

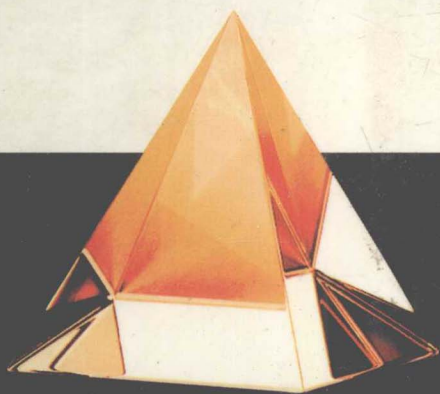
超一流服务品质

宾馆酒店与员工互动共创成就

跟我学做酒店

金牌服务员

萧野◎编著



拓展必胜的人才资源

无论是整个商业活动，还是酒店业自身，都会根据时代的发展和管理的要求来挑选人才。

 中国纺织出版社

跟我学做酒店 金牌服务员

萧野◎编著

拓展必胜的人才资源

无论是整个商业活动，还是酒店业自身，都会根据时代的发展和管理的要来挑选人才。

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

跟我学做酒店金牌服务员/萧野编著. —北京:中国
纺织出版社, 2005. 4
ISBN 7-5064-3343-5/F·0057

I. 跟… II. 萧… III. 饭店-商业服务 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 017769 号

责任编辑:王学军 特约编辑:冯晓玲
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街 6 号
邮政编码:100027 电话:010—64160816
<http://www.c-textilep.com>
E-mail: faxing@c-textilep.com
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2005 年 4 月第 1 版第 1 次印刷
开本:640×960 1/16 印张:22.75
字数:250 千字 印数:1—6000 定价:32.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

序 言

随着我国经济的快速增长,酒店业也成为了我国发展最快的行业之一,从业人数迅速增长,而且整个酒店业的服务水平与质量也正在逐步得到改善和提高。

与其他行业相比较,酒店业对员工的要求往往更为严格。因为,在市场竞争日益激烈的今天,一家酒店要赢得宾客,单纯靠规范的笑脸是远远不够的,更重要的是要能给客人以实实在在的帮助,也就是说服务要更有内涵。具体来说就是把客人当成朋友,提供的服务不仅满足客人的期望,更应“雪中送炭、锦上添花”,给客人一个意外的惊喜。满意加惊喜,这就是需要酒店通过运用各具特色的服务艺术所要达到的和所要追求的境界。从酒店经营的角度看,酒店文化的含量要胜过设施的含量、技术的含量。也就是说,酒店竞争的关键是特色,特色的核心是品牌,品牌的保障是文化,文化的体现是服务。而酒店的服务艺术,又必须通过自己的员工完整地来实现。

因此,作为一名酒店服务员,你自身的素质水平、对各种服务技术所掌握的熟练程度,尤其是你对酒店服务工作的态度,都会直接影响整个酒店的经营水准和服务质量。

所以,如何培养正确的职业心态,如何正确地对待自己的工作,如何才能在日常工作中充分发挥自己的能力,如何才能真正完美地履行自己的岗位职责,都是一名优秀的酒店服务员应当时刻思考的事情。俗话说得好:“三百六十五行,行行出状元。”只有不断地提高自己的业务水平和自身素质,你才能够在众多的同事中脱颖而出,成为真正的金牌服务员,既为酒店创造良好的品牌,同时也改变自己的人生,实现自己的价值。

本书第1章至第3章系统而完整地介绍了作为一名酒店金牌服务员所应当具备的基本素质、礼仪规范,并且通过大量的实例介绍了如何提高服务水平的实战技巧;第4章至第6章分门别类地介绍了酒店前厅部、客房部、



餐饮部等不同部门的岗位职责以及服务人员所应了解和服务技巧和服务礼仪;第7章对酒店服务员在日常工作中可能碰到的问题一一进行讲解,并且提供了相应的解决办法;第8章至第10章则主要阐述了酒店服务员还应当掌握的相关法律知识和其他业务知识,重点是拓展酒店服务员的知识面。

本书立足于国内酒店业的现实,具有极强的针对性和实用性。本书语言通俗易懂,文笔流畅,采用释疑解惑、循序渐进的写作方式,为广大酒店服务员揭示了酒店服务的秘诀,不仅是一本较系统的酒店服务员培训与管理教程,同时也是一些星级酒店、宾馆、饭店服务人员进行自我训练与进修的最佳读物。

