

酒店服务 精细化管理 全案

超值珍藏版

◎ 李 雯 编著

➤ 自动化+信息化+网络化

互联网时代对**酒店服务管理**提出的全新要求

➤ 流程化+制度化+图表化

帮你掌握互联网时代最有效的**精细化管理**方法



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

| 附赠光盘 |

弗布克精细化管理全案系列

酒店服务精细化管理全案

(超值珍藏版)

李 雯 编著

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务精细化管理全案: 超值珍藏版 / 李雯编著

—北京: 人民邮电出版社, 2015. 3

(弗布克精细化管理全案系列)

ISBN 978-7-115-38707-3

I. ①酒… II. ①李… III. ①饭店—商业服务②饭店—商业企业管理 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 044532 号

内 容 提 要

服务能力对于酒店的发展至关重要。那么, 什么样的服务才算好呢? 客人是否愿意选择你的酒店? 是否会再次光临? 是否会介绍他的同事或朋友来你的酒店? 所有一切都归因你酒店的服务是否足够好。只有当你的服务超越了竞争对手, 超越了客人的期望, 客人为此而津津乐道时, 酒店的效益才会不断增长。

《酒店服务精细化管理全案(超值珍藏版)》通过大量的流程、规范、表单, 细化了酒店的市场部、销售部、前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、管家部、人事部、行政部、财务部、采购部、工程部、保安部共 13 大部门的工作事项, 完整地构建了酒店服务精细化管理体系, 具有很强的可操作性。

不论你是酒店的经营管理人员, 还是一般服务人员, 抑或是酒店业培训师、咨询师, 都可以通过阅读本书来提高自己的精细化管理能力。另外, 高校相关专业师生也可以从书中获取很多相关知识和信息。

◆ 编 著 李 雯

责任编辑 刘 盈

执行编辑 贾璐帆

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

固安县铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 31.5

2015 年 3 月第 1 版

字数: 270 千字

2015 年 3 月河北第 1 次印刷

定 价: 99.00 元 (附光盘)

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

“弗布克精细化管理全案系列”图书旨在通过职位说明、流程、制度、工具和文案“五位一体”的整合，将职责与任务落实到具体岗位和具体人员，从而形成具体的工作方案。

为了方便读者“拿来即用”“稍改即用”“易于套用”，我们对每本书中的部分内容进行了“模版化”设计，读者可以结合本企业实际有针对性地修改、使用。

《酒店服务精细化管理全案（超值珍藏版）》是“弗布克精细化管理全案系列”图书中的一本。本书集系统性、可操作性、工具性和精细化于一体，从职位说明、服务流程、服务规范和工具表单四个角度构建了酒店服务精细化管理全套方案。

《酒店服务精细化管理全案》自出版以来，赢得了数十万读者的广泛关注，已成为广大企业的常备工具书。众多读者对本书的针对性、实用性、方便性、专业性给予了高度评价，同时对书中存在的问题提出了客观的意见和修改建议。

此次推出的超值珍藏版，对《酒店服务精细化管理全案（第2版）》一书中的内容进行了精简和精选，同时考虑到企业经营环境、管理方式等各方面的发展变化，本书做了如下修改和补充。

1. 将原公关营销部的内容拆分为**市场部、销售部**，更加明确地界定了各相关人员的职责，使责权更加清晰化、统一化。

2. 增加了**网络营销、网上订房服务**的内容，使本书的内容更加完善，更加贴合酒店行业的实际，符合网络技术应用与酒店管理的发展趋势。

3. 更新、完善了**餐饮部、人事部、财务部**等各大部门的组织结构、岗位职责、服务流程与规范等内容，使得酒店各部门的管理、服务工作更加规范化、合理化，读者可以根据书中的各种示例，全面开展酒店服务精细化管理工作。

4. 本书对《酒店服务精细化管理全案（第2版）》一书中的陈旧、实用性差或重复率高的内容进行了删减，以体现本书的核心价值，便于读者轻松抓住重点，节约阅读时间，掌握实战经验。

通过上述修改和补充,本书共包括了133个酒店岗位职责、248个酒店服务流程、248个酒店服务规范。在使用本书时,读者可根据企业实际和工作的具体要求,对书中提及的组织结构、部门责权、岗位职责、服务流程与规范进行修改套用,使其更符合酒店实际,从而提高酒店服务精细化管理的工作效率。同时,本书赠送的配套光盘中收录了书中部分内容,读者可直接打印、使用。

