点。

1. 权威性与实战性

本书作者都是经验比较丰富的礼仪培训师。朱老师有扎实的饭店服务理论和实战经验，且是资深饭店星级评定员。我有着 30 余年教育教学经历，其中近 20 年礼仪教学和社会礼仪培训经历，并承担了“十五”《提高企业礼仪水平的实验研究》规划课题，课题成果曾获市级一等奖。

在饭店服务礼仪的教学中，我和朱老师本着在“做”中“学”的理念，不但注重学生及学员思想的提升，更加注重学生及学员操作能力的提升和强化，课程受到企业、学生以及学员的热烈欢迎。

2. 直观性与可操作性

本书图文并茂，所有插图都在五星级酒店实地拍摄，具有很强的直观性。书中所选用案例都来自酒店一线最基础或经常遇到的事情，学生或学员学习后不但可以指导自己的工作，还能做到灵活运用。

3. 系统性与创新性

本书以饭店通用礼仪和各岗位服务礼仪规范为主要内容，层次清晰，系统完整。同时，为了适合未来饭店业的发展，书中还介绍了很多饭店发展的最新资讯。本书还在每章安排了实训项目和扩展阅读，相信，这种安排会很好地为读者带来思考，得到训练并开阔视野。

4. 文字生动活泼

整个叙述都是由浅入深，用大量生动有趣的实例展开，读起来轻松愉快。学生或学员通过阅读，不仅能详细地掌握饭店礼仪的知识，也是对个人礼仪修养的一次精神洗礼。

5. 是高等院校饭店（旅游）管理专业及企业内部培训的好教材

本书不仅适合作为高等院校饭店（旅游）管理专业的教材、饭店服务人员的自学课本，而且也是单位内部培训的一本好教材。当今对饭店礼仪培训的需求量很大，社会上的培训往往供不应求。依照本书基本内容进行企业内部培训，不仅方便，而且针对性更强。

6. 是礼仪培训师饭店培训的好教材

本书从适宜饭店礼仪教学的语言类方法、动作类方法及实物类方法三方面，以案例的形式详细介绍了饭店礼仪的教学方法。礼仪培训师如果依照本书的培训理念及方法实施培训，不仅能使学员乐于接受学习，还能使学员比较顺利地掌握相关知识和技能。

