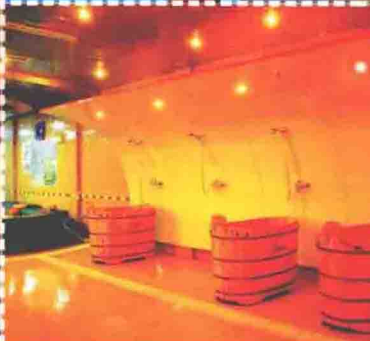
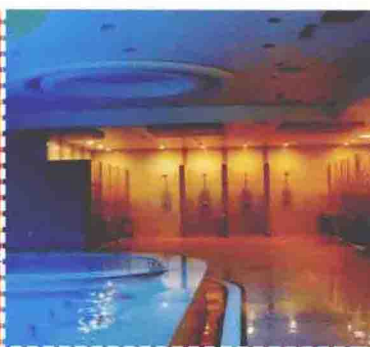
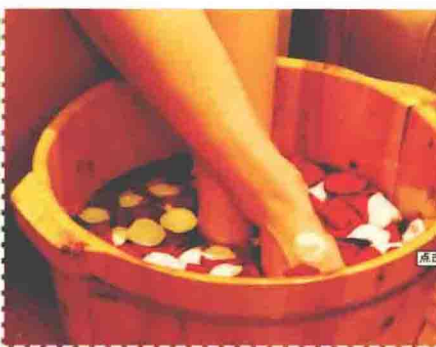