在本书修订的过程中,孙立宏、孙宗坤、刘井学、董建华、程富建负责资料的收集和整理,罗章秀、贾月、刘海超、毕汪峰、姚俭胜负责图表的编排,刘俊敏、王海燕参与修订了本书的第1章,姜曦、张天骄、齐艳霞参与修订了本书的第2章,张春婉、冀江涛、王琴参与修订了本书的第3章,姚小风、赵全梅、刘伟参与修订了本书的第4章,王淑燕、阎晓霞、严刘建参与修订了本书的第5章,高春燕、刘俊敏参与修订了本书的第6章,袁晓烈、叶亚宁、王淑艳参与修订了本书的第7章,程淑丽、刘俭、杨茜参与修订了本书的第8章,王春霞、黎建勇、王胜会参与修订了本书的第9章,王德敏、杨彩、陈永涛参与修订了本书的第10章,王兰会、李育蔚、张正参与修订了本书的第11章,李作学、金成哲、黄成日参与修订了本书的第12章,毕春月、王淑敏、何雨桐参与修订了本书的第13章,王永挺、李金山参与修订了本书的第14章,全书由李雯统撰定稿。

目 录

第1章 酒店服务流程与规范	1
1.1 流程与流程再造	2
1.1.1 流程的概念	2
1.1.2 流程再造	2
1.2 酒店服务流程与规范设计	2
1.2.1 酒店服务流程与规范设计的基础	2
1.2.2 酒店实施服务流程与规范的意义	2
1.2.3 酒店服务流程与规范设计的原则	3
1.2.4 酒店服务流程与规范设计的模板	4
第2章 市场部服务流程与规范	5
2.1 市场部组织结构与职责	6
2.1.1 市场部组织结构	6
2.1.2 市场部责权	7
2.2 市场部主要岗位职责	8
2.2.1 市场总监岗位职责	8
2.2.2 市场营销主管岗位职责	9
2.2.3 网络营销主管岗位职责	10
2.2.4 公关主管岗位职责	11
2.2.5 市场调研专员岗位职责	12

2.2.6	广告营销专员岗位职责	13
2.2.7	促销策划专员岗位职责	14
2.2.8	网站开发工程师岗位职责	15
2.2.9	网络营销专员岗位职责	16
2.2.10	SEO 优化专员岗位职责	17
2.3	市场营销处服务流程与规划	18
2.3.1	市场计划制订服务流程与规范	18
2.3.2	广告策划服务流程与规范	19
2.3.3	大中型促销活动安排服务流程与规范	20
2.4	网络营销处服务流程与规划	22
2.4.1	网络营销策划服务流程与规范	22
2.4.2	网站建设维护服务流程与规范	23
2.4.3	SEO 优化服务流程与规范	24
2.5	公关处服务流程与规划	25
2.5.1	新闻发布会组织服务流程与规范	25
2.5.2	公关突发事件处理服务流程与规范	26
第3章	销售部服务流程与规范	27
3.1	销售部组织结构与责权	28
3.1.1	销售部组织结构	28
3.1.2	销售部责权	29
3.2	销售部主要岗位职责	30
3.2.1	销售部经理岗位职责	30
3.2.2	销售主管岗位职责	31
3.2.3	网络销售主管岗位职责	32
3.2.4	旅行社销售专员岗位职责	33
3.2.5	长包房销售专员岗位职责	34
3.2.6	会议销售专员岗位职责	35

3.2.7 宴会销售专员岗位职责	36
3.2.8 网络销售专员岗位职责	37
3.3 销售处服务流程与规范	38
3.3.1 客户实地拜访服务流程与规范	38
3.3.2 销售合同签订服务流程与规范	39
3.3.3 销售订单跟进服务流程与规范	40
3.3.4 旅行社销售服务流程与规范	41
3.3.5 长包房销售服务流程与规范	43
3.3.6 会议客户销售服务流程与规范	45
3.3.7 宴会客户销售服务流程与规范	46
3.4 网络销售处服务流程与规范	48
3.4.1 网络咨询服务流程与规范	48
3.4.2 网站合作订房处理流程与规范	49
第4章 前厅部服务流程与规范	51
4.1 前厅部组织结构与责权	52
4.1.1 前厅部组织结构	52
4.1.2 前厅部责权	53
4.2 前厅部主要岗位职责	54
4.2.1 客务总监岗位职责	54
4.2.2 前厅部经理岗位职责	55
4.2.3 大堂副理岗位职责	57
4.2.4 预订主管岗位职责	58
4.2.5 接待主管岗位职责	59
4.2.6 车队队长岗位职责	60
4.2.7 商务中心主管岗位职责	61
4.2.8 话务中心主管岗位职责	62
4.2.9 礼宾领班岗位职责	63

