

KEFANG FUWU SHOUC

KEFANG FUWU SHOUC

客房服务手册



KEFANG FUWU SHOUC

王少武 张耀宗 / 编著

旅游教育出版社



客房服务手册

王少武 张耀宗 编著

旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:单丽平

图书在版编目(CIP)数据

客房服务手册/王少武,张耀宗编著. —北京:旅游教育出版社,2004.2

ISBN 7-5637-1183-X

I.客… II.①王… ②张… 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(2003)第 117004 号

客房服务手册

王少武 张耀宗 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx @ sohu.com
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/32
印 张	8.25
字 数	130 千字
版 次	2004 年 2 月第 1 版
印 次	2004 年 2 月第 1 次印刷
印 数	1~5000 册
定 价	14.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为了使饭店客房、前厅等服务人员更好地为宾客服务,掌握专业知识,提高业务素质和服务水平,我们组织有关专家将饭店、宾馆的众多知识以手册的形式汇编成册。它融知识性、针对性于一体,旨在帮助饭店、宾馆的服务人员更好地掌握客房、前厅服务技能及相关知识;帮助他们更快地提高服务技能。

《客房服务手册》以问答的形式对饭店客房部、前厅部的服务程序、服务规范和服务技能进行了深入浅出的讲解。其中内容包括客房基础知识、客房卫生清扫知识、客房服务知识、会议服务知识、安全保卫知识、前厅服务知识、行李服务知识、商务中心基础知识等,是一本实用性、操作性较强的图书。

本书可作为饭店经理、管理人员及训导人员培训客房、前厅服务人员的参考依据和教材,也可以作为饭店、宾馆服务人员的业务自学用书和操作指导用书,解决了饭店管理人员指挥,服务人员被动执行而不知为什么的问题。

愿本书会成为饭店经理、饭店中层管理人员、饭店训导人员、客房服务员、前厅服务员和旅游学校饭店专业师生的好帮手。

旅游教育出版社

2004.1



● 素 质 篇

- | | |
|---|------------------------|
| 1 | 一、饭店员工应具备的基本素质 |
| 1 | 1. 员工基本素质要求的具体内容是什么? |
| 2 | 2. 员工思想素质的具体内容是什么? |
| 3 | 3. 员工道德素质的具体内容是什么? |
| 4 | 4. 员工文化素质的具体内容是什么? |
| 4 | 5. 员工技术素质的具体内容是什么? |
| 4 | 6. 员工业务素质的具体内容是什么? |
| 5 | 7. 员工管理素质的具体内容是什么? |
| 5 | 8. 客房部管理人员应具备什么样的素质? |
| 6 | 9. 服务员处理疑难问题应具备哪几个条件? |
| 6 | 10. 服务员的应变能力指的是什么? |
| 7 | 二、饭店员工服务的礼貌礼节 |
| 7 | 11. 礼的含义是什么? |
| 7 | 12. 礼貌的含义是什么? |
| 7 | 13. 礼节的含义是什么? |
| 8 | 14. 礼仪的含义是什么? |
| 8 | 15. 礼貌、礼节、礼仪的联系和区别是什么? |



- | | |
|----|-------------------------|
| 8 | 16. 讲究礼貌礼节的意义是什么? |
| 9 | 17. 礼貌服务须要做到哪些? |
| 9 | 18. 文明接待、礼貌服务的原则是什么? |
| 10 | 19. 仪容的含义是什么? |
| 10 | 20. 仪表的含义是什么? |
| 10 | 21. 仪表仪容的重要性是什么? |
| 10 | 22. 仪态的含义是什么? |
| 11 | 23. 仪态的重要性是什么? |
| 11 | 24. 仪表仪容的具体要求是什么? |
| 12 | 25. 讲究礼貌礼节的称职服务员必须做到哪些? |
| 13 | 26. 服务工作中常见的礼节有哪些? |
| 13 | 27. 问候礼的具体内容是什么? |
| 13 | 28. 称呼礼的具体内容是什么? |
| 14 | 29. 应答礼的具体内容是什么? |
| 14 | 30. 迎送礼的具体内容是什么? |
| 15 | 31. 操作礼的具体内容是什么? |
| 15 | 32. 握手礼的具体内容是什么? |
| 16 | 33. 微笑服务的意义和作用是什么? |
| 17 | 34. 热情服务的“五个一样”是什么? |
| 17 | 35. “五声十一字”的具体内容是什么? |