XIUXIAN HUISUO
JINGXIHUA FUWU YU
GUIFANHUA GUANLI
ZHINAN

休闲会所

精细化服务与规范化 管理指南

匡仲潇◎编著



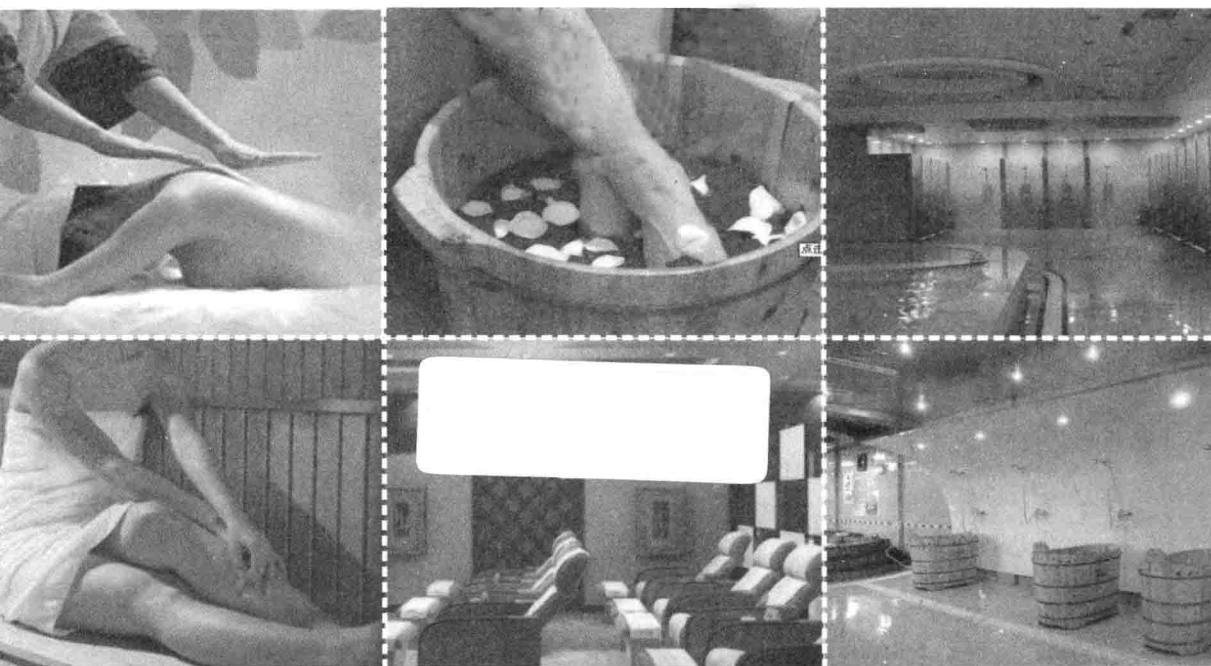
广东省出版集团
广东人民出版社

XIUXIAN HUISUO
JINGXIHUA FUWU YU
GUIFANHUA GUANLI
ZHINAN

休闲会所

精细化服务与规范化 管理指南

匡仲潇◎编著



广东省出版集团
广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

休闲会所精细化服务与规范化管理指南 / 匡仲潇编著. — 广州: 广东人民出版社, 2014.4

ISBN 978-7-218-09329-1

I. ①休… II. ①匡… III. ①休闲娱乐—商业服务—指南②休闲娱乐—商业管理—规范化—指南 IV. ①F719.5-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第006925号

休闲会所精细化服务与规范化管理指南

匡仲潇编著

 版权所有 翻印必究

出版人: 曾莹

责任编辑: 曾白云

封面设计: 新知文轩

责任技编: 周杰 黎碧霞

出版发行: 广东人民出版社

地址: 广州市大沙头四马路10号 (邮政编码: 510102)

电话: (020) 83798714 (总编室)

传真: (020) 83780199

网址: <http://www.gdpph.com>

印刷: 广州家联印刷有限公司

书号: ISBN 978-7-218-09329-1

开本: 787毫米×1092毫米 1/16

印张: 13.75 插页: 1 字数: 218千

版次: 2014年4月第1版 2014年4月第1次印刷

定价: 35.00元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社 (020-83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83790604 83791487 邮购: (020) 83781421

中国社会科学院发布的2011年《休闲绿皮书》指出：“十二五时期将是中国休闲相关产业快速发展的黄金期。”随着经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，国人的休闲意识已经逐渐浓厚。

休闲娱乐业不同于其他消费方式，它是一种新的消费时尚和文化，是一种新的消费发展趋势，处于紧张生活中的人们在这里也确实能够得到休息与放松。未来几年内休闲娱乐行业将成为继餐饮、零售行业之后又一民生经济的支撑点。

不难看出，近些年来，城市大大小小的酒吧、KTV、休闲会所等休闲娱乐场所如雨后春笋般地发展起来。随着人们消费观念的改变，休闲娱乐必将更加大众化。所谓大众化，不仅是指价格亲民，还指休闲娱乐的消费方式能被更多的人接受。如酒吧，其社交功能逐渐明显，到酒吧交友已成为泡吧族的一大目的。有业内人士指出：“休闲放松的方式，健康轻松的交流空间，这都是生活的组成。”

此外，如今的休闲会所也不单是洗澡的地方，它还是提供包含餐饮、住宿、KTV等综合服务项目的独立主体；除了能为消费者提供更深层次的精神休憩，还能提供保健、养生、推拿等服务。随着人们越来越注重养生，健康生活将是今后生活的主旋律，养生服务项目的出现正是符合消费者需求的结果。

不过，休闲娱乐场所的经营者在运营中遇到诸多问题，如人们对休闲娱乐服务还存在片面认识，虽然这些场所的确存在一些安全隐患问题。因此，休闲娱乐企业必须规范自身管理，优化服务，塑造良好的社会形象，消除人们对休闲娱乐是不务正业和低级趣味的等片面认识，通过开展各种群众性的休闲娱乐活动，引导人们认识休闲娱乐、支持休闲娱乐、参与休闲娱乐、发展休闲娱乐。同时，休闲娱乐企业要坚决抵制各种不法经营行为，形成文明经营、放心消费的良好

秩序。

基于此，笔者将自己在休闲娱乐行业多年的经验总结出来，以期能帮助那些有志于此的人士和企业经营者，推出了休闲娱乐场所精细化服务与规范化管理系列丛书：《KTV精细化服务与规范化管理指南》《酒吧精细化服务与规范化管理指南》《休闲会所精细化服务与规范化管理指南》。

《KTV精细化服务与规范化管理指南》一书从KTV精细化岗位职责、KTV精细化服务知识、KTV精细化服务规范、KTV规范化管理制度、KTV规范化管理表单五个方面做了详细的介绍。

《酒吧精细化服务与规范化管理指南》一书从酒吧精细化岗位职责、酒吧精细化服务知识、酒吧精细化服务规范、酒吧规范化管理制度、酒吧规范化管理表单五个方面做了详细的介绍。

