



Management

Hotel Staff

酒店员工 培训教程

薛永刚 孙勇兴 编著



化学工业出版社



Hotel Staff

酒店员工 培训教程

薛永刚 孙勇兴 编著



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书以一个酒店新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍酒店员工需要学到的知识和掌握的技能，内容涵盖了：新员工入职必读、酒店礼仪专题培训、对客服务技能培训、客房清洁整理专题培训、优质服务专题培训、安全服务专题培训、酒店服务英语专题培训等多个方面。

本书指导性、实操性强，可供酒店企业组织培训，或是专业培训机构或旅游院校培训使用，也可供读者自学使用。

图书在版编目（CIP）数据

酒店员工培训教程/薛永刚，孙勇兴编著. —北京：
化学工业出版社，2012.1
ISBN 978-7-122-12450-0

I. 酒… II. ①薛…②孙… III. 饭店-商业服务-
职工培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 200901 号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：边 涛

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011）

印 刷：北京云浩印刷有限责任公司

装 订：三河市万龙印装有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张 17½ 字数 352 千字 2012 年 2 月北京第 1 版第 1 次印刷

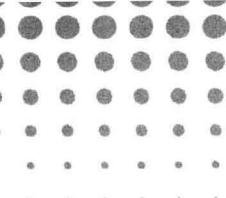
购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：48.00 元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

酒店的效益和所有的经营活动都要靠员工的辛勤劳动来创造，酒店与酒店间所有的竞争最终还是团队的竞争、人力资源的竞争，只有拥有优秀的人力资源，才可能在竞争中立于不败之地。

酒店获得人力资源的主要渠道是对外招聘和对现有人员进行培训。通常酒店不可能在任何时候都招聘到合适的人员，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的过程，因此从长远来看，人员的培训才是酒店发展的关键。

可以说，员工培训是培养酒店各类专业人才的摇篮，同时也是搞好酒店工作，加强管理、提高竞争、战胜对手的一个重要法宝，其作用具体体现如下。

第一，可以提高员工文化与技术素质；第二，有助于服务质量的提高；第三，减少浪费和劳动力成本；第四，可以有效地减少事故的发生，保证宾馆酒店的员工人身和财产的安全；第五，有助于员工的自身发展，增强员工的职业安全感，从而降低流失率，最终解决招人难的问题。

要做好员工培训，当然要有好的员工培训教材，目前市场上有许多类似的培训教材，但都侧重于理论或者操作技能，不能完全满足酒店行业的实际需要，为此，我们组织旅游学院的专业老师、培训机构的培训老师以及在酒店工作的一线管理者共同编写了《酒店员工培训教程》一书，本书以一个新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍酒店员工需要学到的知识和掌握的技能，主要体现在以下内容：

- 新员工入职必读。
- 酒店礼仪专题培训。
- 对客服务技能培训。
- 客房清洁整理专题培训。
- 优质服务专题培训。

- 安全服务专题培训。
- 酒店服务英语专题培训。

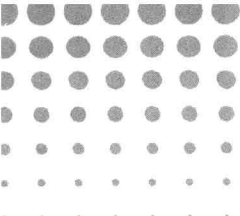
本书最大的特点是指导性、实操性强，完全切合酒店业务与管理各个方面的实际情况，是员工自己学习的好教材；同时，若酒店企业组织培训，甚至是专业培训机构或旅游院校的培训，都可以运用此教材很轻易地做成 PPT 文档（幻灯片）来进行教学，完全可以省去教材开发及备课的辛劳。

在《酒店员工培训教程》的编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有陈素娥、匡粉前、刘军、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锬、李汉东、李春兰、柳景章、王红、王春华、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成，在此对他们一并表示感谢。

