

趋势管理

4

有效的管理可以使企业自我超越

宾馆酒店 员工培训教程

Hotel Employee Training

梭伦/主编 惟言/修订



消费习惯的改变、从业员工的工作意愿、行业的竞争，都足以直接
影响宾馆业的经营及管理方式

 中国纺织出版社

有效的管理可以使企业自我超越

4

宾馆酒店员工 培训教程

Hotel Employee Training

梭伦/主编 惟言/修订



H  tel

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

宾馆酒店员工培训教程/梭伦主编. —北京:中国纺织出版社,2001.8
(2004年6月重印)

ISBN 7-5064-2068-6/F·0166

I. 宾… II. 梭… III. 宾馆-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043183 号

责任编辑:王学军

责任印制:刘一强

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

三河新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001年9月第1版第1次印刷 2004年6月第2版第1次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:11.75

字数:250千字 印数:1—6000 定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前 言

随着我国国民经济尤其是旅游业的持续发展,我国的宾馆酒店已经初具产业规模。随处可见许多现代化宾馆酒店高楼耸立,豪华气派。然而,与我国的宏观经济形势发展的要求以及现代宾馆酒店的硬件设施建设相比,该行业的服务水平相对落后。

对从业人员不断地进行系统化、专业化的培训,无疑是提高宾馆酒店服务水平与质量的一条有效途径,同时也是战胜竞争对手的利器。各高档宾馆酒店都设有专门的部门负责员工的培训工作。但是,截至目前为止,国内针对于这方面的指导书籍十分匮乏,宾馆酒店员工培训工作呈现出低效和盲目性的特征。

正是基于上述思考,我们编撰出版了这本《现代宾馆酒店员工培训教程》。本书着重于服务技能与技巧,从始至终渗透着浓厚的以宾客为主的意识,力求突出应用性与可操作性。

本书首先从上述几个方面对宾馆酒店员工进行了总体上的技能培训。随后,又从现代宾馆酒店的销售、前厅、客房、餐饮、公共区域、保安、康乐、酒吧、商场这九个方面,分部门地给予了业务知识、操作技能上的详细指导。

本书不仅可作为宾馆酒店培训员的参考教材,教给你从哪些方面入手对员工实施培训;同时,它本身就是一名很好的培训

员。它将现代宾馆酒店服务所涉及的方方面面的技能与技巧如和风细雨般地娓娓道来,引领着服务人员一步步由浅入深地规范自己的服务行为,从而为宾客提供高水平的服务。

本书以提升现代宾馆酒店业的服务水平为己任,以改善员工培训为目标。我们期望此书能对现代宾馆酒店的业界同仁有所帮助。

编 者

2004 年 3 月

目 录

第一章 用培训提升宾馆酒店的竞争力

员工培训的意义及原理	1
◆员工培训的意义	2
◆员工培训的原理	4
员工培训的种类和程序	9
◆员工培训的种类	9
◆员工培训的程序	13
员工培训的方法与技巧	21
◆员工培训的方法	21
◆员工培训的技巧	25

第二章 员工形体训练

形体仪态基本要求	31
◆站姿	31
◆坐姿	33
◆走姿	35
◆手势	37

形体训练的体能标准及饮食	41
◆形体训练的体能标准	41
◆形体训练的饮食	45
常用形体训练方法	51
◆健美训练方法	51
◆体态美训练方法	54
◆风姿美训练方法	56
◆走姿美训练方法	58
着装打扮技巧	62
◆制服穿着	62
◆鞋袜穿着	63
◆铭牌佩戴	63
◆饰物佩戴	63
◆头发修饰	63
◆个人卫生	64
◆面部化妆	64