《休闲会所精细化服务与规范化管理指南》一书从休闲会所精细化岗位职责、休闲会所精细化服务知识、休闲会所精细化服务规范、休闲会所规范化管理制度、休闲会所规范化管理表单五个方面做了详细的介绍。

本系列丛书由匡仲潇主编，在编辑整理过程中，还获得了许多朋友的帮助和支持，在此对他们付出的劳动一并表示感谢！

第一章 休闲会所精细化岗位职责

休闲会所经营管理者要想实现更好的运营，就需要明确相关工作人员的岗位职责。岗位职责必须根据休闲会所的目标来具体化各项任务，然后由休闲会所工作人员来具体负责实施，使岗位职责形成制度。

第一节 管理人员岗位职责	2
岗位01：总经理岗位职责	2
岗位02：营业副总岗位职责	4
岗位03：营业总监岗位职责	5
岗位04：营业经理岗位职责	7
岗位05：大堂主管岗位职责	8
岗位06：男宾部主管岗位职责	10
岗位07：女宾部主管岗位职责	11
岗位08：休闲部主管岗位职责	12
岗位09：餐饮部主管岗位职责	13
岗位10：客房部主管岗位职责	14
岗位11：技师部主管岗位职责	15
岗位12：财务部主管岗位职责	16
岗位13：人力资源主管岗位职责	17
岗位14：保安部主管岗位职责	19
岗位15：工程部主管岗位职责	20
岗位16：后勤部主管	21
岗位17：男宾部领班岗位职责	22
岗位18：女宾部领班岗位职责	23
岗位19：休闲部领班岗位职责	24

岗位20: 钟房部领班岗位职责.....	25
岗位21: 技师部领班岗位职责.....	26
岗位22: 客房部领班岗位职责.....	27
岗位23: 厨师长岗位职责.....	28
岗位24: 吧台领班岗位职责.....	29
岗位25: 收银领班岗位职责.....	30
岗位26: 工程部领班岗位职责.....	31
岗位27: 保洁部领班岗位职责.....	32

第二节 基层员工岗位职责.....33

岗位01: 迎宾员岗位职责.....	33
岗位02: 收银员岗位职责.....	34
岗位03: 鞋吧员岗位职责.....	35
岗位04: 男宾部更衣室服务员岗位职责.....	36
岗位05: 男宾部二更服务员岗位职责.....	37
岗位06: 男宾部水区服务员岗位职责.....	38
岗位07: 男宾部布草员岗位职责.....	39
岗位08: 女宾部更衣室服务员岗位职责.....	39
岗位09: 女宾部二更服务员岗位职责.....	40
岗位10: 女宾部水区服务员岗位职责.....	41
岗位11: 女宾部布草员岗位职责.....	42
岗位12: 休闲部服务员岗位职责.....	43
岗位13: 厨师岗位职责.....	44
岗位14: 厨房部杂工岗位职责.....	45
岗位15: 吧员岗位职责.....	45
岗位16: 客房部服务员岗位职责.....	46
岗位17: 钟房服务员岗位职责.....	47
岗位18: 按摩技师岗位职责.....	48
岗位19: 搓背技师岗位职责.....	49
岗位20: 足疗技师岗位职责.....	50
岗位21: 会计岗位职责.....	51
岗位22: 出纳岗位职责.....	52



岗位23: 收银员岗位职责	52
岗位24: 电工岗位职责	53
岗位25: 水暖工岗位职责	54
岗位26: 空调工岗位职责	55
岗位27: 音响师岗位职责	56
岗位28: 保安员岗位职责	56
岗位29: 人力资源专员岗位职责	57
岗位30: 招聘培训专员岗位职责	58
岗位31: 宿舍管理员岗位职责	59
岗位32: 仓管员岗位职责	60
岗位33: 采购员岗位职责	60
岗位34: 保洁员岗位职责	61

第二章 休闲会所精细化服务知识

作为休闲会所的经营管理者, 只有对休闲会所运营的行业知识有一个基本的认识, 才能更好地进行管理。休闲会所的精细化服务知识, 主要包括休闲会所工作人员素质要求、休闲会所工作人员的仪表要求、休闲会所工作人员的工作礼仪, 以及休闲会所工作人员的礼貌用语、酒水知识、常用英语。