由于作者水平所限，不足之处请读者指正。

编著者

2011 年 10 月



目录

CONTENTS

第一章 新员工入职必读..... 1

第一节 酒店情况的了解..... 2

一、酒店的基本资料..... 2

二、酒店的组织架构..... 3

三、酒店规章制度..... 4

四、酒店的产品知识..... 6

五、酒店周边环境与本地旅游资源..... 8

第二节 酒店员工职务认知 11

一、酒店员工的责任、权限和义务 11

二、职位所需知识要求 12

三、熟悉前后工序环节 13

第三节 做好酒店服务的素质要求 13

一、要有正确的从业观念 13

二、要有良好的从业心态 15

三、养成九种良好的习惯 16

第二章 酒店礼仪专题培训 23

第一节 酒店员工的仪容仪态 24

一、仪容仪表 24

二、仪态要求 26

三、礼貌服务用语 30

四、每日自检 33

第二节 酒店员工的基本礼节 34

一、称呼礼 34

二、应答礼 34

三、迎送礼 34

四、操作礼 35

五、鞠躬礼 35

六、举手注目礼 35

七、致意礼 35

第三节 酒店员工服务礼仪	36
一、日常工作礼仪	36
二、出入房间的礼仪	36
三、乘坐电梯的礼仪	36
四、接打电话的礼仪	36

第三章 对客服务技能培训

第一节 客房预订服务	42
一、散客订房	42
二、团体预订	46
三、VIP 订房	48
四、当天取消或没有到达情况处理	50
五、超额订房处理	51
六、更改预订处理	52
七、担保预订处理	53
第二节 客人入住接待准备	54
一、客人抵达前需完成事项	54
二、确认工作	57
三、其他准备	57
第三节 客房分配工作	57
一、排房时机	57
二、客房分配顺序	57
三、排房原则	58
四、客房分配技巧	58
五、排房实际操作	59
六、不同种类的客人房间分配	59
七、团体房间分配	60
八、散客房间分配	61
第四节 住宿登记工作	61
一、客人的选择	61
二、住宿登记的必要性	62
三、办理住宿登记的程序	62
四、登记接待中常见问题的处理	67
第五节 接待服务	69
一、散客接待服务	69

二、接待 VIP 客人和商务楼层客人	71
三、团体接待	73
四、转房的接待处理	75
五、客人提前到达、延期续住的处理	76
六、其他接待服务	78
七、客人到达楼层的迎领	80
第六节 行李服务	82
一、行李搬运服务	82
二、行李寄存	83
三、客人提取行李	85
四、住宿客人换房行李服务	85
第七节 问询服务	86
一、问询服务基本要求	86
二、住客寄存物品处理要求	88
三、查访住客服务	89
四、处理接收的邮件、传真、特快专递	90
五、客人要求房号保密的处理要求	91
六、客人留下去向和店内寻人的处理 要求	91
七、留言服务	92
第八节 电话总机服务	93
一、电话总机服务礼仪要求	93
二、电话接转服务	95
三、电话留言服务	96
四、回答客人问询服务	97
五、电话叫醒服务	98
六、内外线寻呼	99
七、客人及员工紧急报警	100
八、总机紧急状况处理	101
第九节 商务中心服务	103
一、会议室出租服务	103
二、快递邮件、包裹的处理	104
三、传送与接收传真的处理	105
四、翻译服务的处理	106
五、代客打字服务的处理	107
六、代客印名片的处理	107

七、机票服务	107
第十节 客房餐饮服务与小酒吧服务 ...	109
一、客房餐饮服务	109
二、小酒吧服务	110
第十一节 客人借用物品及遗留物	
服务	113
一、客人借用物品	113
二、客房遗留物品	114
第十二节 贵重物品寄存服务	118
一、存放寄存物品的程序	118
二、取寄存物品的程序	118
三、物品寄存工作的交接	119
四、注意事项	119
第十三节 客人离店服务	120
一、客房部的送客服务	120
二、前台的各项准备工作	122
三、退房工作程序	124
四、延长退房时间	126
五、快速退房	127
六、更新前台资料	127