第三章 员工礼仪培训

员工日常通用服务礼仪	65
◆称呼客人的礼仪	65
◆敬语服务礼仪	66
◆介绍礼仪	66
◆握手礼仪	67
◆颌首礼仪	67

◆鞠躬礼仪	67
◆拱手礼仪	67
◆合十礼仪	68
◆举手礼仪	68
◆助臂礼仪	68
◆递送账单礼仪	68
◆接递名片礼仪	68
◆入座交谈礼仪	69
◆同乘电梯礼仪	69
◆出入客房礼仪	69
◆送花礼仪	70
◆乘车礼仪	70
电话服务礼仪	70
◆电话总机服务	70
◆服务员接听电话的礼仪	71
◆员工打电话礼仪	73
◆电话交谈礼仪	75
◆电话服务的声音要求	76
◆电话服务其他礼仪	78
行李员服务礼仪	80
◆客人到店时服务礼仪	80
◆客人离店时服务礼仪	82
◆服务礼仪注意事项	84
门卫服务礼仪	85

问询服务礼仪	87
◆尽可能满足客人需求	87
◆注意形象,积极推销	87
◆掌握住客资料	87
◆熟悉使用问询设备	88
总服务台服务礼仪	88
◆总服务台接待礼仪	88
◆总服务台推销礼仪	90
◆总服务台工作礼仪	92
大堂经理服务礼仪	101
◆清楚大堂经理的职责	101
◆正确认识客人的投诉	102
◆认真聆听客人的投诉	103
◆恰当处理客人的投诉	104
宴会服务礼仪	107
◆国际上通用的宴请形式	107
◆宴请准备礼仪	110
◆宴会服务员礼仪	116
◆团队用餐服务礼仪	119
美容服务礼仪	120
◆美容服务的基本要求	120
◆发型设计中心服务礼仪	122
◆美容院美容师服务礼仪	123
◆美容服务的工作程序	124

娱乐服务礼仪	125
◆游泳池服务礼仪	125
◆保龄球服务礼仪	127
◆高尔夫球服务礼仪	128

第四章 销售员培训

初次拜访客户的技巧	129
◆明确目的	129
◆策划自己的开场白	130
◆使用恰当的表达方式	134
◆需要注意的几个环节	138
◆为再访做好准备	139
销售陈述的内容及步骤	142
◆销售陈述的主要内容	142
◆销售陈述的基本步骤	145
成交的语言及方法	149
◆成交的语言选择	149
◆有效的成交方法	151
应收款回款的常用策略	155
◆针对“强硬型”客户的策略	155
◆针对“阴谋型”客户的策略	156
◆针对“合作型”客户的策略	157
◆针对“感情型”客户的策略	158
◆针对“固执型”客户的策略	159

◆针对“虚荣型”客户的策略	159
---------------------	-----

第五章 前厅部员工培训

电话总机服务细则	161
◆转接电话服务细则	161
◆挂拨长途电话服务细则	161
◆回答问询服务细则	162
◆代客留言服务细则	163
◆叫醒服务细则	163
前厅系列服务细则	164
◆前厅预订服务细则	164
◆迎送(门僮)服务细则	165
◆行李员服务细则	166
◆行李保管员服务细则	168
◆接待员服务细则	170
◆问询服务细则	174
◆票务服务细则	178
商务中心服务细则	179
◆电传发送服务细则	179
◆传真发送服务细则	180
◆传真和电传接收服务	181
◆打字服务细则	181
◆长话台服务细则	182
总台收银服务细则	182

◆结账服务细则	182
◆外币兑换和保险箱服务细则	185
◆前台收银处安全管理服务细则	188

第六章 客房部员工培训

客房部员工必备知识	191
◆客房种类及房态	191
◆客房内的设备用品及摆放规格	192
◆客房清洁工具与清洁剂的使用	196
◆客房日常设备的保养维护	198
客房部接待服务程序	199
◆迎接客人的准备工作	200
◆客人到店的迎接工作	200
◆对住客的服务工作	202
◆送客服务工作	205
客房清洁整理服务标准及程序	206
◆客房的日间清洁整理服务	206
◆客房的夜间清洁整理服务	218
◆客房计划卫生服务	224
客房部常用表格的使用	240
◆清洁员常用表格的使用	240
◆台班员常用表格的使用	240

