

客房服务实务

主编◎平文英 邱桂梅



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

第2版 (9787113241116) 经济管理出版社

ISBN 7-113-24111-6 定价：35.00元

7-113-24111-6

客房服务实务

主编◎平文英 邱桂梅

主 任：李进平

常州大学图书馆
藏书章



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务实务/平文英, 邱桂梅主编. —北京: 经济管理出版社, 2014.3
ISBN 978-7-5096-3286-4

I. ①客… II. ①平… ②邱… III. ①客房—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 174698 号

组稿编辑: 魏晨红
责任编辑: 魏晨红 周晓东
责任印制: 黄章平
责任校对: 超凡

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn
电 话: (010) 51915602
印 刷: 三河市延风印装厂
经 销: 新华书店
开 本: 889mm×1194mm/16
印 张: 13.75
字 数: 361 千字
版 次: 2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5096-3286-4
定 价: 38.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

国家级中等职业改革示范校系列教材

编委会

主 任：潘筑华

副主任：平文英 李小明 商 莹 王茂明

委 员：罗文刚 谢代欣 黄贵春 王 刚 李 崑 李一帆

吴 群 李光奕 郑 曦 张世荣 周 颖 邱桂梅

杨 道 陶晓晨 王 璐 翟 玮 侯文亚 宋容健

蔡 凯 马思策 张英胜 韩 勤 韩庆靖 董 晖

序

为深入推进国家中等职业教育改革发展示范学校建设，努力适应经济社会快速发展和中等职业学校课程教学改革的需要，贵州省商业学校作为“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”第二批立项建设学校，按照“市场需求，能力为本，工学结合，服务三产”的要求，针对当前中职教材建设和教学改革需要，在广泛调研、吸纳各地中职教育教研成果的基础上，经过认真讨论，多次修改，我们编写了这套系列教材。

这套系列教材内容涵盖“电子商务”、“酒店服务与管理”、“会计电算化”、“室内艺术设计与制作”4个中央财政重点支持专业及德育实验基地特色项目建设有关内容，包括《基础会计》、《财务会计》、《成本会计》、《会计电算化》、《电子商务实务》、《网络营销实务》、《电子商务网站建设》、《商品管理实务》、《餐厅服务实务》、《客房服务实务》、《前厅服务实务》、《AutoCAD室内设计应用》、《3Ds Max 室内设计与应用》、《室内装饰施工工艺与结构》、《室内装饰设计》、《贵州革命故事人物选》、《多彩贵州民族文化》、《青少年犯罪案例汇编》、《学生安全常识与教育》共19本教材。这套教材针对性强，学科特色突出，集中反映了我校国家改革示范学校的建设成果，融实用性与创新性、综合性与灵活性、严谨性与趣味性为一体，便于学生理解、掌握和实践。

编写这套系列教材，是建设国家示范学校的需要，是促进我校办学规范化、现代化和信息化发展的需要，是全面提高教学质量、教育水平、综合管理能力的需要，是学校建设职业教育改革创新示范、提高质量示范和办出特色示范的需要。这套教材紧密结合贵州省经济社会发展状况，弥补了国家教材在展现综合性、实践性与特色教学方面的不足，在中职学校中起到了示范、引领和辐射作用。

目 录

项目一 客房迎送客服务	001
任务一 客房迎客服务	003
任务二 客房送客服务	013
项目二 客房清扫服务	021
任务一 客房房间的清扫	023
任务二 客房卫生间的清扫	036
任务三 铺床技能实训	046
项目三 客房对客服务	069
任务一 会议服务	071
任务二 对客服务	080
任务三 投诉处理	094
项目四 公共区域的清洁	105
任务一 大堂的清洁	107
任务二 公共洗手间的清洁、地毯清洁保养	116

项目五 客房安全管理	129
任务一 发生火灾的应急处理、消防器材的运用	131
任务二 失窃的应急处理、自然事故的预防措施	145
项目六 客房服务综合实训	155
客房服务中英文对照	171
课后答案	183
资料汇编：酒店 VIP 服务	203

