

饭店

张建宏 ◎ 编著

真心、细心、热心, 36 技“心”为上

服务

36 技



化学工业出版社

张建宏 ◎ 编著

饭店服务

36技



化学工业出版社

· 北 京 ·

服务人员要以优质的服务赢得客人的“心”。本书将饭店服务人员在接待服务过程中应掌握的服务技巧归纳为“36 技”，以具体事例来说明服务人员如何在日常服务活动中提高服务技巧的方法和途径等。本书内容翔实，通俗易懂，具有可读性和易操作性，是一本饭店服务培训的参考书，亦可作为大专院校旅游专业、饭店管理专业学生的辅导用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店服务 36 技/张建宏编著. —北京: 化学工业出版社,
2009. 3

ISBN 978-7-122-04309-2

I. 饭… II. 张… III. 饭店-商业服务 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 195272 号

责任编辑: 温建斌

文字编辑: 张春娥

责任校对: 战河红

装帧设计: 关 飞

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 装: 化学工业出版社印刷厂

720mm×1000mm 1/16 印张 9¼ 字数 147 千字 2009 年 3 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: 25.00 元

版权所有 违者必究



前言

随着我国经济的发展，饭店业呈现突飞猛进的发展态势，特别是近几年的发展更是令人瞩目。饭店业的飞速发展，同时使得市场竞争日趋激烈，欲在市场得以存在和发展，必须具有竞争优势。是否能够提供真正优质的产品，已成为决定饭店命运至关重要的因素之一。饭店的产品既包括有形产品又包括无形产品。目前，我国许多饭店只把注意力关注在有形产品上，却忽略了无形产品——服务。纵然饭店能够向宾客展现悦目豪华的大堂，愉快、祥和的餐厅装饰，令人难以忘怀的美味佳肴，引人入胜、使人陶醉的休闲中心和健身设备；同时，还有那些舒适、暖人、隐私、宁静的客房。然而，这些都是需要经过服务员的精心工作、热情服务和熟练的服务技巧去体现和完成的，否则等于虚设。因此，饭店能否提供一流的服务质量，关键取决于饭店服务人员的素质及其服务技能，即饭店的无形服务水平。

诚然，在各行各业提出与世界先进水平靠拢的大潮中，饭店业的确处于领先地位。这个行业早在几年前就有人在研究“规范服务”、“优质服务”、“超常规服务”、“无 NO 服务”、“零缺点服务”等领先于其他行业的崭新内容，“客人是上帝”、“客人永远是对的”之类的口号也是率先在饭店行业中得到了实践。经过几年努力，其成绩是显而易见的。但是，与世界先进水平的差距也是明显存在的。据业内人士在全国调查显示：从招待所到五星级大饭店都不同程度地存在着服务误区、盲点和怪圈，员工对现代的服务理念、服务意识、服务真谛并不是十分清楚，有时甚至是“自我感觉良好，客人感觉糟糕”。

有鉴于此，笔者将自己在饭店实践工作与教学培训中对饭店服

务的一些认识和感悟，编撰成《饭店服务 36 技》一书，以期对饭店人员提高服务水平提供一些帮助。本书收集了大量生动、鲜活、贴近实际的饭店服务案例，把饭店服务中经常遇到的典型事件或活动用具有特色的典型经历和情景，生动而具体地展现在读者面前，创造出一个模拟服务的机会和场景。书中的大部分案例都是在深入调研的基础上，从实践中总结出来的典型案例，这些案例都是经过精心筛选、编写和分析完成的；并且这些案例关注的都是服务中的细节，而这些细节也是服务中必不可少和至关重要的，但在实践中又往往容易被忽略。通过阅读本书，读者可以从中得到启发，汲取经验，找出服务中存在的问题和解决方法，从而深化服务理念、完善服务内容。

本书内容翔实，集条理性、实用性和可操作性为一体，内容深入浅出，有可读性，具有较高的实用价值，可作为饭店业培训员工的参考用书。本书写作形式不拘一格，并不是常规的“一例一议”式案例分析，而是夹叙夹议，具体实例中有评说，评说中又穿插着实例内容。本书所介绍的虽然只是饭店接待客人技巧方面的事例，但也适用于其他行业的从业人员参考。接待业的许多单位，如餐馆、汽车旅馆、家庭式客栈、咖啡厅、度假胜地、航空公司、宴会膳食服务公司、医院病区服务中心、游船、豪华游艇等，都可一定程度上从本书所阐明的知识和技能中受益。

本书在写作过程中参阅了国内外学者的一些著作，在此向著作者深表谢忱！另外，还要特别感谢傅琴琴、陈丹苗、张旭亮、尚凤标、徐峰、张海霞等老师，他们在案例收集、书稿校对等方面提供了很多帮助。由于编者水平有限，本书案例的覆盖范围有一定的局限性，对案例的选择与分析定有不足之处，真诚地希望广大读者不吝赐教，以使本书不断完善。最后，我衷心希望本书能对每一位读者有所帮助，我将感到不胜荣幸。