第 ④ 章 客房清洁整理专题培训

..... 129

第一节 客房清扫的方法	130
一、客房清扫的基本方法	130
二、常见污迹的清洁要领	131
第二节 客房清洁整理前置作业	132
一、签到	133
二、了解工作指示	133
三、钥匙控制	133
四、准备工作车	134
五、决定整理房间的先后顺序	134
六、填写房间整理表	135
七、填写交代簿	136
八、进入房间	136

第三节 走客房的清扫	138
一、进房	138
二、撤床	139
三、整理器皿	140
四、收拾垃圾	140
五、清理洗手间	140
六、铺床	141
七、抹尘	142
八、补充房间用品	144
九、吸尘	144
十、检查	145
十一、拔出节能电源的取电牌后关门	145
十二、登记客房清洁整理情况	145
第四节 其他房态的清扫	145
一、住客房的清扫	145
二、空房的清扫	148
三、维修房的清理	148
四、残疾人客房的清扫	148
五、“蜜月客房”的清扫	149
六、贵宾房的清扫	150
第五节 客房的计划卫生	150
一、计划卫生的项目	151
二、房间计划卫生项目保养	151
三、浴室内计划卫生项目保养	158
四、床垫与地毯保养操作	161

第 五 章 优质服务专题培训 165

第一节 正确的对客服务态度	166
一、客人与酒店员工的关系	166
二、服务客人的方程式	167
三、对待客人的意识	167
第二节 对客人的充分认识	169
一、客人形态	169
二、客人的需求	170
三、各类客人的忌讳	171

四、部分少数民族生活习俗·····	173
五、常见客源国的生活习俗·····	174
六、不同类型客人的需要不同·····	177
七、各类客人的个性特点及服务方法·····	179
第三节 让客人得到周到的服务 ·····	180
一、亲切迎接客人·····	180
二、记住客人的名字·····	181
三、DND房作业有技巧·····	182
四、客人有过失时要维护其自尊·····	184
五、以客人的视线来清洁客房·····	184
六、整理房间不要乱动客人东西·····	185
七、客人迁出的查房要悄悄进行·····	186
八、尽量避免延迟账的情况出现·····	187
九、创造美好的最后印象·····	187
第四节 客人投诉的处理 ·····	188
一、受理客人投诉的场所·····	188
二、投诉类型·····	189
三、客人投诉原因·····	190
四、投诉处理的原则·····	194
五、投诉处理程序·····	196
六、投诉处理技巧·····	197

第⑥章 安全服务专题培训····· 203

第一节 酒店安全的防范 ·····	204
一、酒店安全人人有责·····	204
二、要严格遵守规章制度和工作流程·····	205
三、服务中要具备三心·····	209
四、服务中要留意客人的异常行为·····	211
五、对客人特殊要求要妥善答复·····	213
第二节 安全事件的应急处理 ·····	214
一、食物中毒事故的处理·····	214
二、酒店员工物品报失的处理·····	215
三、住店客人丢失财物的处理·····	216
四、对可疑包裹的处理·····	217
五、寻衅滋事的处理·····	218

六、客人或酒店员工意外死亡·····	219
七、暴力事件的处理·····	220
八、爆炸及可疑爆炸物品的紧急处理·····	222
九、现场保护·····	224
十、发生火灾事故的应急处理·····	224

第七章 酒店服务英语专题培训

·····	231
-------	-----

第一节 如何学好英语····· 232

一、多说·····	232
二、多问·····	233
三、多听·····	233
四、使用正式英语·····	233
五、不要使用俚语·····	233
六、不要说“I don't know”(我不知 知道)·····	233
七、眼神使用·····	234
八、注意称呼·····	234

第二节 酒店日常英语····· 234

一、欢迎问候语·····	234
二、感谢应答语·····	235
三、征询语·····	235
四、致歉语·····	236
五、提醒语·····	237
六、祝愿语·····	238
七、方向表达用语·····	239