项目一

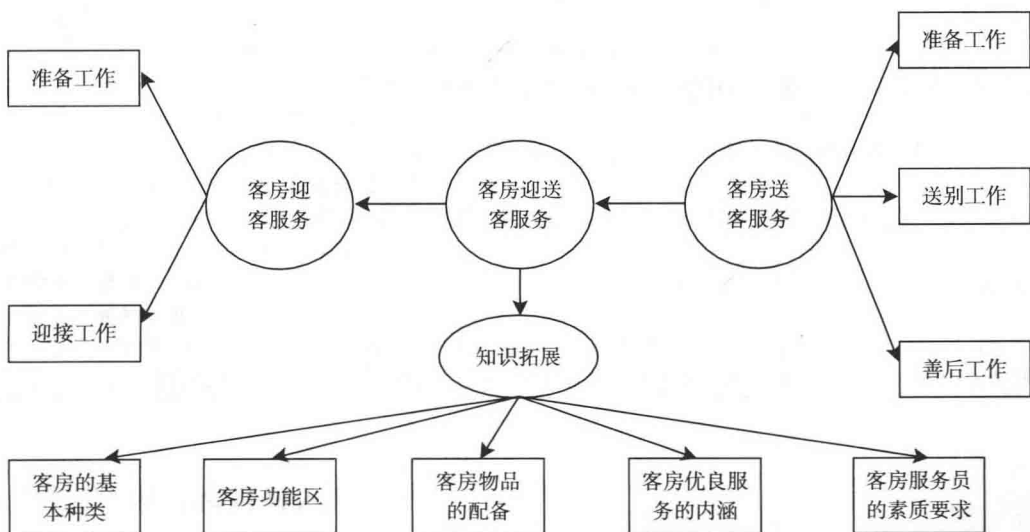
客房迎送客服务

客房的接待服务是酒店服务的主体。客人住进酒店后，绝大部分的接待服务工作都是在楼面完成的。楼面接待服务，不仅要以整洁、舒适、安全和具有魅力的客房迎接客人，而且还要随时用主动、热情、耐心和周到的服务，使客人“来得高兴、住得满意、走得愉快”。

客人离店前后的服务是楼面接待的最后一个环节。客人住店期间，客房工作人员千方百计地为客人提供了热情、周到的服务，如果在最后一个环节遭到破坏，那就会损害客人对整个酒店已有的好印象。只有用迎客时的热情做好送客服务工作，才能争取更多的“回头客”，使酒店的声誉与日俱增。



项目导图





学习目标

知识目标

- (1) 了解客房的基本种类和客房功能区。
- (2) 掌握客房物品的配备及这些物品在客房中的摆放位置。

技能目标

- (1) 具有用计算机查询客房信息的能力。
- (2) 具有迎候宾客、正确引领宾客进房的能力。
- (3) 具有布置各种类型客房的能力。
- (4) 具有向客人介绍饭店各项服务以及特点的能力。



任务一 客房迎客服务



任务目标

通过本次任务实训，让学生掌握迎接客人的基本技能，培养学生对客服务的能力。

项目任务书

任务名称	客房迎客服务	任务编号		时间要求	
训练要求	1. 能够为迎接客人做好各种准备工作 2. 能做好到店客人的迎接工作 3. 提高学生对客服务的意识				
培养能力	1. 了解客情，能用计算机查询客房信息 2. 能按宾客的等级安排接待规格 3. 能布置各种类型的客房 4. 迎候宾客，能正确引领宾客进房，能向客人介绍客房所有设备的使用方法，能向客人介绍饭店各项服务以及特点				
涉及知识	掌握客房迎接客人的原则、流程。了解并掌握客房服务员所具备的对客服务的意识，掌握 VIP 客人接待的技巧和内容				
教学地点	教室、实训室	参考资料			
教学设备	客房标准间				

训练内容

客房迎接客人服务

实训成果评价标准

1. 能正确引领宾客进房，能准确向客人介绍客房所有设备的使用方法，能全面向客人介绍饭店各项服务以及特点。引领客人时动作自然、姿势标准，普通话流利
 2. 能较正确地引领宾客进房，能向客人介绍客房所有设备的使用方法，能向客人介绍饭店各项服务以及特点。引领客人时动作较自然、姿势较标准，普通话较流利
 3. 能引领宾客进房，能向客人介绍客房部分设备的使用方法，能向客人介绍饭店部分服务以及特点。引领客人时动作较自然、姿势较标准，普通话流利程度一般
 4. 不能引领宾客进房，不能向客人介绍客房设备的使用方法，不能向客人介绍饭店服务以及特点。引领客人时动作不自然，普通话流利程度差
- 符合上述标准 1，成绩为优秀，可得 90~100 分；符合标准 2，成绩为良好，可得 70~80 分；符合标准 3，成绩及格，可得 60~70 分；符合标准 4，成绩为不及格，得分 60 分以下；介于这几种标准之间的，可酌情增减分