张建宏

2008 年 10 月于义乌工商学院



目录

第 01 技	笑脸迎人	001	第 20 技	超出常规	069
第 02 技	略施粉黛	005	第 21 技	及时补位	072
第 03 技	循规蹈矩	009	第 22 技	制造惊喜	075
第 04 技	高效迅速	012	第 23 技	察言观色	079
第 05 技	记住人名	016	第 24 技	客人第一	082
第 06 技	能说会道	020	第 25 技	一视同仁	086
第 07 技	彬彬有礼	024	第 26 技	利用信息	088
第 08 技	化解投诉	027	第 27 技	抓牢关键	092
第 09 技	细节关怀	032	第 28 技	随机应变	095
第 10 技	宾至如归	035	第 29 技	到我为止	098
第 11 技	幽他一默	038	第 30 技	重视反馈	102
第 12 技	换位思考	041	第 31 技	当好管家	105
第 13 技	读懂体语	044	第 32 技	警钟长鸣	108
第 14 技	得理让人	047	第 33 技	文明劝导	112
第 15 技	以情动人	051	第 34 技	应对骚扰	115
第 16 技	热情有度	055	第 35 技	善意谎言	118
第 17 技	控制情绪	059	第 36 技	抵住诱惑	121
第 18 技	提防恶意	063	附 录		125
第 19 技	角色定位	066	参考文献		140

笑脸迎人

武汉某饭店西餐厅，一位德国客人在点菜时误将“牛排”说成了“猪排”，菜上席后一品尝，他连连摇头。服务员小程问明原因后，立即返回厨房，将“猪排”换成“牛排”，端上餐桌歉意地笑道：“先生，实在对不起，是我服务不周到。”客人连忙摆手道：“小姐，这不是你的错，是我的疏忽。”小程莞尔笑道：“先生，请品尝牛排，如果不满意，我再给您换一盘。”客人频频点头道谢。事后，他对同事们赞叹道：“我有机会再来武汉，一定还要下榻这家饭店，再次领略程小姐微笑服务的风采。”

【评析】

“面带三分笑，礼数已先到。”微笑有一种天然的吸引力，能使人相悦、相亲、相近。服务工作中，不能没有微笑，许多境况下，不愿或者不会微笑，就做不好工作，也处理不好人际关系。就某种程度讲，会不会微笑，是衡量一个服务员对周围人际关系环境适应的尺度。服务工作中，谁善于发出真切的、自然的微笑，谁就会自然拉近与宾客的距离，成就与荣誉就会走近他。美国饭店业巨子希尔顿先生就十分关注微笑，他见到员工时，常问的一句话是：“今天你对客人微笑了吗？”微笑帮助希尔顿饭店度过了 20 世纪 30 年代美国空前的经济大萧条，获得了世界性的大发展。而今，希尔顿饭店集团已跻身世界十强之列。

我国著名学者吴玉、李荣波认为：微笑是文明礼貌服务之标，是主动热情待客之表，是密切主客关系之方，是提高经济效益之宝。

所谓“标”就是标准。目前，国内外对微笑服务都有着高标准的要

求。日本的新大谷饭店要求服务员不准把家庭和个人的烦恼带到工作岗位，一进饭店就要像演员进入角色一样，表现出甜美的微笑，他们把笑看作是“通向五大洲的护照”。举世瞩目的泰国曼谷东方大饭店，曾两次被评为“世界十佳酒店”之一，其成功的秘诀之一就在于把“笑容可掬”列入迎宾待客的规范，从而给旅游者留下了美好的印象，也给饭店带来了可观的经济效益。

所谓“表”，就是“表情”、“表达”、“表现”。常言道：“心里思想全反映在脸上”，表情是感情的流露，心里想的是美好的，最佳的表情便是微笑。微笑服务，是心灵美的反映，是对宾客深厚感情的表达，是对人与人之间新型关系的表现。微笑服务有相当强烈的正面感染力。一个服务员真诚的微笑，在宾客情绪上起着积极的诱导消费作用。同时，你报以微笑，宾客会感到自己是受欢迎的，兴许会以桃报李，回给你一个亲切的微笑。结果是促进了服务员与宾客之间的关系更加融洽，服务员提供了优质服务，客人得到了应有的精神和物质享受。反之，服务员面无表情机械服务，客人会认为“上帝”的身份受到轻视，没有得到应有的享受和尊重。从而会对服务员的服务百般挑剔，引发不必要的投诉，甚至波及饭店的长期客源及影响到饭店的声誉。

所谓“方”，就是“方法”。微笑是解决主客矛盾的一个好方法。这是因为：其一，微笑有无限的魅力，它能拨动宾客的心弦，架起友谊的桥梁，密切主客关系，使之相悦、相亲、相近。其二，微笑有巨大的感染力，一个微笑一份情，它能沟通人们的心灵，给人以美的快慰，能使挑剔的宾客不挑剔。其三，微笑有一种魅力，它能调解紧张的气氛，平和宾客的情绪，不易发生争吵而伤害和气。据科学家研究，当你面对一张笑脸，同时那人又在向你道谢时，你的体内就会分泌一种麻醉性的快感荷尔蒙，它使人判断力迟钝，而恰恰是这种令人迟钝的判断力，消释了你的紧张或敌对的情绪。其四，微笑是美妙的社交语言，它是沟通人们心灵、缩短人际距离、密切彼此间关系、增进相互间情谊的一种极好的润滑剂。它和“请”、“谢谢”等之类的有声礼貌语言一样美妙。它能超越人种和国籍，表达真、善、美的友谊，并能换取宾客的同情和谅解，甚至使其愿意提出批评和建议，帮助我们克服缺点，发扬优点。

