

新编

酒店员工 培训大全

全面 高效 细节 实用

把握至关重要的员工培训细节 让酒店的生意节节高升

王仁锡◎编著



100多家知名酒店

正在全面应用的管理培训范本

改变不容忽视的员工操作习惯
让顾客对酒店的服务赞不绝口

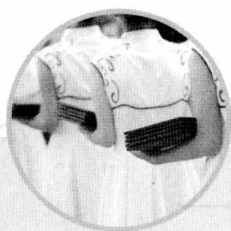


深圳出版发行集团
海天出版社

新编

酒店员工 培训大全

王仁锡◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编酒店员工培训大全 / 王仁锡编著. — 深圳: 海天出版社, 2013.11
(员工经典培训系列)
ISBN 978-7-5507-0723-8

I. ①新… II. ①王… III. ①饭店—职工培训 IV.
①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第087393号

新编酒店员工培训大全

XINBIAN JIUDIAN YUANGONG PEIXUN DAQUAN

出品人 尹昌龙
责任编辑 顾童乔 张绪华
责任技编 梁立新
封面设计 元明·设计

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天综合大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460293(批发) 83460397(邮购)
设计制作 深圳市龙墨文化传播有限公司 Tel: 0755-83460859
印 刷 深圳市华信图文印务有限公司
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 22.25
字 数 320千
版 次 2013年11月第1版
印 次 2013年11月第1次
定 价 45.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。



第一篇 酒店员工必备知识技能培训

第一章 酒店员工入职培训 / 2

- 第一节 礼节礼貌培训 / 2
- 第二节 仪表仪容培训 / 4
- 第三节 礼貌语言培训 / 7
- 第四节 行为举止培训 / 8
- 第五节 服务意识培训 / 11
- 第六节 从业知识培训 / 13
- 第七节 服务能力培训 / 15

第二章 酒店员工服务水平提升培训 / 17

- 第一节 掌握需求 / 17
- 第二节 沟通技巧 / 19
- 第三节 服务方式 / 20
- 第四节 加强自制力 / 22
- 第五节 紧急事件处理 / 24
- 第六节 客人投诉处理 / 27
- 第七节 针对性服务 / 29
- 第八节 接待国外客人 / 30

第二篇 酒店员工素质与岗位职责培训

第三章 酒店员工素质要求培训 / 36

- 第一节 前厅部员工 / 36
- 第二节 客房部员工 / 38
- 第三节 餐饮部员工 / 40
- 第四节 会议部员工 / 42
- 第五节 商场部员工 / 44
- 第六节 康乐部员工 / 46
- 第七节 工程部员工 / 48
- 第八节 保安部员工 / 49

第四章 酒店部门员工岗位职责培训(上) / 52

- 第一节 前厅部岗位职责 / 52
- 第二节 客房部岗位职责 / 62
- 第三节 餐饮部岗位职责 / 68
- 第四节 康乐部岗位职责 / 79
- 第五节 商场部岗位职责 / 85
- 第六节 会议部岗位职责 / 87

第五章 酒店部门员工岗位职责培训(下) / 89

- 第一节 行政部岗位职责 / 89
- 第二节 保安部岗位职责 / 91
- 第三节 人力资源部岗位职责 / 96
- 第四节 采购部岗位职责 / 99

- 第五节 财务部岗位职责 / 102
- 第六节 工程部岗位职责 / 104
- 第七节 车务中心岗位职责 / 114

第三篇 酒店前厅部、客房部员工培训

第六章 酒店前厅部员工培训 / 118

- 第一节 礼宾服务培训 / 118
- 第二节 客房销售培训 / 125
- 第三节 前厅部常规服务培训 / 139
- 第四节 前厅部业务作业培训 / 158
- 第五节 前厅部投诉处理培训 / 162

第七章 酒店客房部员工培训 / 165

- 第一节 客房清洁保养培训 / 165
- 第二节 公共区域卫生清洁培训 / 178
- 第三节 客房常规服务培训 / 186
- 第四节 客房特别服务培训 / 198
- 第五节 客房服务障碍处理 / 200