本书的完成来自于各方面的帮助与支持。

感谢福州世纪金源大饭店为本书插图拍摄提供场地。

感谢福州世纪金源大饭店人事部邱梅芳经理、前厅部李思敏经理的大力支持和帮助。

感谢认真的、专业的摄影师柯墅。

感谢郑振达、肖倩、周蜜、刘旺金、郑炳辉等同学积极参与插图的拍摄工作。

感谢谢志信、吴婷、陈珠芳、谢春娥为本书提供材料及相关支持和帮助。

真诚地感谢大家给予的支持和帮助！

吕艳芝

于 2014 年 1 月

目 录

上 篇 饭店服务通用礼仪 / 001

第一章 饭店服务礼仪概述 / 003

第一节 从“东方饭店”看服务的真谛 / 004

第二节 饭店服务礼仪的特征与作用 / 007

第三节 角色定位与服务意识 / 012

第四节 双向沟通与“三A”原则 / 016

第五节 “金钥匙”与“国际皇金管家”服务 / 021

第六节 饭店服务礼仪培训方法 / 027

第二章 饭店服务人员仪容仪表规范 / 033

第一节 面部发型修饰礼仪 / 034

第二节 化妆修饰礼仪 / 038

第三节 制服着装礼仪 / 043

第四节 正装着装礼仪 / 046

第五节 着装原则 / 052

第六节 个人饰品礼仪 / 055

第三章 饭店服务人员行为举止规范 / 059

第一节 规范的站姿 / 060

第二节 优雅的行姿 / 064

第三节 端庄的坐姿 / 067

第四节 文明的蹲姿 / 071

第五节 恰当的鞠躬 / 073

第六节 到位的手势 / 077

第七节 真诚的表情 / 079

第四章 饭店服务人员谈吐礼仪规范 / 087

第一节 服务用语的使用原则 / 088

第二节 电话礼仪 / 093

第三节 交谈礼仪 / 097

第四节 倾听礼仪 / 101

第五节 常用礼貌用语 / 106

下篇 饭店服务岗位礼仪 / 111

第五章 饭店前厅服务礼仪规范 / 113

第一节 机场代表服务礼仪 / 114

第二节 门童服务礼仪 / 121

第三节 行李员服务礼仪 / 126

第四节 总台接待服务礼仪 / 132

第五节 话务员服务礼仪 / 140

第六节 商务中心服务礼仪 / 143

第七节 大堂副理服务礼仪 / 147

第六章 饭店客房服务礼仪规范 / 153

第一节 楼层接待服务礼仪 / 154

第二节 房务中心服务礼仪 / 159

第三节 客房日常服务礼仪 / 162

第四节 其他服务礼仪 / 176

第七章 饭店餐饮服务礼仪规范 / 185

第一节 餐厅预订服务礼仪 / 186

第二节 迎宾入座服务礼仪 / 189

第三节 席间服务礼仪 / 195

第八章 饭店会议服务礼仪规范 / 209

第一节 会议分类 / 210

第二节 会前准备服务礼仪 / 214

第三节 会议期间服务礼仪 / 220

第四节 会后服务礼仪 / 224

第九章 饭店其他服务礼仪规范 / 227

第一节 残疾人服务礼仪 / 228

第二节 康乐服务礼仪 / 233

第三节 商品部服务礼仪 / 241

主要参考文献 / 245



饭店服务通用礼仪

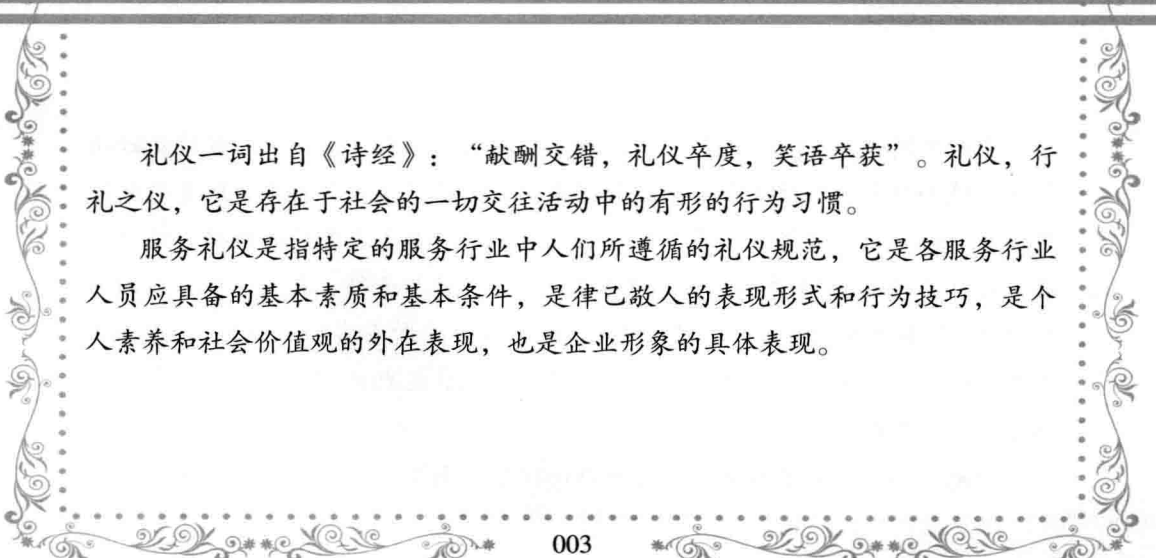


第一章

饭店服务礼仪概述

不学礼无以立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子



礼仪一词出自《诗经》：“献酬交错，礼仪卒度，笑语卒获”。礼仪，行礼之仪，它是存在于社会的一切交往活动中的有形的行为习惯。

服务礼仪是指特定的服务行业中人们所遵循的礼仪规范，它是各服务行业人员应具备的基本素质和基本条件，是律己敬人的表现形式和行为技巧，是个人素养和社会价值观的外在表现，也是企业形象的具体表现。

第一节

从“东方饭店”看服务的真谛

曼谷东方饭店是举世公认的世界最佳饭店，曾连续 10 年被纽约《机构投资者》杂志评为“世界最佳饭店”、“最佳商务饭店”、“最佳个人旅馆”等。饭店几乎天天客满，不提前一个月预定是很难有入住机会的，而且宾客大都来自西方发达国家。泰国在亚洲算不上特别发达，但为什么会有如此诱人的饭店呢？他们靠的是什么？大家往往会以为泰国是一个旅游国家，而且又有世界上独有的人妖表演，是不是他们在这方面下了工夫。错了，他们靠的是真功夫，是非同寻常的服务！