第一节 休闲会所从业人员专业知识	64
要点01: 按摩知识	64
要点02: 桑拿浴知识	65
要点03: 按摩保健知识	66
要点04: 按摩专业术语	66
第二节 休闲会所从业人员素质要求	68
要点01: 职业道德	68
要点02: 基本素质	69
要点03: 专业素质	70
第三节 休闲会所从业人员个人仪表	70
要点01: 仪容仪表	70

要点02: 坐姿礼仪	71
要点03: 站姿礼仪	73
要点04: 行姿礼仪	73
要点05: 蹲姿礼仪	74
要点06: 微笑礼仪	75
第四节 休闲会所从业人员工作礼仪	75
要点01: 鞠躬礼仪	75
要点02: 开门礼仪	75
要点03: 电梯礼仪	76
要点04: 握手礼仪	76
要点05: 电话礼仪	77
要点06: 名片礼仪	78
要点07: 引导宾客礼仪	80
要点08: 交谈礼仪	80
要点09: 递送饮料或茶点礼仪	80
要点10: 资料递送礼仪	81
第五节 休闲会所从业人员礼貌用语	81
要点01: 服务用语	81
要点02: 服务禁语	82
要点03: 服务用语的运用	82
第六节 休闲会所从业人员常用英语	83
用语01: 欢迎问候语	83
用语02: 感谢应答语	84
用语03: 征询语	85
用语04: 致歉语	85
用语05: 提醒语	86
用语06: 祝福语	87
用语07: 方向表达用语	87



第三章 休闲会所精细化服务规范

作为休闲会所的经营管理者，可以采用服务规范来实现对休闲会所的管理。服务规范细则是指休闲会所要达成目标，每个部门和岗位角色所承担的工作，都必须按照其所承担的相应的目标功能作用要求，确立行事的流程规范，并通过流程规范来协调关系，规范行为。

第一节 楼面接待服务规范	90
规范01：迎宾接待服务	90
规范02：宾客接待服务	91
规范03：现金结账服务	92
规范04：信用卡结账服务	93
规范05：开发票服务	94
规范06：宾客离店服务	95
第二节 洗浴服务规范	96
规范01：宾客进入鞋吧服务	96
规范02：宾客离开鞋吧服务	97
规范03：宾客进入更衣室服务	98
规范04：宾客返回更衣室服务	99
规范05：更衣室服务	99
规范06：二次更衣服务	100
规范07：宾客进入水区服务	101
规范08：宾客进入干身区服务	102
规范09：宾客返回干身区服务	103
规范10：浴区服务	104
规范11：搓背服务	105
第三节 足疗按摩服务规范	106
规范01：修脚服务	106
规范02：足浴服务（一）	108
规范03：足浴服务（二）	110
规范04：足浴服务（三）	112

规范05：推拿服务	113
规范06：按摩服务	115
规范07：豪华贵宾间服务	117

第四章 休闲会所规范化管理制度

“一切按制度办事”是休闲会所制度化管理的根本宗旨。休闲会所可以通过各种制度来规范员工的行为，员工更多的是依据其共同的契约即制度来处理各种事务，而不是察言观色和见风使舵，从而使会所的运行逐步趋于规范化和标准化。

第一节 前台运营管理制度	120
制度01：迎宾接待作业规范	120
制度02：前台接待作业规范	121
制度03：收银员作业规范	125
制度04：鞋吧工作规范制度	126
制度05：开锁、开加锁操作规定	127
制度06：更衣室挂衣规范	128
制度07：水区工作规范	129
制度08：水池控制规范	130
制度09：蒸房的使用规范	131
制度10：洗浴部安全防范制度	132
制度11：洗浴部消毒管理规定	133
制度12：卫生检查管理制度	134
制度13：手牌管理规定	135
制度14：桑拿日用品的管理规定	136
制度15：桑拿浴室的卫生清洁工作规定	137
制度16：搓作业管理规定	138
制度17：钟房服务管理规定	141
制度18：技师排钟操作规范	143
制度19：技师提成方案及管理办法	144
制度20：技师部员工日常管理制度	146