第四篇 酒店餐饮部与保安部员工培训

第八章 酒店餐饮部员工培训 / 204

- 第一节 餐饮服务基本技能培训 / 204
- 第二节 餐饮接待技能培训 / 224



第三节 各类餐饮服务培训 / 233

第四节 餐饮卫生培训 / 263

第五节 特殊情况处理 / 273

第六节 餐饮安全工作培训 / 276

第七节 菜肴知识培训 / 286

第八节 酒水知识培训 / 291

第九章 酒店保安部培训 / 301

第一节 偷盗防范与处理培训 / 301

第二节 紧急事件处理培训 / 306

第三节 火灾防范与处理培训 / 311

附录：酒店员工英语培训 / 317

后记 / 349



新编酒店员工培训大全

第一篇

酒店员工必备知识技能培训

第一章 酒店员工入职培训

第一节 礼节礼貌培训

酒店员工坚持礼节、礼貌，服务热情、周到，可以使客人感到舒适，要想成为一名合格的酒店员工，应掌握一定的酒店服务礼节、礼貌，具体有以下几个方面内容：

一、接待客人时要谦虚有礼

1. 对客人的问询应尽量给予满意答复，若确实不清楚应查找有关资料或请示领导尽量答复客人，绝对不能以“不知道”、“不清楚”作回答。回答问题要负责任，不能不懂装懂、模棱两可、胡乱作答。

2. 当客人提出的某项服务要求而酒店员工无法满足时，应主动向客人讲清原因，并向客人表示歉意，同时要给客人一个解决问题的建议或主动协助联系解决。要让客人感到得到了应有的帮助。

二、遇见客人时要大方得体

1. 遇到客人时要面带微笑，酒店员工应先开口，主动问好打招呼，

称呼要得当，以尊称开口表示；以简单、亲切的问候及关照的短语表示热情。对于熟客要注意称呼客人姓氏。

2. 在酒店公共场所遇到客人时，要主动打招呼，在楼道、电梯或其他活动场所和客人相遇，要主动礼让，不要超越抢行。如遇客人谈话，不要靠近旁听，不要在客人中间穿行。如遇有急事需要尽快通过时，应先向客人示意后再通过。

3. 一般不要主动同客人握手，特别是女客人。但如果客人主动伸手应热情迅速作出反应，不要回避。

三、与客人交谈时，要专心、热情

1. 在与客人讲话时，如遇另一客人有事，应点头示意打招呼，或请客人稍等，不能视而不见，无所表示，冷落客人，同时尽快结束谈话，招呼客人。如时间较长，应说“对不起，让您久等了”，不能一声不响就开始工作。

2. 同客人交谈或听外宾发言时，要放下手中工作注意倾听、精神集中、表情自然，不要左顾右盼，不要有任何不耐烦的神情，对没听清楚的地方要礼貌地请客人重复一遍。不要交头接耳或随便打断对方谈话，也不要随意插嘴以示尊重。如需要插话或询问，要先打招呼、表示歉意。

四、日常服务时尊重客人的习惯、信仰和忌讳

1. 酒店员工在日常服务过程中，要尊重客人的风俗习惯和宗教信仰。对客人的服饰、形貌、不同习惯和宗教信仰、动作、语言不要品头论足，更不得讥笑、嘲讽、聚众围观或有其他怪样表情，也不得以高、矮、胖、瘦等相貌特征或身体的某些缺陷称呼客人或起绰号。

2. 未经客人允许，不可抱玩客人的小孩，更不可随意去摸小孩的头。因为不同国家，风俗习惯不同，以免引起客人的反感。

3. 不要问外国人的去向和饮食。如“先生您到哪里去？”“您吃饭了

吗？”等等。

4. 不要询问客人的私事。如“您结婚了吗？”“您家几口人？”“您一个月挣多少钱？”等等这样的问题。

五、加强个人礼貌修养

1. 在客人面前或楼道、餐厅及公共场所不要高声呼叫，更不要争吵或争论。同事之间说话要轻一些。要保持楼内安静。如无意中影响了客人休息、行走或碰了客人，要表示歉意。

2. 在客人面前不要吃东西、吸烟，特别是上班前，不要吃葱、蒜等有异味的食物，更不准饮酒，以免引起客人不舒适的感觉。不要做出有失礼貌的行为举止。

3. 如遇个别客人有不礼貌的言行或其他事故发生，不要同客人争吵，要婉转解释，必要时报告主管。要用文明的态度对待不文明的行为。

另外，酒店员工事先答应了在某一时间内为客人提供某项服务，如代办服务、客衣快洗服务、送餐服务等，要严格遵守时间。服务过程中要爱护客人的行李物品，如提送行李要轻拿轻放。清扫客房不乱翻、乱动客人的物品，发现客人的遗忘物品，要主动送还客人。