第三节 前厅常用英语重点句子····· 239

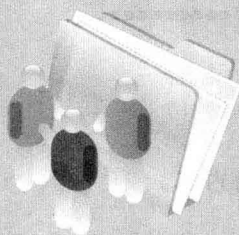
一、预订服务用语·····	239
二、前台接待用语·····	245
三、行李服务日常用语·····	248
四、总机服务用语·····	250
五、收银服务用语·····	252
六、客人问题处理用语·····	253

第四节 客房服务常用英语重点句子····· 253

一、带领客人到房间·····	253
----------------	-----

二、客房服务	254
三、洗衣服务	255
第五节 餐饮服务常用英语重点句子 ...	256
一、餐厅预订用语	256
二、引客入座用语	256
三、点菜服务用语	257
四、餐厅结账服务用语	258
第六节 商务中心常用英语重点句子 ...	258
一、日常用语	258
二、打印复印服务	259
三、传真服务	260
四、订票服务	261
五、邮寄服务	262

参考文献	265
-------------------	------------



第一章

新员工入职必读

- ◆ 第一节 酒店情况的了解
- ◆ 第二节 酒店员工职务认知
- ◆ 第三节 做好酒店服务的素质要求





=====
培训目标:

1. 了解本酒店的基本资料。
 2. 了解本酒店的组织架构。
 3. 掌握酒店的各项规章制度,尤其是要记住员工手册的内容。
 4. 了解自己的职责。
 5. 了解酒店及其部门所期望的态度、规范、价值观和行为模式等,顺利地适应企业环境和新的工作岗位,尽快进入角色。
- =====

新员工入职必读指引

序号	培训内容	时间安排	期望目标	未达目标的改善
1	酒店情况的了解			
2	酒店员工职务认识			
3	做好酒店服务的素质要求			
备注	(1)认真聆听,尤其是要了解组织架构 (2)认真阅读员工手册及各项规章制度、岗位职责说明书,若无,要请教上司和同事 (3)多从案例中学习			

第一节 酒店情况的了解

一、酒店的基本资料

作为新进员工也许有在酒店行业的工作经验,但是必须对自己所要服务的酒店的基本资料有一个比较确切的了解,这对新员工处理同事关系、回答客人询问、做好岗位工作会有很大的帮助。需要新员工了解的酒店情况如下。

- (1) 本酒店的发展简史、主要大事记。
- (2) 本酒店的经营特色。
- (3) 本酒店各营业场所的分布及主要功能。
- (4) 本酒店服务设施的状况、服务项目的特色、营业时间和联系电话。
- (5) 酒店内各部门的主要功能、工作职责、经理的姓名、办公室的位置和电话。
- (6) 本酒店的服务宗旨、服务风格。
- (7) 本酒店的店旗、店徽、店歌。
- (8) 酒店周围的车站名称及位置,经过哪些公交车,酒店距离火车站、码

头、机场的距离及到达方法。

(9) 酒店周围的标志性建筑等。

二、酒店的组织架构

(一) 了解组织架构的好处

酒店为了满足客人来店的需求，由一群人来提供其相关的服务，而这一群人的工作，不但不能有遗漏或重叠，更须注重事先做适当的安排，这就是组织，透过组织员工可以了解如下内容。