案 例

于先生因公务经常出差到泰国，并下榻在东方饭店，第一次入住时良好的饭店环境和服务就给他留下了深刻的印象，当他第二次入住时几个细节更使他对饭店的好感迅速升级。那天早上，在他走出房门准备去餐厅的时候，楼层服务生恭敬地问道：“于先生是要用早餐吗？”于先生很奇怪，反问“你怎么知道我姓于？”服务生说：“我们饭店规定，晚上要背熟所有宾客的姓名。”这令于先生大吃一惊，因为他频繁往返于世界各地，入住过无数高级饭店，但这种情况还是第一次碰到。

于先生高兴地乘电梯下到餐厅所在的楼层，刚刚走出电梯门，餐厅的服务

生就说：“于先生，里面请。”于先生更加疑惑，因为服务生并没有看到他的房卡，就问：“你知道我姓于？”服务生答：“上面的电话刚刚下来，说您已经下楼了。”如此高的效率让于先生再次大吃一惊。

于先生刚走进餐厅，服务小姐微笑着问：“于先生还要老位子吗？”于先生的惊讶再次升级，心想“尽管我不是第一次在这里吃饭，但最近的一次也有一年多了，难道这里的服务小姐记忆力那么好？”看到于先生惊讶的目光，服务小姐主动解释说：“我刚刚查过电脑记录，您在去年的6月8日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”于先生听后兴奋地说：“老位子！老位子！”小姐接着问：“老菜单？一个三明治，一杯咖啡，一个鸡蛋？”现在于先生已经不再惊讶了，“老菜单，就要老菜单！”于先生已经兴奋到了极点。上餐时餐厅赠送了于先生一碟小菜，由于这种小菜于先生是第一次看到，就问：“这是什么？”服务生后退两步说：“这是我们特有的××小菜。”服务生为什么要先后退两步呢，他是怕自己说话时口水不小心落在宾客的食品上，这种细致的服务不要说在一般的饭店，就是美国最好的饭店里于先生都没有见过。这一次早餐给予于先生留下了终生难忘的印象。

后来，由于业务调整的原因，于先生有三年的时间没有再到泰国去，在于先生生日的时候突然收到了一封东方饭店发来的生日贺卡，里面还附了一封短信，内容是：亲爱的于先生，您已经有三年没有来过我们这里了，我们全体人员都非常想念您，希望能再次见到您。今天是您的生日，祝您生日愉快。于先生当时非常感动，发誓如果再去泰国，绝对不会到其他饭店，一定要住在东方，而且要说服所有的朋友也像他一样选择。

在这个案例中，饭店的服务员从办理入住的前台到客房服务员以及到餐厅服务员都能掌握宾客的相关信息，充分运用饭店服务礼仪的系统性，并在之后连续流畅的服务中成功地感动了顾客，整个服务流程既规范又具有个性，堪称一次完美的服务。

很多人在惊叹东方饭店快速的工作效率和规范的服务细节，同时又感叹我们饭店的服务标准在哪里？我们的服务优势在哪里？为什么要服务？服务怎样才算是好？服务的真谛是什么？住饭店怎样才叫舒服？

在找到以上问题的答案前，我们先来了解下“服务”到底是什么。

服务就是“SERVICE”，就是从满足顾客需要出发，以服务特色制胜于人。

服务的第一个字母S，即SMILE（微笑），其含义是服务员要对每一位宾客

提供微笑服务，服务的基本就是微笑，微笑是内心的基本写照！

服务的第二个字母 E，即 EXCELLENT（出色），其含义是服务员要将每一项微笑的服务工作都做得很出色，不忽视每份细小的工作，是服务的细致体现！顾客也从细微之处感受到饭店对宾客的周到之处！

服务的第三个字母 R，即 READY（准备好），其含义是服务员要随时准备好为宾客服务。只要思想上不放松，才能时时处于时刻准备着的状态，才能体现旺盛的精力，也才能应付各种突发的服务需要！

服务的第四个字母 V，即 VIEWING（看待），其含义是服务员要把每位顾客都看做是需要提供特殊照顾的贵宾。这一观念很重要。服务不是伺候人，服务是给人予帮助，给人予援助之手，抱有此观念为顾客服务就有一种高尚感、使命感！

服务的第五个字母是 I，即 INVITING（邀请），其含义是服务员在每次服务结束时，都要邀请宾客下次光临。不要把这看作只是一句客套话，实际上，回头客才是企业利润的稳定来源！