第二节 仪表仪容培训

仪表仪容是指人的容貌、外表、姿态、服饰等的总称。它是一个人的精神面貌的外在表现，也是给客人形成良好视觉印象的首要条件。

由于行业特点要求，酒店员工必须注重个人的仪表仪容，这不仅是自尊自爱的需要，也是工作的需要。

一、服饰方面

酒店员工在工作岗位上要身着工作制服。对酒店制服的一般要求如下：

1. 制服应干净、整齐、笔挺。
2. 非特殊需要，不得在酒店外穿着制服。
3. 纽扣要全部扣好，穿西装制服时，不论男女，第一颗纽扣须扣上，不得敞开外衣、卷起裤脚、衣袖，领带必须系正。
4. 制服外衣衣袖、衣领处、衬衣领口处，不得显露个人衣物；制服外不得显露个人物品，如饰物、笔、纸张等；制服衣袋内不得多装物品。
5. 把员工牌端正地佩挂在左胸前。
6. 上班时只准穿酒店配备的鞋、袜。袜子不得露出，不得有破洞。要求穿皮鞋的岗位，必须保持皮鞋干净、光亮。
7. 不得穿背心、裤头；或是光脚、穿拖鞋进入营业厅、公共场所。
8. 要求佩戴白色手套的岗位，必须保持手套整洁。

二、修饰方面

适当地修饰会使客人有赏心悦目之感，从而增加客人对酒店服务的满意度，但是过分的修饰又会影响客人的情绪。酒店对员工在修饰方面的要求具体规定如下：

1. 保持头发清洁整齐。男性员工头发后不过领，侧不过耳；女性员工不得披过肩长发，束发时不得使用鲜艳的花式发夹或发带；男女员工均不得染黑色以外颜色的头发。
2. 面部要洁净，男性员工不准蓄胡须，女性员工可化淡妆，但不得浓妆艳抹，不得使用有异味的化妆品。
3. 指甲修剪整齐，不得留长指甲或涂带色指甲油。
4. 在佩戴饰物方面，可戴一只手表和一只婚戒。不可佩戴过于贵重的



饰物；女员工不可戴大耳环和华丽显眼的手镯、项链等饰品。

三、仪态

1. 站姿

酒店员工正确的站姿是：

- (1) 挺胸，收腹。
- (2) 两眼平视前方，双肩保持水平放松，身体重心应放在两脚之间。
- (3) 嘴微闭，面带微笑，两手自然下垂或在体前交叉，随时保持向客人服务的姿势。
- (4) 女员工站立时要双脚成“V”字形，膝盖和脚后跟紧靠；男员工双脚与肩同宽，身体正直平稳，两手不能叉在腰间，也不能抱在胸前或靠在家具或墙壁上。

2. 坐姿

酒店员工正确的坐姿应是：

- (1) 入座时，要轻要稳；走到座位前，自然转身，右脚向后撤半步，平稳坐下；坐下后，要双脚并齐，两手垂于身体两侧或放在两腿上。
- (2) 女性员工入座前要用手将裙子向前拢一下，然后再坐下，两腿不能叉开或跷二郎腿。
- (3) 起来时，右脚应向后收半步而后站起，动作不要迅猛。

3. 走姿

酒店员工正确的走姿应是：

- (1) 行走时，上身要挺直，身体重心可稍向前倾，头部要端正，双目平视，肩部放松，挺胸、立腰，腹部略微上提。
- (2) 两臂自然前后摆动，走时步伐要平稳雄健。

第三节 礼貌语言培训

酒店员工在语言上要谈吐文雅，语调亲切，音量适中，语句流畅；问话和回答问题要简明、准确、规范。

一、语言要亲切文雅

在酒店业，亲切、文雅是酒店员工语言表达中必须达到的基本要求，为此，酒店制定了一系列服务用语规范。

例如，酒店员工在服务工作中应做到“五声”，即：

1. 客人来时要有迎客声：“您好，欢迎光临”；“先生，早上好！需要帮助吗”等。
2. 遇到客人时要有称呼声：“早上好”、“您好”等。
3. 受人帮助时要有致谢声：“给您添麻烦了”、“谢谢您的帮助”等。
4. 麻烦客人时要有致歉声：“打扰您了”、“实在很抱歉”、“对不起”等。
5. 客人离店时要有送客声：“欢迎您下次再来”、“一路顺风”、“再见”等。

二、要讲究语言艺术

酒店员工讲究语言艺术应从三方面着手：

1. 得体

也就是要随时注意说话的场合、对方的文化背景等，运用恰如其分的语言。

2. 委婉灵活

即要根据不同的地点、场合和具体情况灵活使用语言。例如客人在餐

厅吃完饭，没结账就离桌而去，酒店服务员不能直截了当地说“怎么不付钱就走”，更不能用“想吃白食啊”这种字眼儿。这时酒店服务员应该叫住客人，轻轻地说：“先生，实在抱歉，今天比较忙，没有及时把账单递给您，这是账单，麻烦您结一下账好吗？”

