

详尽、全面的服务操作说明书
规范操作，科学考核

31

个工作事项规范

31

个考核评分标准

17

个服务问题解析

(漫画图解版)

酒店行李员 精细化操作手册

薛显东 编著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克酒店一线员工培训系列

酒店行李员精细化操作手册

(漫画图解版)

薛显东 编著

人 民 邮 电 出 版 社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店行李员精细化操作手册: 漫画图解版 / 薛显东
编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 11
(弗布克酒店一线员工培训系列)
ISBN 978-7-115-29783-9

I. ①酒… II. ①薛… III. ①饭店—商业服务—手册
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 250228 号

内 容 提 要

本书对酒店行李员的服务准备、迎送客人、接送站服务、行李服务、代客服务、提供信息服务、交接班工作事项进行了详细说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分的标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图, 使得内容既生动有趣又具有操作性。

本书适合酒店前厅管理人员、一线行李员尤其是新工作的行李员, 以及酒店培训师阅读和使用。

弗布克酒店一线员工培训系列 酒店行李员精细化操作手册 (漫画图解版)

- ◆ 编 著 薛显东
责任编辑 姜 珊
执行编辑 代新梅 周姝瑶
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
- ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 5
字数: 80 千字

2012 年 11 月第 1 版

2012 年 11 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29783-9

定 价: 20.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

为了更好地解决酒店一线服务岗位的工作规范、考核评分标准等相关问题，经过三年的准备和实际考察，本系列图书的编者在酒店一线员工岗位实际操作方面总结了一套工作规范、考核评分标准和问题解决方法，初步形成了以酒店一线服务岗位为中心的实践操作体系。

本书为“弗布克酒店一线员工培训系列”图书中的一本，全套图书包括《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店西餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店酒吧服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店预订员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店行李员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店保安员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店收银员精细化操作手册（漫画图解版）》共计8本。总体来说，这套图书具有以下三大特点。

1. 全面而实用

本系列图书涵盖了酒店各岗位员工的工作内容，为酒店一线服务岗位的员工提供了实用的操作规范，并且为酒店中层管理人员提供了相对科学、合理的管理与评价工具。

2. 详细而有趣

本系列图书立足于酒店一线员工的实际工作情况，详细介绍了员工面对临时出现的问题或状况时的处理方法，并以图表、流程图、漫画的形式展现出来，让读者能够更加轻松地阅读和使用本书。

3. 使用、查找更方便

本系列图书为满足读者的需要，特别使用了小开本的形式，方便读者携带、随时查找与使用。

《酒店行李员精细化操作手册（漫画图解版）》共分为七个部分，分别对行李员的服务准备、迎送客人、接送站服务、行李服务、代客服务、提供信息服务、交接班工作事项进行了详细说明。

在本书编写的过程中，孙立宏、董建华、程富建负责资料的收集和整理，任玉真、王玉凤、韩家鹏、赵帅负责插图和图表的制作，刘俊敏参与编写了本书的第一章，郝瑞敏参与编写了本书的第二章，金成哲参与编写了本书的第三章，李育蔚参与编写了本书的第四章，毕汪峰参与编写了本书的第五章，王淑敏参与编写了本书的第六章，黄成日参与编写了本书的第七章，全书由薛显东统撰定稿。

目 录

第一章 服务准备 3 项工作	1
工作一：整理仪表仪容	3
1. 整理仪表仪容步骤与规范	4
2. 整理仪表仪容考核评分标准	5
工作二：清洁整理	6
1. 清洁整理步骤与规范	6
2. 清洁整理考核评分标准	8
工作三：了解客情	9
1. 了解客情步骤与规范	10
2. 了解客情考核评分标准	11
问题：服务准备问题应对	12
1. 如何规范仪表仪容	12
2. 如何规范行李服务礼仪	13

第二章 迎送客人 4 项工作	15
工作一：为客人开车门	17
1. 为客人开车门步骤与规范	18
2. 为客人开车门考核评分标准	20
工作二：迎客入店	21
1. 迎客入店步骤与规范	21
2. 迎客入店考核评分标准	23
工作三：雨伞服务	25
1. 雨伞服务步骤与规范	26
2. 雨伞服务考核评分标准	27
工作四：送别客人	29
1. 送别客人步骤与规范	29
2. 送别客人考核评分标准	31
问题：迎送客人问题应对	32
1. 如何规范开车门服务	32
2. 如何规范迎宾礼仪	33
3. 如何引导客人换零钱	33
第三章 接送站服务 2 项工作	35
工作一：接站行李服务	37
1. 接站行李服务步骤与规范	38