制度21: 沐足技师管理制度.....	148
制度22: 钟房工作管理制度.....	149
制度23: 休息厅管理制度.....	151
制度24: 休闲部员工交接程序.....	152
制度25: 宾客投诉处理作业规范	153
制度26: 楼面工作人员奖励与处罚制度	155
制度27: 宾客遗留物品处理规范	156
第二节 后台运营管理制度	158
制度01: 仓库管理规范.....	158
制度02: 员工宿舍管理规定.....	159
制度03: 员工培训管理制度.....	161
制度04: 员工奖励制度.....	162
制度05: 员工纪律处罚制度.....	163
制度06: 员工通道管理规定.....	167
制度07: 消防安全管理制度.....	168

第五章 休闲会所规范化管理表单

休闲会所管理中的各类表单主要用于记录过程状态和过程结果,是保证休闲会所质量的客观依据,能为采取纠正和预防措施提供依据。因此,作为休闲会所的经营管理者,必须了解熟悉休闲会所常用的表单,并且根据需要,不时编制新的表单,以顺应休闲会所的发展。

第一节 前台运营管理表单	172
表单01: 宾客投诉意见登记表.....	172
表单02: 房间预订登记表.....	172
表单03: 访客登记表.....	172
表单04: 宾客车辆登记表.....	173
表单05: 遗留物品登记表.....	173
表单06: 失物领取记录表.....	173
表单07: 宾客登记表.....	174

表单08: 客流量统计表.....	174
表单09: 承诺付款书.....	174
表单10: 综合单.....	175
表单11: 手牌发放登记表.....	175
表单12: 发票发放登记表.....	175
表单13: 带客情况统计表.....	176
表单14: 宾客洗浴项目记录单.....	176
表单15: 服务项目时间控制表.....	177
表单16: 按摩时间登记表.....	177
表单17: 抽查点钟、Call钟统计表.....	177
表单18: 睡眠宾客贵重物品登记表.....	178
表单19: 更衣室宾客物品记录表.....	178
表单20: 预售卡单.....	178
表单21: 技师点钟、Call钟、单钟、退钟统计表.....	179
表单22: 保健排钟表.....	179
表单23: 足底排钟表.....	180
表单24: 宾客足浴记录单.....	180
表单25: 足浴时间控制表.....	181
表单26: 非上班时间技师上钟记录表.....	181
表单27: 足底巾送洗清单.....	182
表单28: 消费单.....	182
表单29: 技师上钟通知单.....	183
表单30: 技师停牌通知单.....	183
表单31: 宾客意见反馈表.....	183
表单32: 日常用品领用表.....	184
表单33: 技师服务质量意见表.....	184
表单34: 搓背足疗消费单.....	185
表单35: 按摩消费单(一).....	185
表单36: 按摩消费单(二).....	186

第二节 后台运营管理表单..... 186

表单01: 打卡记录表.....	186
------------------	-----



表单02: 技师考勤表.....	187
表单03: 应收账款收回日报表.....	187
表单04: 内部收受款项备查单.....	187
表单05: 零用金支付明细表.....	188
表单06: 现金记录袋样式.....	188
表单07: 营业日报表.....	189
表单08: 工程维修单.....	190
表单09: 工程检查记录表.....	190
表单10: 大修记录表.....	191
表单11: 工程请修单登记表.....	191
表单12: 设备保养记录卡.....	191
表单13: 工程开工申请书.....	192
表单14: 安全值勤工作记录表.....	193
表单15: 后备钥匙使用记录表.....	193
表单16: 安全联防通报表.....	193
表单17: 安全检查日报.....	194
表单18: 巡逻检查到岗记录表.....	195
表单19: 夜间安全巡查记录表.....	195
表单20: 危险物品管理登记表.....	196
表单21: 治安隐患记录表.....	196
表单22: 安全隐患整改通知单.....	197
附录: 23种特殊情况应对方法.....	199

第一章

休闲会所精细化岗位职责

引言

休闲会所经营管理者要想实现更好的运营，就需要明确相关工作人员的岗位职责。岗位职责必须根据休闲会所的目标来具体化各项任务，然后由休闲会所工作人员来具体负责实施，使岗位职责形成制度。