第七章 餐饮部员工培训

餐饮部服务员的必备技能	247
-------------------	-----



◆摆台	247
◆托碟	250
◆递毛巾与换烟缸	252
◆餐具擦拭	254
◆布巾的使用与保管	256
◆斟酒	257
中式餐饮服务规程	263
◆中式餐饮服务的基本程序	263
◆中餐宴会的摆台规格及服务程序	266
西式餐饮服务规程	272
◆一般西餐服务程序及预订	272
◆西餐宴会服务程序	275
◆法式宴会服务程序	277

第八章 公共区域服务员培训

公共区域的日常清洁保养工作	281
◆店外公共区域的清洁工作	281
◆店内前台公共区域的清洁保养	282
◆店内后台公共区域的清洁保养	287
公共区域清洁保养技术	288
◆织物类材料的清洁保养技术	288
◆石质类材料的清洁保养技术	292
◆木质类材料的清洁保养技术	297
◆金属材料、玻璃镜面、吊灯的清洁保养技术	299

第九章 保安部员工培训

保安员的素质要求及服务细则	303
◆保安员的素质要求	303
◆保安部内部管理	304
◆保安员服务细则	305
现代宾馆酒店安全知识	310
◆安全常识	310
◆宾馆酒店常见治安问题的处理	312

第十章 康乐部员工培训

营业员及收款员服务细则	317
◆营业员服务细则	317
◆收款员服务细则	318
健身娱乐服务细则	319
◆球类、健身房岗位服务细则	319
◆舞厅、音乐厅服务细则	320
桑拿、美容服务细则	321
◆桑拿服务细则	321
◆美容中心服务细则	323
游泳池服务细则	324
◆救生员岗位职责	324
◆服务岗工作细则	325
◆池水净化与卫生打扫工作细则	325

第十一章 酒吧员工培训

酒品服务基本技巧	327
◆ 示瓶	327
◆ 冰镇	328
◆ 溜杯	328
◆ 温烫	328
◆ 开瓶	329
◆ 晃酒	330
◆ 斟酒	331
◆ 饮酒礼仪	332
◆ 添酒	332
酒吧服务的一般程序	333
◆ 开始营业前的准备工作	333
◆ 营业过程中的服务程序	335
◆ 营业结束后的工作程序	337
酒吧服务的礼仪标准	339
◆ 调酒服务礼仪标准	339
◆ 待客服务礼仪标准(服务员及调酒师)	341

第十二章 商场部员工培训

商场部工作规程	347
◆ 营业员柜台工作规程	347
◆ 商品保管规程	348

◆收银和使用规程·····	349
◆商场零售商品进货规程·····	349
商场部营业员服务细则·····	350
◆营业盘点·····	350
◆商品包装·····	351
◆商品陈列·····	351
◆仓库出货·····	352
◆商品记账与销账·····	352
◆现金收款·····	353
◆信用卡收款·····	353
◆柜台卫生工作·····	355

第一章 用培训提升宾馆 酒店的竞争力

纵观世界,任何一个经济强大的国家,在其经济繁荣时期,莫不把劳动者技能培训与开发提高到全社会的重要地位。日本把每年的11月定为“技能月”,并开展各类技能比赛,获奖者除了可以享受其他待遇之外,还受到皇太子等人的接见并进晚餐。在韩国,全国技能比赛中获奖的人员,可享受摩托车护卫、乘坐敞篷车、市民夹道欢迎的国宾礼遇。

国际劳工组织亚太局负责人,曾经一针见血指出了中国产业工人的致命弱点:“中国有世界一流的科技人员,这是许多发展中国家望尘莫及的。但中国的产业工人在有些方面甚至还不如有的东南亚国家。在工人的劳动技能培训和开发方面,中国在国际上大约落后30年,致使中国的劳务出口赶不上菲律宾,而人口又是菲律宾的约20倍。”

员工培训的意义及原理

具体到现代宾馆酒店业。竞争的焦点在于人才,也就是员工素质的竞争。员工素质已直接成为宾馆酒店生存和发展的重要条件。素质是知识、技能与思想的总结和体现,它主要包括道