(1) 各人自身的工作权责及与同事工作的相关关系、权责划分。

(2) 公司中对上司、对下属的关系，应遵从何人的指挥，需向谁报告。

(3) 了解员工升迁渠道，建立自己的事业目标，由此帮助团队的建立，发挥最大的团队效益。

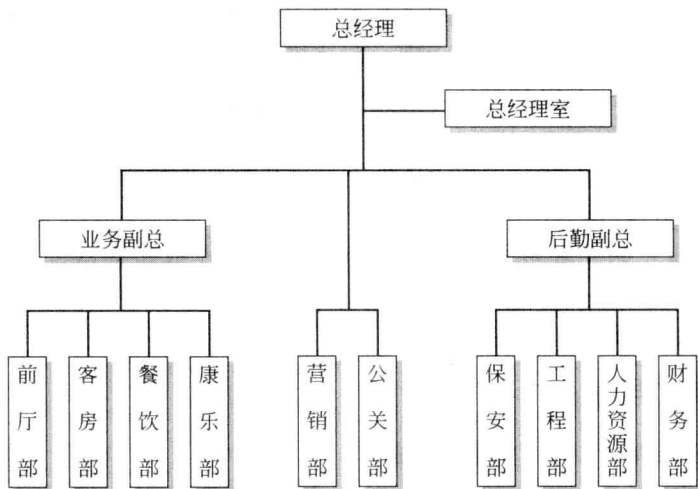
(二) 酒店的组织架构说明

酒店业是服务业，就酒店服务的性质而言，酒店可归纳为两大部门：前厅，也就是外务，包括房务、酒店两大主要营业单位，及其附带的营业项目、电话、商店购物等；后台，也就是内务，包括财务、总务、人事、采购、工程等辅助营业作业的部门，也就是后勤部门。

对于不同规模的酒店，其组织架构也有所不同。

1. 较具规模的酒店

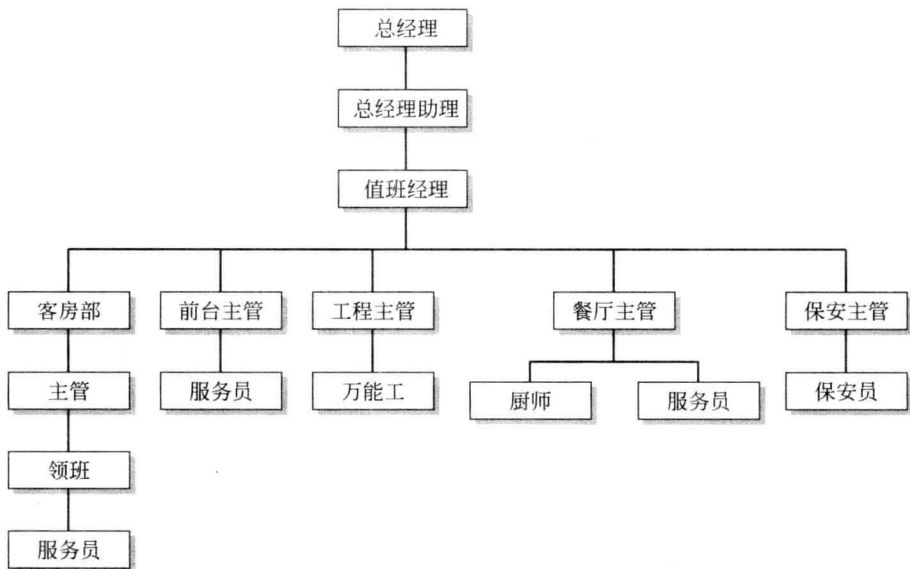
较具规模的酒店组织架构如下图所示。



较具规模的酒店组织架构

2. 较小规模的酒店

较小规模的酒店组织架构如下图所示。



较小规模的酒店组织架构

三、酒店规章制度

要融入到一个企业，必须对该企业的文化有所了解，要按照企业的行为规范、工作方式来工作，而不是按照自己的想法来行事。另外，酒店里部门多、人员多、工作繁忙，酒店员工必须树立自觉遵守纪律的思想观念，认真遵守、贯彻执行酒店的各项规章制度和工作守则，服从酒店对工作的安排和调动，这是统一协调做好服务工作的前提和保证，是使整个酒店服务工作避免因某个环节出差错而导致全局混乱的保证。

对于新入职员工而言，了解酒店的企业文化最简便的方法是阅读企业的员工手册和一些规章制度。

“员工手册”是企业规章制度、企业文化与企业战略的浓缩，是企业内的“法律法规”，是酒店员工了解企业形象、认同企业文化的渠道，也是个人工作规范、行为规范的指南。

（一）员工手册

员工手册通常由以下 12 部分组成。

1. 手册前言

对这份员工手册的目的和效力给予说明。