4.2.10	预订专员岗位职责	64
4.2.11	接待员岗位职责	65
4.2.12	门童岗位职责	66
4.2.13	行李员岗位职责	67
4.2.14	机场代表岗位职责	68
4.3	大堂副理服务流程与规范	69
4.3.1	大堂副理 VIP 客人服务流程与规范	69
4.3.2	客人投诉处理服务流程与规范	70
4.3.3	突然停电应对服务流程与规范	71
4.3.4	客人突然生病应对服务流程与规范	72
4.3.5	客人意外受伤应对服务流程与规范	73
4.3.6	客人超额消费催收服务流程与规范	74
4.4	预订处服务流程与规范	75
4.4.1	预订管理工作服务流程与规范	75
4.4.2	到店预订服务流程与规范	76
4.4.3	电话预订服务流程与规范	77
4.4.4	网络预订服务流程与规范	79
4.4.5	担保预订服务流程与规范	80
4.4.6	超额预订处理服务流程与规范	81
4.4.7	取消预订处理服务流程与规范	81
4.4.8	预订更改处理服务流程与规范	82
4.4.9	VIP 预订服务流程与规范	83
4.4.10	No-show 预订服务流程与规范	84
4.5	接待服务流程与规范	85
4.5.1	早班接待服务流程与规范	85
4.5.2	中班接待服务流程与规范	87
4.5.3	晚班接待服务流程与规范	89
4.5.4	散客接待服务流程与规范	90
4.5.5	旅游团队接待服务流程与规范	91

4.5.6	会议接待服务流程与规范	92
4.5.7	VIP 接待服务流程与规范	94
4.5.8	换房处理服务流程与规范	95
4.5.9	客用保险箱服务流程与规范	96
4.5.10	场站接待服务流程与规范	97
4.5.11	访客留言处理服务流程与规范	98
4.5.12	住客留言处理服务流程与规范	99
4.5.13	访客留物转交服务流程与规范	100
4.5.14	住客留物转交服务流程与规范	100
4.5.15	客人委托代寄服务流程与规范	101
4.5.16	客人委托代取服务流程与规范	102
4.5.17	客人投诉处理服务流程与规范	103
4.6	礼宾服务流程与规范	104
4.6.1	迎宾服务流程与规范	104
4.6.2	机场送机服务流程与规范	105
4.6.3	预订出租车服务流程与规范	106
4.6.4	散客入店行李服务流程与规范	107
4.6.5	团队入店行李服务流程与规范	108
4.6.6	散客离店行李服务流程与规范	109
4.6.7	团队离店行李服务流程与规范	110
4.7	话务中心服务流程与规范	111
4.7.1	叫醒服务流程与规范	111
4.7.2	转接电话服务流程与规范	112
4.7.3	电话免打扰服务流程与规范	113
4.7.4	电话咨询服务流程与规范	113
4.7.5	火警电话处理流程与规范	114
4.7.6	停电话务处理流程与规范	114
4.8	商务中心服务流程与规范	115
4.8.1	提供复印服务流程与规范	115

4.8.2	传真收发服务流程与规范	116
4.8.3	提供打印服务流程与规范	117
4.8.4	提供秘书服务流程与规范	118
4.8.5	借用物品服务流程与规范	119
4.8.6	票务委托服务流程与规范	120
4.9	车队服务流程与规范	121
4.9.1	车辆管理服务流程与规范	121
4.9.2	应急用车服务流程与规范	122
第5章	客房部服务流程与规范	123
5.1	客房部组织结构与责权	124
5.1.1	客房部组织结构	124
5.1.2	客房部责权	125
5.2	客房部主要岗位职责	126
5.2.1	客房部经理岗位职责	126
5.2.2	客房中心主管岗位职责	127
5.2.3	楼层主管岗位职责	128
5.2.4	楼层领班岗位职责	129
5.2.5	客房服务员岗位职责	130
5.3	楼层服务流程与规范	131
5.3.1	早班楼层服务流程与规范	131
5.3.2	中班楼层服务流程与规范	132
5.3.3	夜班楼层服务流程与规范	133
5.4	客房服务流程与规范	134
5.4.1	客房中心服务流程与规范	134
5.4.2	敲门进房服务流程与规范	135
5.4.3	送欢迎茶服务流程与规范	137
5.4.4	做床服务流程与规范	138