- | | |
|----|----------------------------|
| 17 | 36. 什么是服务态度? |
| 17 | 37. 什么是服务质量? |
| 18 | 38. 服务员的服饰有哪些要求? |
| 18 | 39. 服务员如何穿着西装? |
| 18 | 40. 服务员如何穿着鞋袜? |
| 18 | 41. 服务员的言行举止要求是什么? |
| 20 | 42. 服务员的谈吐要求是什么? |
| 20 | 43. 服务员如何行走? |
| 20 | 44. 服务员如何站立? |
| 21 | 45. 什么是服务员的正确坐姿? |
| 21 | 46. 服务员如何运用手势? |
| 22 | 47. 服务员在使用服务用语时应注意哪些问题? |
| 23 | 48. 服务员在工作中与外宾交谈时,应注意哪些问题? |
| 23 | 49. 服务员如何接听电话? |
| 24 | 50. 服务员在楼层的大厅、走廊遇到客人时怎么办? |
| 24 | 51. 服务员在行走中有急事需要超越客人时怎么办? |
| 25 | 52. 客人正在谈话,服务员有急事找他时怎么办? |



- | | |
|----|--------------------------------|
| 25 | 53. 当服务员对客人提出的问题不清楚, 难以回答时怎么办? |
| 26 | 54. 客人在通道里从对面走来, 服务员应怎么办? |
| 26 | 55. 遇到着装奇异、举止特殊的客人时服务员应怎么办? |
| 26 | 56. 因工作需要, 服务员与客人一同乘坐电梯时怎么办? |

● 前 厅 篇

28 一、前厅的基础知识

28 57. 前厅部与客房部是什么关系?

28 58. 前厅部的主要任务是什么?

30 59. 前厅部业务的特点是什么?

30 60. 总服务台的职能是什么?

30 二、前台预订

30 61. 客房预订的渠道有哪些?

31 62. 客房预订的方式有哪些?

31 63. 客房预订有哪几种类型?

32 64. 客房预订的基本形式有哪几种?

33 65. 饭店内部的订房怎样处理?

33 66. 如何保守房价秘密?



- | | |
|----|-----------------------|
| 34 | 67. 什么叫超额预订? |
| 35 | 68. 保证性预订有什么特点? |
| 35 | 69. 客房价格有哪些种类? |
| 36 | 70. 如何处理客人电话预订? |
| 36 | 71. 如何处理客人传真预订? |
| 37 | 72. 如何处理客人更改预订? |
| 37 | 73. 如何处理客人取消预订? |
| 37 | 74. 如何处理 VIP 客人预订? |
| 38 | 75. 如何处理网上预订? |
| 38 | 76. 如何处理预订单的存档? |
| 39 | 77. 如何处理客人预订未到? |
| 39 | 78. 如何处理担保预订? |
| 40 | 79. 如何处理会议室的预订? |
| 40 | 80. 如何建立客人档案资料? |
| 41 | 三、前台接待 |
| 41 | 81. 如何为团队客人分配房间? |
| 41 | 82. 如何为散客分配房间? |
| 41 | 83. 如何为预订的散客办理入住手续? |
| 42 | 84. 如何为 VIP 客人办理入住手续? |
| 42 | 85. 如何为团队客人办理入住手续? |



- | | |
|----|----------------------------|
| 43 | 86. 如何为没有预订的客人办理入住手续? |
| 43 | 87. 如何建立和查寻客史档案? |
| 43 | 88. 如何处理担保预订但未抵达的情况? |
| 44 | 89. 如何处理矛盾房? |
| 44 | 90. 排房的顺序是什么? |
| 45 | 91. 排房时应注意的问题有哪些? |
| 45 | 92. 如果发生重复排房怎么办? |
| 46 | 93. 怎样做好重要客人的入住接待? |
| 47 | 94. 前台问讯员在服务中应做到哪些? |
| 47 | 95. 前台问讯、留言服务中应注意哪些要点? |
| 48 | 96. 如何收取客人的预付款? |
| 49 | 97. 客人在办理入住时拒付预付款怎么办? |
| 49 | 98. 客人在饭店发生的费用已超出预付款数额怎么办? |
| 50 | 99. 如何处理住店客人换房? |
| 50 | 100. 客人外出要求保留房间时怎么办? |
| 50 | 101. 如何为团队客人提供叫醒服务? |
| 51 | 102. 如何处理客人的特殊要求? |
| 51 | 103. 如何处理客人投诉? |