引导案例（情景导入）

多余的话

服务员小韬第一天上班，被分在酒店主楼 12 层做值台，由于她刚经过三个月的岗位培训，

对做好这项工作充满信心，自我感觉良好。一个上午的接待工作确也颇为顺手。午后，电梯门被打开，走出两位港客，小韬立刻迎上前去，微笑着说：“先生，你们好！欢迎入住本酒店。”她看过客人的房卡，然后接过他们的行李，一边说：“请跟我来。”一边领他们走进客房，接着她用手示意，一一介绍客房设备设施：“这是床头控制柜，这是空调开关……”这时，其中一位客人打断她的话，说：“知道了。”但小韬仍然继续说：“这是电冰箱，桌上文件夹内有‘入住须知’和‘电话指南’……”未等她说完，另一位客人又从钱包抽出一张 20 元的人民币不耐烦地给她。霎时，小韬愣住了，一片好意被拒绝甚至误解，使她感到既沮丧又委屈，她涨红着脸对客人说：“对不起，先生，我们不收小费，谢谢您！如果没有别的事，那我就告退了。”说完便退出房间回到服务台。此刻，小韬心里很不是滋味，她实在想不通，自己按服务规程给客人耐心介绍客房设备设施，为什么会不受客人欢迎。

思考：小韬的做法有何问题？



知识链接

一、服务人员准备工作

服务人员的仪表包括服饰、仪容、仪态和举止等。

(一) 服饰

- (1) 上班时间穿规定制服，保持整洁、挺括。
- (2) 将制服所有纽扣扣好，拉链拉好。
- (3) 皮鞋光亮干净，以黑色为宜。
- (4) 上班时间不要佩戴饰物。
- (5) 要按规定将胸牌佩戴在左胸上方。

(二) 仪容

- (1) 头发清洁整齐，女服务员长发必须束起。
- (2) 不留长指甲，不涂指甲油。
- (3) 男士常刮胡子，不留鬓角。
- (4) 勤洗澡，勤换衣。
- (5) 女士化淡妆。

(三) 仪态和举止

- (1) 和蔼可亲，面带笑容，精神饱满，充满活力。
- (2) 站立时不可叉腰、弯腿和靠墙。
- (3) 就座时双腿合拢。
- (4) 步伐轻盈平稳，力求自然。
- (5) 谈吐大方有理，音量适度。

二、具体操作

（一）迎客准备工作

- (1) 了解客人的情况。
- (2) 清理好房间，为客人准备好各种生活用品。

- (3) 检查设备和用品。

（二）客人到店迎接工作



梯口迎客

用服务站姿站好，对前来入住的客人，应说：“欢迎光临！”对本楼的住客，应有称呼：“早上好（您好）！×先生/女士。”



介绍客房

服务员进房后首先应拉开窗帘, 然后向客人简单介绍房内设备等

客房房态表

HK--012

年 月 日 时

主管/领班签名:

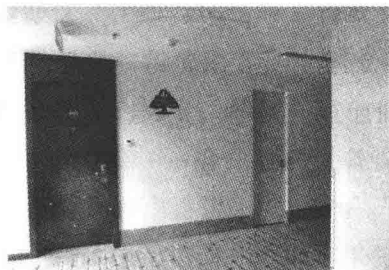
[illegible]

差异情况:

填写房态表

即填写客房状态表,将房态填写为“住客房”

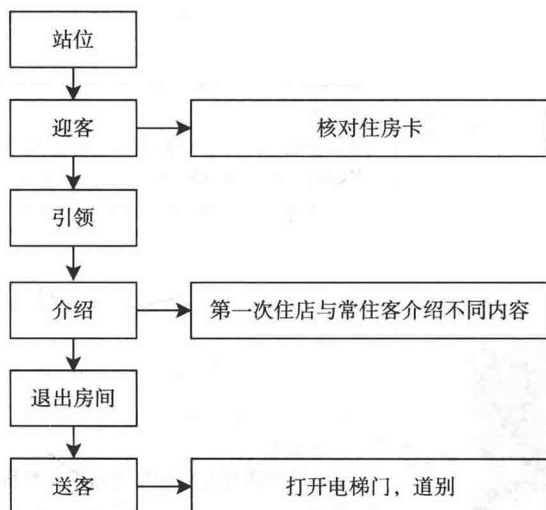
注：①此表由客房主管/领班填写。②每天两次交此表给前台值班经理。③核对后，发现差异及时核查。④此表需存档，以备查询。