5.4.5	开夜床服务流程与规范	139
5.4.6	加床服务流程与规范	141
5.4.7	擦鞋服务流程与规范	142
5.4.8	住房清洁服务流程与规范	143
5.4.9	退房检查服务流程与规范	145
5.4.10	退房清洁服务流程与规范	146
5.4.11	看护婴儿服务流程与规范	149
5.4.12	VIP 客房服务流程与规范	150
5.4.13	遗留物品处理服务流程与规范	151
第6章	餐饮部服务流程与规范	153
6.1	餐饮部组织结构与责权	154
6.1.1	餐饮部组织结构	154
6.1.2	餐饮部责权	155
6.2	餐饮部主要岗位职责	156
6.2.1	餐饮总监岗位职责	156
6.2.2	餐饮部经理岗位职责	157
6.2.3	行政总厨岗位职责	159
6.2.4	中餐厨师长岗位职责	161
6.2.5	西餐厨师长岗位职责	162
6.2.6	中餐厅经理岗位职责	163
6.2.7	宴会厅经理岗位职责	164
6.2.8	西餐厅经理岗位职责	166
6.2.9	咖啡厅经理岗位职责	167
6.2.10	酒吧经理岗位职责	169
6.2.11	中餐厅领班岗位职责	170
6.2.12	宴会厅领班岗位职责	171
6.2.13	西餐厅领班岗位职责	172
6.2.14	咖啡厅领班岗位职责	173

6.2.15	酒吧领班岗位职责	174
6.2.16	管事领班岗位职责	175
6.2.17	中厨切配厨师岗位职责	176
6.2.18	中厨砧板厨师岗位职责	177
6.2.19	中厨打荷厨师岗位职责	178
6.2.20	中厨冷菜厨师岗位职责	179
6.2.21	中厨炉灶厨师岗位职责	180
6.2.22	中厨面点厨师岗位职责	181
6.2.23	西厨初加工、切配厨师岗位职责	182
6.2.24	西厨冻房厨师岗位职责	183
6.2.25	西厨热厨房厨师岗位职责	184
6.2.26	西饼房厨师岗位职责	185
6.2.27	划菜员岗位职责	186
6.2.28	迎宾员岗位职责	187
6.2.29	传菜员岗位职责	188
6.2.30	分菜员岗位职责	189
6.2.31	调酒师岗位职责	190
6.3	中餐厅服务流程与规范	191
6.3.1	预订服务流程与规范	191
6.3.2	中餐厅摆台服务流程与规范	192
6.3.3	领位服务流程与规范	194
6.3.4	点菜服务流程与规范	195
6.3.5	小毛巾服务流程与规范	196
6.3.6	点酒水服务流程与规范	197
6.3.7	传菜服务流程与规范	198
6.3.8	斟酒服务流程与规范	199
6.3.9	分菜服务流程与规范	200
6.3.10	客桌清洁服务流程与规范	201
6.3.11	更换餐盘服务流程与规范	202

6.3.12	餐后甜食服务流程与规范	203
6.3.13	香烟服务流程与规范	204
6.3.14	更换烟灰缸服务流程与规范	205
6.3.15	开具发票服务流程与规范	205
6.3.16	为儿童服务的服务流程与规范	206
6.4	中餐厨房服务流程与规范	207
6.4.1	原料加工服务流程与规范	207
6.4.2	上浆工作服务流程与规范	208
6.4.3	打荷工作服务流程与规范	209
6.4.4	冷菜制作服务流程与规范	210
6.4.5	热菜烹调服务流程与规范	210
6.4.6	面点制作服务流程与规范	211
6.4.7	划菜工作服务流程与规范	212
6.4.8	问题菜点处理服务流程与规范	212
6.5	西餐厅服务流程与规范	213
6.5.1	西餐厅摆台服务流程与规范	213
6.5.2	取菜服务流程与规范	214
6.5.3	上菜服务流程与规范	215
6.5.4	餐间服务流程与规范	216
6.5.5	餐后酒服务流程与规范	217
6.5.6	雪茄烟服务流程与规范	218
6.5.7	自助餐服务流程与规范	219
6.6	西餐厨房服务流程与规范	221
6.6.1	冷菜制作服务流程与规范	221
6.6.2	西饼制作服务流程与规范	222
6.7	宴会厅服务流程与规范	223
6.7.1	中餐宴会服务流程与规范	223
6.7.2	西餐宴会服务流程与规范	225
6.7.3	自助餐宴会服务流程与规范	227