- | | |
|----|-----------------------------------|
| 51 | 104. 如何处理客人留言? |
| 52 | 105. 如何为客人提供咨询服务? |
| 52 | 106. 如何为客人提供信函服务? |
| 52 | 107. 如何为客人办理代订火车票? |
| 53 | 108. 走客房尚未清扫出来,而客人要求人住后再清扫,应如何处理? |
| 53 | 109. 客人离店时要求帮助转交物品怎么办? |
| 54 | 110. 如何处理客人超时离店? |
| 54 | 111. 当接待员正在服务台接听电话,有客人来到面前时怎么办? |
| 55 | 四、行李服务 |
| 55 | 112. 大门应接员(门童)在服务中应做到哪些? |
| 56 | 113. 如何提供拉车门服务? |
| 56 | 114. 如何做好雨天服务? |
| 57 | 115. 行李员在服务中应做到哪些? |
| 59 | 116. 帮助客人拿行李时应注意什么? |
| 59 | 117. 行李员如何引领客人进入房间? |
| 60 | 118. 如何办理团队客人入住时的行李服务? |
| 60 | 119. 如何办理团队客人离店时的行李服务? |



- | | |
|----|------------------------------------|
| 60 | 120. 当将行李送入房时,客人说还有欠差怎么办? |
| 61 | 121. 如何为客人提供接机服务? |
| 62 | 122. 如何为客人提供送机服务? |
| 62 | 123. 如何办理散客入住时行李服务? |
| 63 | 124. 如何办理散客离店时行李服务? |
| 63 | 125. 如何办理客人寄存行李服务? |
| 63 | 126. 如何办理客人领取行李服务? |
| 64 | 127. 客人退房离店时如有物品交给行李部,说会有人来取,怎样办理? |
| 64 | 128. 客人提取寄存的行李时,提取凭证丢失怎么办? |
| 64 | 129. 行李员如何为客人提供换房服务? |
| 65 | 130. 如何为客人提供衣帽寄存服务? |
| 66 | 131. 当服务员接到客人的邮件、挂号信时怎么办? |
| 66 | 132. 如何办理员工邮件的递送? |
| 67 | 133. 如何办理报纸的发送? |
| 67 | 134. 如何处理离店客人的邮件? |
| 67 | 135. 如何为客人提供店内找人服务? |
| 68 | 五、电话总机 |
| 68 | 136. 电话总机的业务范围及基本要求是什么? |



- | | |
|----|-----------------------------|
| 69 | 137. 话务员的素质要求是什么? |
| 69 | 138. 话务员如何使用节日问候语? |
| 70 | 139. 如何接转房间电话? |
| 70 | 140. 如何回答客人的问询电话? |
| 71 | 141. 如何回答客人关于世界时差问题? |
| 71 | 142. 如何为客人提供叫醒服务? |
| 71 | 143. 如何为 VIP 客人提供叫醒服务? |
| 72 | 144. 如何为客人提供免打扰服务? |
| 72 | 145. 如何处理客人留言? |
| 73 | 146. 话务员如何处理找员工的外线电话? |
| 73 | 147. 有电话找总经理或部门经理,话务员应如何处理? |
| 74 | 148. 话务员如何处理骚扰电话? |
| 74 | 149. 如有电话找保密房间的客人怎么办? |
| 75 | 150. 如何保养话务台? |
| 75 | 151. 如何处理客人、员工紧急报警? |
| 76 | 152. 如何处理消防中心紧急报警? |
| 76 | 六、商务中心 |
| 76 | 153. 对商务中心员工的素质有哪些要求? |
| 77 | 154. 商务中心如何做到 24 小时服务? |
| 77 | 155. 如何接待进入商务中心的客人? |



- | | |
|----|-----------------------|
| 77 | 156. 如何为客人提供出租电脑服务? |
| 78 | 157. 如何为客人提供上网服务? |
| 78 | 158. 如何为客人提供复印服务? |
| 79 | 159. 如何为客人提供快件服务? |
| 79 | 160. 如何为客人提供发送传真服务? |
| 80 | 161. 如何为客人提供接收传真服务? |
| 80 | 162. 如何为客人提供文件打印服务? |
| 80 | 163. 如何处理客人遗留商务中心的物品? |