退出房间

离开客人房间时，应面对客人退后一步，转身走到门口，面对客人轻轻关上门

步骤：



三、VIP 客人接待程序

(一) 优良服务的内涵

真诚、效率、随时、礼貌、可见、全员。

(二) 客房服务员的素质要求

- (1) 要讲究礼节礼貌。
- (2) 具有强烈的服务意识。
- (3) 具有娴熟的服务技能。
- (4) 具有较高的应变能力。

(三) VIP 接待

- (1) 了解 VIP 客人的情况。
- (2) 检查房间设备是否完好。
- (3) 物品是否配备齐全，卫生是否彻底干净。
- (4) 根据气候调节室温，适时开窗换气。

- (5) 备好冷热饮用水。
- (6) 按照接待规格配备水果、礼品及总经理名片等。
- (7) 注意客人忌讳和特殊要求。
- (8) 较长时间未用过的房间还应更换床单、毛巾。
- (9) 将卫生间的水放至清水为止。
- (10) 如客人晚上到达,应做好夜床。



服务流程

1. 迎客准备工作服务流程

了解客情→准备物品→检查设备和用品。

2. 客人到店迎接服务流程

梯口迎客→引领客人→介绍客房→退出房间→填写房态。



应用案例

到底是谁的错?

一天,住在1212房间的VIP客人中午从外面回到酒店客房内,发现房内卫生还没有打扫。客人有些不满意地找到了12楼的服务员说:“我都出去半天了,怎么还没有给我的房间打扫卫生?”服务员对VIP客人说:“您出去的时候没有将‘请即打扫’的牌子挂在门外。”VIP客人说:“看来倒是我的责任了。那么现在就打扫卫生吧,过一会儿我还要休息。”服务员马上为1212房间打扫卫生。第二天早晨,VIP客人从房间出去时,挂出了“请即打扫”的牌子。中午VIP客人回来后,客房卫生仍然没有打扫。这位VIP客人又找到这名服务员问清缘由。这名服务员解释说:“一名服务员一天要清扫十几间房,得一间一间地清扫,由于比较忙,没注意到挂了‘请即打扫’的牌子。”VIP客人很生气地说:“你工作忙,跟我有什么关系,挂‘请即打扫’的牌子还有什么意义?”服务员还要向VIP客人解释。VIP客人转身向电梯走去,找到大堂经理投诉。事后,这名服务员受到了客房部的处罚。

阅读上述案例,思考到底是谁的错?



名言名句

人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命，投入到无限的为人民服务之中去。

——雷锋



知识拓展

一、客房服务与接待

（一）迎前准备工作

客人到达前的准备工作一定要充分、周密，要求做到以下两点：

1. 了解客人情况

楼层服务台接到总台传来的接待通知单后，应详细了解客人的人数、国籍、抵离店时间、宗教信仰、风俗习惯和接待单位对客人生活标准要求、付费方式、活动日程等信息，做到情况明、任务清。

2. 布置房间

要根据客人的风俗习惯、生活特点和接待规格，调整家具设备，配备齐日用品，补充小冰箱的食品饮料。对客人宗教信仰方面忌讳的用品要暂时撤换，以示对客人的尊重。房间布置完，还要对室内家具、水电设备及门锁等再进行一次全面检查，发现有损坏失效的，要及时保修更换。

（二）客人到店的迎接工作

客房服务的迎接工作是在客人乘电梯上楼进房间时进行的。客人经过长途跋涉，抵达后一般比较疲惫，需要尽快妥善安顿，以便及时用膳或休息。

因此，这个环节的工作必须热情礼貌、服务迅速，分送行李准确，介绍情况简明扼要。

1. 迎接宾客

客人步出电梯，服务员应微笑问候。无行李员引领时，服务员应帮助客人提拿行李至客房，介绍房内设施设备的使用方法。

2. 分送行李

主要指的是团体客人的行李。由于团体客人的行李常常是先于或后于客人到达饭店，因此行李的分送方式有所不同。先到的行李由行李员送到楼层，排列整齐，由楼层服务员核实件数，待客人临近到达，再按行李标签上的房号逐一分送。如发现行李标签失落或房号模糊不清时，应暂时存放。待客人到来时，陪同客人认领。后到或随客人到的行李，则

由行李员负责分送到房间。

二、客房优质服务

1. 常规服务

常规服务是指岗位职责中明确的服务要求，具有标准化、制度化、程序化等特点，要求做到认真、仔细、完好，它是服务的基础。

2. 个性化服务

个性化服务是指在常规服务的基础上，根据服务对象的不同需要服务方法灵活运用，以同样的人员、物资获得最大的服务效果，使客人获得尽可能的满意。

3. 两者的关系

前者是服务的基础，是客人满意的基本保证。后者是服务的提高，是高水平服务质量的体现，是使客人获得非常满意的核心因素。

案例：瑞吉红塔的 24 小时管家服务

上海瑞吉红塔大酒店令人印象最深刻的服务之一就是标志性的专职管家服务，其服务可以为每一位客人提供全天候的 24 小时贴身服务。专职管家将在尊重宾客私人空间的同时随时随地地为宾客提供所有细致入微的关注，努力满足客人的需求。同时，专职管家能按照宾客的特殊喜好与品位，为宾客提供量身定做的服务。