3. 幽默风趣

例如一家酒店有一位外国客人，在临离店时将客房的针织用品几乎席卷一空，提着塞得满满的编织袋蹒跚而去。客房服务员查房后，立即通知前厅部。当时由于前厅客人较多，为顾及影响，前厅服务员没有大事张扬，而是走到这位客人面前，面带微笑说道：“先生，您能下榻我们酒店，已是我们的荣幸了，往洗衣房送这些东西本是我们的责任，您就不必代劳了。”这位客人就很配合地交出了酒店的物品。这样既挽回酒店损失又不伤客人的自尊。

第四节 行为举止培训

酒店员工在为客人服务时，除了要注重仪容仪表、使用礼貌的服务用语外，还必须注意行为举止，按服务规程，做到举止大方得体，给客人以亲切、舒适的感觉，反映出酒店整体的精神风貌。

一、介绍时准确清晰

酒店员工因工作关系需自我介绍时，应准确清晰地报出自己的姓名和所在的部门，并向客人表示非常愿意为其服务。

在为他人进行相互介绍时，要注意先后之别，一般是先将酒店同事介绍给客人，将身份低者、年轻者介绍给身份高者和年长者，将男性介绍给女性。

二、鞠躬时姿势正确自然

鞠躬是酒店员工向客人致意的常用方式。鞠躬时，应立正站好，保持身体端正，双臂自然下垂，双手贴在两侧裤缝（男士常用），或在体前搭好，右手搭在左手上（女士常用），面带微笑，身体上部向前倾斜15~30度，目光向下，同时问候“您好”、“您早”、“欢迎光临”等，而后将身体恢复到原姿态，目光移向对方。

三、握手时注意距离和次序

酒店员工在行握手礼时，应与客人距离一步左右，上身稍向前倾。伸出右手，四指并齐。若和女士握手，不要满手掌相触，轻握手指部位即可。握手要讲究先后次序，应由主人、年长者、身份高者、女士先伸手。酒店员工一般不主动与客人握手，应待客人先伸手；握手时应摘掉手套，双目安然注视对方，并微笑致意。

四、面谈时注意语气语调

与客人面对面交谈时，一般应距离客人一步半左右，应集中注意力，目光注视对方，表情要自然大方，可以伴有适当的手势，但运用时要规范和适度，避免给人以手舞足蹈的感觉。需要用手掌时，掌心应向上，以肘关节为支点在小范围内活动，不要握紧拳头或用手指对客人指指点点和为客人指示方向。说话时声调要自然、清晰、柔和、亲切，不要装腔作势或以生硬口气和客人说话，音量不要过高或过低，以免客人因听不清楚而造成不必要的误会。讲话要准确、清楚，使用礼貌用语，回答问题不能模棱两可。不要和客人开过分的玩笑。不得以任何借口顶撞、讽刺挖苦客人。

五、接听电话时态度和蔼

接听电话，语言要清楚，态度和蔼，要用礼貌用语，如“您好”。此

外,接听外线电话,应报出酒店名称和部门或岗位名称;接听内线电话,则报出部门或岗位名称。通话结束后,要等对方放下电话后再挂断。

六、递交物件要用双手

给客人递交物件时应双手奉上,接物件时也应双手接住。请客人填写表格时应将表格正面递交客人,递笔时笔杆一端朝向客人。

七、敲门时讲究力度和节奏

有事到房间找客人时,要敲门进房。以手指关节力度适中、缓慢而有节奏地敲门,每次一般为三下。敲门时要自报身份,敲门后退离门前一米处等候,若无人应答,中间稍作停顿,再上前敲一次,一般不超过三次;若按门铃,铃响三下后应稍作停顿。

八、引领客人要分清前后

引领客人时,应走在客人斜前方边侧两至三步处,并照顾到客人的走路速度。走楼梯时,上楼梯请客人在前,下楼梯请客人在后。乘电梯时,在门外按住电梯按钮,请客人先进电梯。到达所需楼层后,先出电梯,在梯外按住电梯按钮,再请客人出电梯。上下楼梯时腰要挺、背要直、头要正、臀部要微收,不要手扶楼梯栏杆。

九、取低处物品时动作文雅

不要撅臀部、弯上身、低垂头,而是借助蹲和屈膝的动作,以一膝微屈为支撑点,另一腿屈膝,将腰慢慢直下拿取物品。

十、其他应该注意的举止

避免在客人面前与同事说客人听不懂的方言;在客人面前不得挠头、抓痒、挖耳、抠鼻孔,不得敲桌子或玩其他物品;不得在客人背后做鬼