2. 接站行李服务考核评分标准	40
工作二：送站行李服务	42
1. 送站行李服务步骤与规范	43
2. 送站行李服务考核评分标准	45
问题：接站时的行李服务问题应对	47
1. 如何掌握多批客人接站时的行李服务	47
2. 如何掌握团队接站时的行李服务	47

第四章 行李服务 8 项工作..... 49

工作一：散客入店行李服务	53
1. 散客入店行李服务步骤与规范	53
2. 散客入店行李服务考核评分标准	55
工作二：团队入店行李服务	57
1. 团队入店行李服务步骤与规范	58
2. 团队入店行李服务考核评分标准	60
工作三：贵宾入店行李服务	61
1. 贵宾入店行李服务步骤与规范	61
2. 贵宾入店行李服务考核评分标准	63
工作四：行李寄存	64
1. 行李寄存步骤与规范	65
2. 行李寄存考核评分标准	67
工作五：换房行李服务	69

1. 换房行李服务步骤与规范	69
2. 换房行李服务考核评分标准	71
工作六：散客离店行李服务	72
1. 散客离店行李服务步骤与规范	72
2. 散客离店行李服务考核评分标准	74
工作七：团队离店行李服务	75
1. 团队离店行李服务步骤与规范	75
2. 团队离店行李服务考核评分标准	77
工作八：贵宾离店行李服务	78
1. 贵宾离店行李服务步骤与规范	78
2. 贵宾离店行李服务考核评分标准	79
问题：行李服务问题应对	81
1. 如何处理代取行李	81
2. 如何处理行李丢失情况	84
3. 如何处理行李破损情况	85
4. 如何安全、规范地使用行李车	86
5. 如何处理客人的遗失行李	87
第五章 代客服务 8 项工作	85
工作一：转交物品	91
1. 转交物品步骤与规范	91
2. 转交物品考核评分标准	93

工作二：传送留言	94
1. 传送留言步骤与规范	94
2. 传送留言考核评分标准	96
工作三：分送邮件	98
1. 分送邮件步骤与规范	98
2. 分送邮件考核评分标准	100
工作四：代客寄信	101
1. 代客寄信步骤与规范	101
2. 代客寄信考核评分标准	102
工作五：派送报纸	103
1. 派送报纸步骤与规范	103
2. 派送报纸考核评分标准	104
工作六：代客购物	106
1. 代客购物步骤与规范	107
2. 代客购物考核评分标准	108
工作七：代客取物	110
1. 代客取物步骤与规范	110
2. 代客取物考核评分标准	111
工作八：代客叫车	112
1. 代客叫车步骤与规范	113
2. 代客叫车考核评分标准	114
问题：代客服务问题应对	115

1. 如何处理特殊留言	115
2. 如何规范访客留言单	116
3. 如何处理客人寻人要求	117

第六章 提供信息服务 3 项工作..... 113

工作一：为客人指路	121
1. 为客人指路步骤与规范	122
2. 为客人指路考核评分标准	124
工作二：向客人提供酒店信息	125
1. 向客人提供酒店信息步骤与规范	125
2. 向客人提供酒店信息考核评分标准	127
工作三：向客人提供交通信息	128
1. 向客人提供交通信息步骤与规范	128
2. 向客人提供交通信息考核评分标准	129
问题：提供信息服务问题应对	130
1. 如何收集日常资料	130
2. 如何做好客人的“向导”	131

第七章 交接班 3 项工作 135

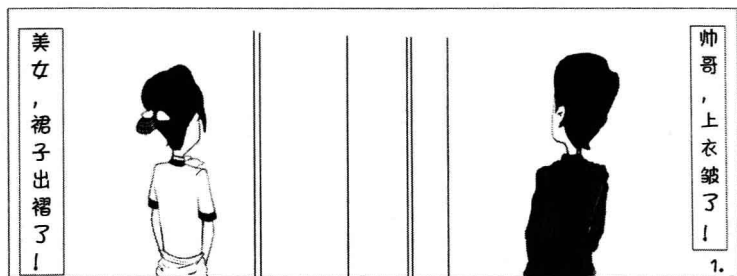
工作一：交班工作	137
1. 交班工作步骤与规范	138
2. 交班工作考核评分标准	139

工作二：接班工作	141
1. 接班工作步骤与规范	141
2. 接班工作考核评分标准	142
工作三：值班工作	144
1. 值班工作步骤与规范	145
2. 值班工作考核评分标准	146