服务类别说明

M.I.C.E 专职管家服务（开始于 2003 年 5 月）：宾客在会议期间若有任何需要可以联系专职管家。

生活型专职管家服务（开始于 2006 年 5 月）：为宾客的个性化私人旅游活动提供陪同服务。上海瑞吉红塔大酒店为宾客提供由专职管家陪同的独特的艺术探寻项目，项目包括与本地艺术家的私人会面，参观艺术家工作室和不对公众开放的私人博物馆。

E 专职管家服务（开始于 2006 年 6 月）：不论宾客处于何地，都可以电子邮件方式把需求告知其专职管家。因商务会谈的延迟，宾客可通过电子邮件通知专职管家预订晚餐或相关演出门票，确认信息将通过电子邮件回复宾客。

专职管家工作描述：为宾客建立详细的资料信息，加以维护并不断更新。这些资料可以通过先进的客人信息系统对客人的每次入住进行跟踪。客人资料信息将绝对保密，且谨慎对待。

接待贵宾：贵宾是指有较高身份地位或因各种原因对饭店有较大影响力的客人，在接待中应得到饭店较高礼遇。

(一) 贵宾范围

各饭店对于贵宾范围规定不一,大致包括以下几类:

(1) 对饭店的业务发展有极大帮助,或者可能给饭店带来业务者。

(2) 知名度很高的政界要人、外交家、艺术家、学者、经济界人士、影视明星、社会名流。

(3) 本饭店系统的高级职员。

(4) 其他饭店的高级负责人。

(5) 饭店董事会高级成员。

对贵宾的接待,从客房布置、礼品的提供,到客房服务的规格内容,都要高出普通客人,使其感到饭店对自己确实特别关照。

(二) 贵宾服务

客房部接待贵宾要提前做好充分准备:

(1) 接到贵宾接待通知书后,要选派经验丰富的服务员将房间彻底清扫,按规格配备各种物品,并在客房内摆放有总经理签名的欢迎信、摆放饭店的赠品,如鲜花、果篮、饮料等。

(2) 房间要由客房部经理或主管严格检查,然后由大堂经理最后检查认可。

(3) 贵宾在饭店有关人员陪同抵达楼面时,客房部主管、服务员要在梯口迎接问候。

VIP 客人接待程序

操作项目	操作标准及要求	操作细则
(一) 电梯口迎接客人	1. 接到前台 VIP 客人到达通知后,在 2 分钟之内到达客人所在楼层电梯口等候客人	1. 接到前台 VIP 客人到达通知时,应了解客人房号、姓名、性别及到店次数
	2. 双手交差,站在电梯口的左侧,面向电梯	2. 为乘坐电梯的所有客人提供叫梯服务
	3. 随时观察到达的电梯	
	4. 客人出现时主动向前迎接客人	
	5. 主动问候客人:“您好!先生/女士,欢迎光临我们的行政楼层。”	3. 表情始终保持微笑的状态
	6. 主动引领客人进客房	4. 接过客人的行李/衣服,引领客人到所在房间;行走过程中始终在客人的右前方适当距离;在行走过程中与客人亲切交谈;到达房间后让客人先进入房间
(二) 楼道中迎接客人	1. 接到前台 VIP 客人到达通知后,在 2 分钟之内到达客人所在楼层	1. 接到前台 VIP 客人到达通知时,应了解客人房号、姓名、性别及到店次数
	2. 遇到已经下电梯在楼道中行走的客人,应主动问好。引领客人到房间	2. 接过客人的行李/衣服,引领客人到所在房间;行走过程中始终在客人的右前方适当距离;在行走过程中与客人亲切交谈;到达房间后让客人先进入房间
(三) 迎接已经进入房间的客人	1. 接到前台 VIP 客人到达通知后,在 2 分钟之内到达客人所在楼层	1. 接到前台 VIP 客人到达通知时,应了解客人房号、姓名、性别及到店次数
	2. 客人已经进入房间,应敲门表明身份,主动问候客人,询问客人有什么特殊要求	2. 与客人交谈时要目光对着客人,始终面带微笑