● 客 房 篇

- | | |
|----|----------------------------|
| 82 | 一、客房的基础知识 |
| 82 | 164. 客房在饭店中的地位 and 作用是什么? |
| 82 | 165. 从哪几个方面说明客房是饭店的重要组成部分? |
| 83 | 166. 客房部的 main 任务有哪些? |
| 83 | 167. 客房作为商品出售有哪些基本要求? |
| 84 | 168. 客房产品的最大的特点是什么? |
| 84 | 169. 客房产品质量标准主要包括哪几个方面的内容? |
| 85 | 170. 客房的种类有多少? |
| 87 | 171. 客房装饰的原则是什么? |



- | | |
|-----|---------------------------|
| 87 | 172. 客房家具的布置原则是什么? |
| 87 | 173. 如何搭配房间色彩? |
| 88 | 174. 客房的功能设计有哪些内容? |
| 89 | 175. 客房用品配备的基本原则是什么? |
| 90 | 176. 书房的装饰布置应注意些什么? |
| 90 | 177. 客房墙饰的布置有哪些方法和要求? |
| 91 | 178. 布置客房摆件应注意些什么? |
| 92 | 179. 客房花草布置的种类和要求是什么? |
| 92 | 180. 客房摆放鲜花应注意些什么? |
| 94 | 181. 沏茶与泡茶有什么区别? |
| 94 | 182. 客房低值易耗品管理“四定”的内容是什么? |
| 95 | 183. 客房卫生间的“五巾”指的是什么? |
| 95 | 184. “五巾”的规格有哪些? |
| 96 | 185. 毛巾的质量要素有哪些? |
| 97 | 186. 为什么要定期翻转床垫? |
| 98 | 187. 客房状态如何表示? |
| 98 | 188. 什么是客房双开率? |
| 98 | 189. 平均房价的计算方法有哪些? |
| 100 | 190. 建立客房服务中心应具备哪些条件? |
| 100 | 191. 客房服务中心的职能是什么? |



- | | |
|-----|--------------------------|
| 101 | 192. 实行客房服务中心的优点和缺点各有哪些? |
| 102 | 193. 商务楼层有哪些具体服务内容? |
| 102 | 194. 商务楼层如何为客人提供入住服务? |
| 103 | 195. 哪些客人属于 VIP 客人? |
| 104 | 196. 客房服务的 4 个环节是什么? |
| 104 | 197. 客房管理的基本内容是什么? |
| 104 | 198. 淡季和旺季期间客房部的工作有哪些不同? |
| 105 | 199. 维修房和未出租房为什么要每天检查? |
| 106 | 200. 如何建立检查客房的制度? |
| 107 | 201. 一天应几次检查和补充住客房迷你酒吧? |
| 107 | 202. 什么叫饭店服务投诉? |
| 108 | 203. 宾客投诉方式有哪几种? |
| 108 | 204. 客房常见的投诉原因有哪些? |
| 108 | 205. 处理投诉的原则是什么? |
| 109 | 206. 宾客投诉时的心理反映有哪几种? |
| 109 | 207. 客房消毒液的种类有哪些? |
| 110 | 208. 如何配制消毒液? |
| 110 | 209. 常用的清洁剂有几种类型? |



- | | |
|-----|------------------------|
| 111 | 210. 使用清洁剂应注意哪些事项? |
| 111 | 211. 怎样保养木制家具? |
| 112 | 212. 什么是优质服务? |
| 113 | 213. 优质服务的内容包括哪些? |
| 113 | 214. 对住客的服务包括哪几类? |
| 113 | 215. 常规服务应做到哪些? |
| 113 | 216. 规范服务指的是什么? |
| 113 | 217. 规范服务包括哪些内容? |
| 114 | 218. 超常服务指的是什么? |
| 114 | 219. 为什么超常服务要以客人需要为宗旨? |
| 114 | 220. 个性服务可分为几个层次? |
| 114 | 221. 客房服务的特点是什么? |
| 115 | 222. 什么是“明”服务和“暗”服务? |
| 116 | 223. 客房服务如何满足客人的心理需求? |
| 118 | 二、客房服务中心 |
| 118 | 224. 客房服务中心的主要职责是什么? |
| 119 | 225. 如何接听客人电话? |
| 119 | 226. 如何保管工作钥匙? |
| 119 | 227. 当接到住房通知单时怎么办? |
| 120 | 228. 如何处理客人遗留物品? |