编 者

2005年1月

目 录

第一章 优秀酒店服务员从这里开始	1
一、酒店金牌服务员是什么样的人	1
是向“上帝”奉献真诚微笑的使者	1
是招徕宾客的“交际家”	2
是见机而作的“小机灵”	4
是具有良好的记忆力的“活字典”	5
二、有了意志力你就成功了一半	6
坚持主动性,不做木偶人	6
保持自制力,有理让三分	7
麦当劳“帝国”的成功秘诀	11
三、从热爱自己的职业干起	13
服务是酒店的产品,顾客是酒店的财神	13
服务可以增长才干,打工仔可以变为总裁	14
服务是一门艺术,是谋生的一种手段	16
树誉千日,毁誉一时,100 - 1 = 0	17
四、优质服务 = 规范服务 + 超常服务	18
良好的礼仪礼貌	18
优良的服务态度	19
丰富的服务知识	20
娴熟的服务技能	20
快捷的服务效率	21
一流的清洁卫生	24



五、做优秀公关秀	24
怎样使顾客对你产生好感	24
怎样同不同气质人的交往	26
第一次接触要注意什么	27
怎样保持心理平衡	28
第二章 清清楚楚了解酒店的服务	31
一、学会对酒店进行分类	31
根据客源分类	31
其他分类方法	32
我国酒店分类	34
二、做好酒店顾客分析	36
对酒店顾客的财力进行分析	36
对酒店顾客的入住选择行为进行分析	37
对酒店顾客的外出动机进行分析	37
三、掌握酒店服务的内容	39
准确了解酒店服务的概念	39
准确了解酒店服务的范围	40
准确了解住宿服务的内容	41
准确了解餐饮服务的内容	42
四、酒店服务有备才能无患	42
做好服务前的自身准备	42
做好服务前的环境准备	44
做好服务前的工作准备	45
五、酒店服务要用技巧来说话	46
熟练掌握前厅服务的技巧	46
正确掌握客房服务的技巧	47
巧妙运用餐厅服务的技巧	48

人民酒店“三号”品牌代代相传的秘密	52
第三章 酒店服务礼仪有学问	53
一、穿戴有方是第一步	53
服饰要协调	53
正装要得体	54
穿戴有四忌	56
慎重佩戴各种饰品	57
二、美丽从“头”开始	59
人无洁发,邋邋遢遢	59
选好发型,扬长避短	60
三、利用化妆给人留下美好印象	61
化妆要坚持的原则	61
化妆的方法必须正确	62
化妆要铭记的五大禁忌	65
四、巧嘴才能显示出非凡的魅力	67
交谈用语的秘诀	67
准确运用行业用语	68
五、一举一动充分表现你的气质	72
站要挺拔精神——上长下压,前后相挟,左右向中	73
走要飘逸大方——上体前驱,抬头挺胸,目视前方	75
坐要端庄文雅——腰背挺直肩放松	82
六、见面礼仪五要诀	88
称呼是交往的“钥匙”	88
问候是获得好感的秘笈	88
握手是连接心灵的桥梁	89
介绍是促成沟通的媒介	90
女士优先是礼节中的国际惯例	91



七、接待礼仪	92
办公室接待礼仪	92
迎送接待礼仪	94
会议接待礼仪	95
八、位次——身份的象征	95
宴请位次安排	96
会客位次安排	97
会谈位次安排	98
会议位次安排	99
签字位次安排	100
合影位次安排	100
乘车位次安排	101
国旗位次安排	101
第四章 掌握前厅服务的技巧	103
一、前厅服务功能及分工	103
前厅部基本工作职能	103
前厅部组织机构设置	104
二、前厅服务员职责	105
礼宾员	105
预订员	106
接待员	108
问讯员	108
接线员	109
商务中心文员	109
三、前厅服务员礼仪	110
礼宾员礼仪	111
问讯员礼仪	117

接待员礼仪	121
邮件的处理	123
预订员礼仪	124
接线员礼仪	125
结账员礼仪	130
商务中心文员礼仪	131
四、前台销售方法与技巧	132
报价方法	132
销售技巧	133
注意事项	135
第五章 客房服务要重视	139
一、客房部组织机构设置	139
大中型酒店客房部机构设置	139
小型酒店客房部机构设置	139
二、客房部机构职能	140
客房楼面	140
洗涤部	141
公共区域	141
三、客房部岗位设置与职能	141
台班服务员	141
卫生班服务员	143
副班服务员	144
四、客房种类及其设备	145
客房种类	145
客房设备	146
五、客房接待服务模式	147
楼层服务台	147