第一节 管理人员岗位职责

岗位01：总经理岗位职责

总经理的岗位职责具体如下表所示：

总经理岗位职责

岗位名称	总经理	岗位代码	
岗位层级	高层管理	直接下级	副总经理
职责概述	主持日常经营管理工作，负责实施公司下达的年度经营计划；实现经营管理目标和发展目标		
岗位职责	（1）负责实现本会所的经营目标，组织实施计划，确定本会所成功的关键因素，寻找店面的经营优势并创造竞争优势，开拓市场，建立成功的经营战略 （2）根据经营目标，制定出本会所项目年度预算、各服务项目的价格和毛利，并在日常工作中检查应收账款、审核每天的财务报表和每月的财务报告等情况，以确保管理目标实现和计划的实施 （3）确定运行管理目标，根据目标制定本会所管理和运行的主要策略，不断完善管理制度及各岗位操作规范和服务流程 （4）负责对会所内中层管理人员进行督导和定期考核，协调部门之间的关系，组织本会所例会，经常与本会所管理人员共同研究改进经营管理的方案 （5）每天巡视检查各部门和服务场所，检查内容包括管理人员的工作状态、员工对宾客的态度、经营场所的秩序、环境布置和卫生情况、公共卫生间情况、维修保养情况、大堂的服务效率和态度等，处理发现的问题，并将问题传达给相关部门，给出明确的工作指示 （6）对本会所的安全负责加强管理，通过定期的专题会议研究安保问题，亲自对日常安全检查、安全制度、消防制度、安全培训、消防演习做出工作指示和安排，使本会所的安全工作建立在牢固的基础上 （7）负责处理好周边的公共关系，亲自接待重要宾客，关照常客和熟客；经常在宾客最旺的时候出现在重要场所，向宾客介绍自我和本会所情况并征求意见，给宾客留下美好的印象 （8）负责审阅内部文件报告，了解政府涉及服务行业的方针、政策，以便及时作出管理反映；及时审阅、处理属下工作报告，不贻误工作		



(续表)

岗位职责	(9) 负责处理重要宾客投诉, 调查和掌握投诉材料, 提出处理意见, 必要时直接与宾客沟通 (10) 负责指导对本会所员工的培训工作, 制订本会所的培训计划, 亲自任课, 注重培养、发现内部管理人才; 定期对属下管理工作做出评价 (11) 正确对待并处理好员工的关系, 创造舒适的工作环境, 提高员工的工作积极性; 关心员工生活, 建立内部沟通渠道、讨论会及娱乐活动制度, 以激发员工的热情和事业心, 发挥团队合作精神 (12) 每月对本会所的经营情况进行分析、总结, 及时发现问题并制定措施; 根据本会所各阶段的经营情况和需要, 制定出本会所的促销活动方案, 提高销售额 (13) 不断搜集、了解消费群体的服务需求, 循序渐进地改进对客服务, 并通过对外推广本会所的优质服务, 维护会所品牌, 树立良好的对外形象 (14) 制订本会所的年度用工计划, 通过分析本会所的月营业额、员工最佳工作时间、员工登记数、行业的淡旺季等方面情况, 来预计、确定用工数额 (15) 负责本会所降低成本、提高经济效益的工作, 通过控制成本、降低能源和管理费等手段实现目标 (16) 对公司董事会负责, 定期向董事会汇报工作, 执行董事会的各项决策
任职资格	(1) 教育背景: 企业管理、工商管理、行政管理等相关专业本科以上学历 (2) 培训经历: 受过领导能力开发、战略管理、组织变革管理、战略人力资源管理、经济法、财务管理等方面的培训 (3) 工作经验: 6年以上企业管理工作经验, 至少有5年以上服务行业全面管理工作经验 (4) 工作技能: ——熟悉企业业务和运营流程 ——具备服务行业的管理知识 ——了解行业服务特点 ——熟知本行业专业技能 ——掌握先进企业管理模式及精要, 具有先进的管理理念 ——善于执行企业发展的战略及具备把握企业发展全局的能力 ——熟悉企业全面运作、企业经营管理及各部门工作流程 ——具有敏锐的商业触觉、优异的工作业绩 ——在团队管理方面有较强的领导技巧和才能 (5) 工作态度: ——具有优秀的领导能力, 出色的人际交往能力和社会活动能力 ——善于协调、沟通, 责任心、事业心强