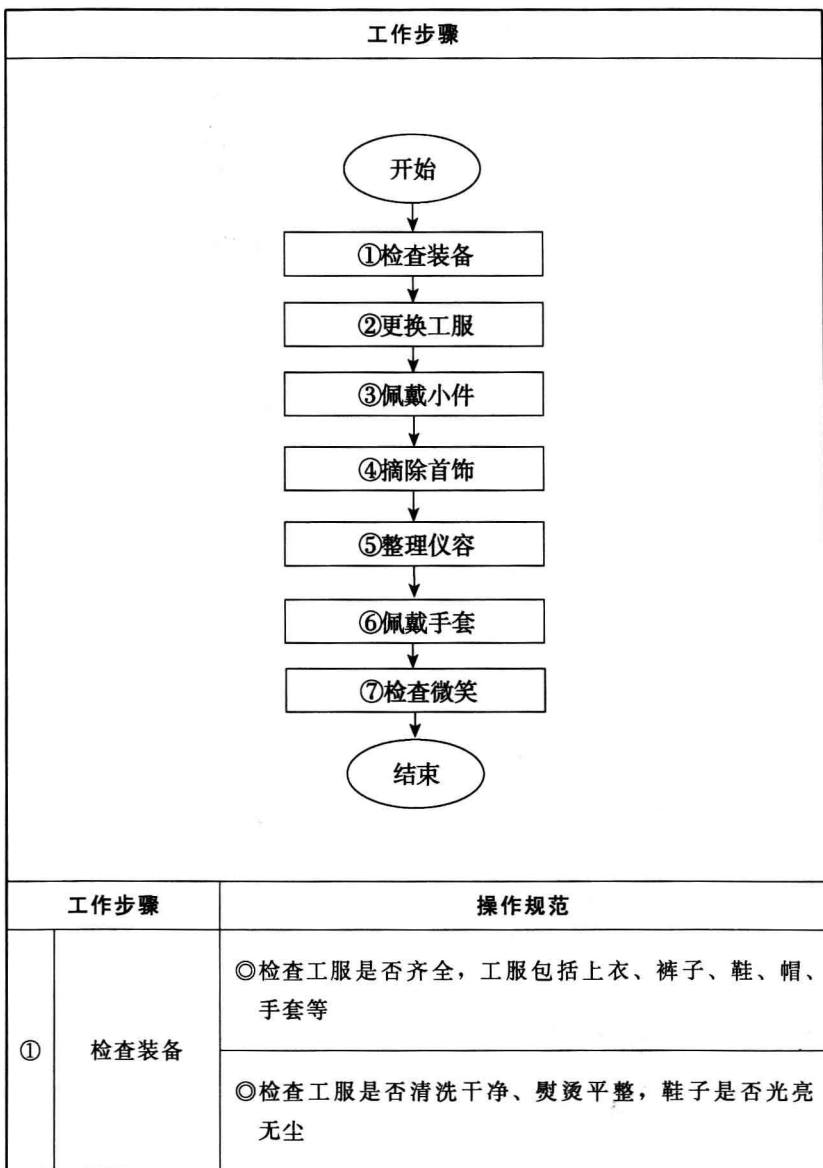
第一章 服务准备3项工作



工作一：整理仪表仪容



1. 整理仪表仪容步骤与规范



(续)

工作步骤		操作规范
②	更换工服	◎男行李员扣好工服与衬衫袖口的纽扣,把衬衫下摆塞入裤内,穿深色袜子,一般为蓝色或黑色
		◎女行李员着裙装,穿黑色或肉色丝袜,保证丝袜无抽丝、无破损(注:丝袜最好为连裤丝袜而不是长筒丝袜)
③	佩戴小件	◎佩戴与工服配套的帽子、领结、领花、领巾等
		◎佩戴工牌,位置为胸部左上方,以方便客人辨认
④	摘除首饰	◎摘掉私人首饰,并收存保管好
⑤	整理仪容	◎男行李员应保持面部清洁,头发清爽干净;女行李员化淡妆,头发盘成酒店统一发型,并佩戴体现酒店特色的统一发卡、头花
⑥	佩戴手套	◎着装整理完毕后,佩戴好白手套
⑦	检查微笑	◎面对镜子给自己一个微笑,保持良好的精神状态上班

2. 整理仪表仪容考核评分标准

考核项目	考核细则	评分标准	分值
服饰	①工服的上衣、裤子、领结、帽子、手套等单件齐全完整;②工服没有漏洞、破损;③工服整洁干净、熨烫平整;④鞋子打理光亮;⑤纽扣扣好,衣边无卷曲;⑥帽子、领结端正;⑦工牌佩戴在胸部左上方,位置端正	要求 100% 合格,一项不合格,扣 6 分,扣完为止	40 分