6.7.4	酒会服务流程与规范	228
6.7.5	冷餐会服务流程与规范	229
6.7.6	蛋糕预订服务流程与规范	231
6.7.7	会议服务流程与规范	232
6.7.8	签字仪式服务流程与规范	233
6.7.9	贵宾休息室服务流程与规范	234
6.8	酒吧服务流程与规范	234
6.8.1	营业前准备服务流程与规范	234
6.8.2	点酒工作服务流程与规范	237
6.8.3	推销酒水服务流程与规范	237
6.8.4	调酒或饮料服务流程与规范	238
6.8.5	为客人验酒服务流程与规范	239
6.8.6	开瓶服务流程与规范	239
6.8.7	斟酒服务流程与规范	241
6.8.8	点歌服务流程与规范	242
6.9	咖啡厅服务流程与规范	243
6.9.1	早餐服务流程与规范	243
6.9.2	咖啡制作服务流程与规范	245
6.9.3	中国茶制作服务流程与规范	246
6.9.4	英国茶制作服务流程与规范	246
6.10	送餐服务流程与规范	247
6.10.1	客房送餐服务流程与规范	247
6.10.2	外卖活动服务流程与规范	249
6.11	管事处服务流程与规范	250
6.11.1	清洁水槽服务流程与规范	250
6.11.2	洗碗机管理服务流程与规范	250
6.11.3	餐具破损控制管理服务流程与规范	252

第7章 康乐部服务流程与规范	253
7.1 康乐部组织结构与责权	254
7.1.1 康乐部组织结构	254
7.1.2 康乐部责权	255
7.2 康乐部主要岗位职责	256
7.2.1 康乐部经理岗位职责	256
7.2.2 娱乐中心经理岗位职责	258
7.2.3 健身中心经理岗位职责	259
7.2.4 健美中心经理岗位职责	261
7.2.5 歌舞厅主管岗位职责	262
7.2.6 游泳馆主管岗位职责	264
7.2.7 健身房主管岗位职责	265
7.2.8 美发室主管岗位职责	267
7.2.9 美容室主管岗位职责	268
7.2.10 游泳馆救生员岗位职责	269
7.2.11 水质净化员岗位职责	270
7.2.12 健身房教练员岗位职责	271
7.2.13 发型师岗位职责	272
7.2.14 美容师岗位职责	273
7.2.15 按摩师岗位职责	274
7.2.16 足疗师岗位职责	275
7.3 娱乐中心服务流程与规范	276
7.3.1 音乐茶座服务流程与规范	276
7.3.2 KTV 包房服务流程与规范	277
7.3.3 台球厅服务流程与规范	278
7.3.4 棋牌室服务流程与规范	279

7.4	健身中心服务流程与规范	280
7.4.1	游泳馆服务流程与规范	280
7.4.2	健身房服务流程与规范	282
7.4.3	溺水救护服务流程与规范	283
7.5	健美中心服务流程与规范	284
7.5.1	按摩室服务流程与规范	284
7.5.2	足疗室服务流程与规范	285
7.5.3	美容室服务流程与规范	286
7.5.4	美发室服务流程与规范	287
7.5.5	修甲室服务流程与规范	288
第8章	管家部服务流程与规范	289
8.1	管家部组织结构与责权	290
8.1.1	管家部组织结构	290
8.1.2	管家部责权	291
8.2	管家部主要岗位职责	292
8.2.1	管家部经理岗位职责	292
8.2.2	公共区域主管岗位职责	293
8.2.3	洗衣房主管岗位职责	294
8.2.4	贴身管家岗位职责	295
8.2.5	保洁领班岗位职责	297
8.2.6	绿化领班岗位职责	298
8.2.7	洗衣房领班岗位职责	299
8.2.8	布草房领班岗位职责	300
8.2.9	园艺工岗位职责	301
8.2.10	干洗工岗位职责	302
8.2.11	水洗工岗位职责	303
8.2.12	烘干熨烫工岗位职责	304