服务的第六个字母是 C，即 CREATING（创造），其含义是每位服务员要精心创造出使宾客能享受其热闹的服务环境及气氛！饭店为宾客服务的一致性，为每位服务员提供了发挥自己创造力的广阔空间！

服务的第七个字母 E，即 EYE（眼睛），其含义是每位员工都应该用热情好客的眼光关注每位宾客、预测宾客需求，并及时提供服务，使顾客时刻感受到服务员在关注自己！

泰国曼谷东方饭店用服务礼仪的规范和细节告诉我们：服务很简单。服务的真谛就是“用心、用爱”，在“心”和“爱”的基础上使用规范的服务礼仪标准。饭店服务礼仪，就是用于指导饭店员工提供规范化的标准服务和个性化的细节服务。对于饭店服务人员来说，学习掌握饭店服务礼仪可以有效地塑造自己的素质和专业形象，使服务对象产生规范、严谨、专业、有礼有节、周到、细致等良好的印象，从而形成饭店独特的竞争优势。

作 业

1. 你从曼谷东方饭店的服务细节得到哪些启示？
2. SERVICE(服务)的含义是什么？

第二节

饭店服务礼仪的特征与作用

在这一节中，将与大家分享饭店服务礼仪的三个特征及三个作用。期待通过这一节的分享，不但使我们比较深刻地理解礼仪文化，还能够提升对礼仪文化的重视程度。

一、特征

（一）规范性与系统性共享

完美的服务首先要做到规范，专业的服务态度和服务程序会让宾客感受到你对他的尊重和重视。饭店部门繁多，各项工作错综复杂，各部门分工不同，其所属的内容和性质也不同。因此，饭店服务礼仪应具备规范性，应对各部门相应的服务人员的仪容仪表、礼貌礼节、操作流程有详细而明确的规定，以使饭店服务工作操作规范，有条不紊。

其次，饭店作为一个综合性的服务机构，其各部门的关联性十分密切，各部门间工作相互交织，互相影响，在了解本部门的工作时还应对其他部门的服务礼仪有适当的了解，以保证礼仪服务一气呵成，有始有终。如果没有系统的服务礼仪，在服务中就很容易出现断层，使得服务无法达到预期的效果。

案 例

梁先生业绩突出，受到领导的好评，还拿了奖金，于是他请几位朋友到某饭店餐厅庆祝。落座时，几个人让来让去把梁先生让到了主人的位置上。落座后，其中一位朋友笑着问另一位：“老王，你搞过餐饮，你说说老梁应该坐在哪个位置上？”“应该没错，主人位可以通过几种方法来判断，比如可以以门口为标准，一般来说面门为上，正对门的位置是主人位；另外还有一种非常直观的判断方法，就是看餐台上的餐巾花。主人位的餐巾花跟别的位置不一样，应该比别的位置的餐巾花高一些。”

听老王这么一说，大家的目光都聚集在餐台上。“不对吧，老王，怎么桌上的餐巾花一样啊，是你搞错了吧！”几个朋友开玩笑说。“怎么可能？”为了找回面子，老王把值台的服务员小金叫了过来。

了解了事情的原委，小金心想：糟了，今天遇到行家了，都怨自己疏忽大意，为了赶时间没有叠主人位的高花，怎么向宾客解释呢？“先生，您是个行家，您说的一点都没错，高花确实代表主人位。看几位对我们餐台这么感兴趣，不妨让我演示一下主人位的高花。”

说着，小金麻利地叠了一个高花放在梁先生的面前，说道：“祝您的事业步步高升！”宾客们听小金这么一说，也就没有再追问餐台的事情，而是把焦点放在了老王那里。“老王，行啊，真不愧是行家！”听了几个好友的夸奖，老王开心地笑了，而小金也松了一口气。

以上案例中如果不是小金机灵地为宾客现场叠了一个高花，可能一场投诉就在所难免。虽然最后巧妙地化解了问题，但是这个案例恰恰体现出服务礼仪规范的重要性。各个操作流程都应标准、规范，这不仅代表一种专业的服务态度，更是对宾客的尊重。

（二）实用性与可操作性共融

饭店服务礼仪具有实用性的特点，规范是从岗位服务礼仪的角度，指导员工如何将服务礼仪运用到服务程序中，通过自己的言谈举止，给宾客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。

饭店服务礼仪规范还具有可操作性强的特点，其礼仪规范是在饭店服务工