客房服务中心	148
六、客房接待服务程序	149
迎客服务	150
住客服务	151
送客服务	151
七、接待服务注意事项	152
讲究仪表仪容,做好“幕后”工作	152
介绍服务设施,说明使用方法	152
按照标准服务,注意礼貌用语	152
平常见到客人,主动问候招呼	153
注意“三轻”服务,不要打扰客人	153
客房就是“私房”,出进不可大意	154
八、住客服务	154
端茶送水	154
整理房间	155
会客服务	156
送餐服务	156
留言服务	157
电话服务	157
洗衣服务	157
饮料服务	158
叫醒服务	159
借用服务	159
输送服务	160
加床服务	160
托婴服务	160
代修服务	161

保险箱服务	161
擦皮鞋服务	161
九、客房清扫	162
客房清洁卫生标准	162
客房清扫基本方法	162
客房清扫程序	163
客房卫生计划	164
清扫注意事项	164
十、客房清洁整理细则	166
日间服务	166
夜床服务	173
十一、客房消毒	175
消毒项目	175
常用消毒剂	175
消毒方法	176
十二、公共区域清洁服务	176
清洁范围	176
清洁要求	177
第六章 餐厅服务不可小视	183
一、餐厅服务的基本要求	183
卫生洁净喜人	183
布置赏心悦目	185
二、餐厅组织结构	186
餐厅业务组织形式	186
餐厅工作岗位职责	187
三、餐前准备	189
任务分配	189



准备餐桌	189
准备台布	189
准备餐具	190
准备餐具柜	190
熟悉菜单	190
餐前短会	190
四、开餐服务	191
迎宾入厅	191
引客入座	192
恭请点菜	193
取菜服务	198
五、就餐服务	199
上菜及台面服务	199
服务周到	200
服务规范	202
操作安全	205
讲究卫生	206
六、结账送客	206
必须注意的一般事项	206
正确应对客人质疑	207
说话要讲究方式	207
尽量目送客人	207
七、宴会服务	208
宴会预订	208
宴会前准备	209
宴会布置	209
服务程序	212

注意事项	213
八、酒吧服务	215
开吧	215
服务程序	216
收吧	220
服务礼仪	221
九、酒水服务技巧	223
示瓶	223
冰镇	224
溜杯	224
温烫	224
开瓶	224
啤酒	226
斟酒	226
添酒	227
十、不同国别的服务方式	227
基本服务方式	227
法国式服务	228
英国式服务	228
俄罗斯式服务	229
美国式服务	229
西餐盖盘式服务	230
十一、必须要了解两种特殊服务	230
客前服务	230
备餐车式服务	231
第七章 答疑解惑	233
一、礼仪服务常见问题及处理	233



开车服务	233
上岗服务	234
谈话聊天	234
客人求助	235
二、前厅服务常见问题及处理	236
入住登记	236
投诉处理	238
缺额预订与超额预订	241
客房预订中的失约行为	243
安全问题	244
三、客房服务常见问题及处理	246
接待服务	246
客房保安	254
突发事件	258
四、餐厅服务常见问题及处理	260
投诉处理	260
安全问题	261
特殊情况	262
第八章 案例分析	265
一、喜来登旅馆的十诫	265
二、希尔顿酒店的七准则	267
三、雷迪森旅馆的生意经“是的,我能”	268
四、卡尔顿酒店的黄金标准	269
五、香港半岛与半岛集团成功的奥秘	271
六、广州白天鹅宾馆的全员公关	272
七、一盒感冒药的故事	273

第九章 金牌服务员不可不知的法律知识	275
一、酒店消防管理法律制度	275
立法目的	275
消防管理体系和管理制度	275
防火设计与施工	276
火灾预防	276
消防设备	277
火灾扑救	277
酒店各主要部门消防管理制度	278
二、酒店治安管理法律制度	280
立法目的和适用范围	280
营业设施安全的法律规定	281
旅馆设立变更的法律规定	281
保证旅客人身、财物安全的法律规定	281
对违法犯罪活动处罚的规定	282
酒店治安工作管理制度	282
三、酒店安全管理法律制度	283
立法目的和适用范围	283
旅游安全管理的基本方针	283
旅游安全管理机构的职责	284
事故处理及应注意的问题	284
酒店各部门安全管理制度	285
四、食品卫生法	288
食品卫生法的立法目的	288
食品的卫生	288
食品添加剂、食品容器、包装材料和食品用工具、设备的 卫生规定	290



食品卫生管理和监督	291
法律责任	293
第十章 附录	295
一、掌握必要的行业英语口语	295
在接待台(处)	295
在迎客厅	301
在房间里	302
洗衣、打扫、修理	306
二、常用文明服务用语 25 句	308
三、饭店星级的划分及评定	309
四、金牌服务员的课外必修课	329
五、中华人民共和国消防法	338