所谓“宝”，就是法宝。常言道：“出门看天色，进门看脸色。”对宾客是笑脸相迎，还是冷眼相待，这不仅是检验服务人员主动、热情的标志，也是关系到能否招徕顾客，提高企业竞争能力和经济效益的一个重要问题。在市场竞争越来越激烈的情况下，如果我们的服务人员能保



持对客人亲切的微笑，则有助于招徕各方客人。事实说明，诚招天下客，客从笑中来，笑脸比较冷眼肯定能出效益。

很多企业对服务人员在微笑训练方面煞费苦心，比如，世界上最著名的汽车销售大王乔吉拉德就曾经对着镜子练习自己的微笑；日本航空公司培训空姐微笑要花上半年的时间；我国深圳一家医院岗前培训时要求护士们“露8颗牙”，认为“露8颗牙”才能“打开笑肌”，而南京一家公司根据国外的培训经验开展一项“晨练”，要求全体员工集中在办公室过道，一个人讲笑话，所有人都得听，讲的人必须表情丰富、声音洪亮，听的人必须充分合作、捧腹大笑，这样能够调动员工一天的工作积极性，并缓解工作压力。

微笑要发自内心。微笑牵涉到人们的文明素质、生活内容和节奏，也牵涉到文化传统等。微笑是内心的愉悦自然地流露。只有发自内心，才能笑得亲切、得体、自然。真诚的微笑来自服务人员敬业、乐业的精神。有了这种精神，才会有真正的微笑。

“无论遇到什么情况，一定要将微笑挂在脸上。”在一家高星级饭店工作的周女士，一直遵守着这个职业准则。工作中，她时刻保持着具有亲和力的微笑，即使自己心情很郁闷或是遇到蛮不讲理的顾客时。周到的服务和适时送上的微笑，也确实让她赢得了众多顾客的称赞，为此，她多次被饭店评为“微笑大使”。然而，上班时笑靥如花的她，下班后常常想笑却怎么都笑不出来。她不只一次向好朋友说起：“很多人都觉得我和蔼可亲，脸上总是喜气洋洋的，但我却觉得莫名其妙的无奈，每天下班后，觉得心情很沉重，一天笑下来，脸部常常会觉得要抽筋。”其实，她很想卸下面具，给自己的情绪和心情有个释放的机会。但是，饭店有饭店的服务准则——“客人总是对的”。所以在工作时间内，她除了服从还是服从，除了微笑还是微笑。她觉得累，却不能露出疲倦；她觉得烦躁，却依然要保持优雅；她感到紧张，却只能表现从容。无奈之下，她只能把郁闷和一切不如意在别处发泄。甚至在家中还经常发无名火。

诸如周女士这种在工作岗位上强颜欢笑，而把消极情绪发泄在工作之外的场合的职业人士正是“微笑型抑郁症”的受害者。“微笑型抑郁症”的根源在于患者无法正当地处理外界压力，他们的共同点是不愿意倾诉、不愿意放弃“尊严”。因而建议从事饭店服务工作的人员，要特别注意培养自己对生活和工作的兴趣，不要将微笑当成是被迫的。应保持开阔的胸襟，将顾客当朋友，用心去感受生活中的每一份新鲜。让微

笑发自内心，就不会觉得累。在工作之外的休闲时间里，不妨参加一些自己喜欢的活动，以分散注意力，缓解压力。

如果你对别人抱着友好的态度，对社会具有好感，自然会笑口常开，久而久之，微笑会自然地变成你自身的一部分。当你遇到别人时，如果心想：“啊！能见到你，真高兴！”把这种心情表现在脸上，会显得满面春风。在家庭中也特别需要这样的调剂。笑，能使一个人在社会上人际关系融洽，家庭中和睦相处。当你某一时刻心情比较差时，设法使自己笑出来，是改变心情最好的办法。

一般来说，微笑实际上是口、眼、神、情、姿势几个方面的“联合动作”。练习微笑，可分四步：第一步是念“一”，即口里念“一”音，使面颊肌肉向上抬；第二步是口眼结合，微笑时不只脸部要笑，眼睛也要保持笑容，做到“眼形”及“眼神”都微笑；第三步是笑与神情、气质结合，微笑要反映自己的真情实意，“乐然后笑”，做到情绪饱满，神采飞扬，笑得亲切甜美；第四步是笑与语言结合，微笑也可以用声音表现出来，训练时，可伴以各种礼貌用语；第五步是微笑与仪表举止相结合，训练笑容时，应结合各种服务姿态进行。

保持微笑需要自我控制。服务人员接待客人时，应做到一视同仁地保持甜美的笑容。而在实际工作中，服务员心情的好坏往往会影响到微笑服务，这就要求服务员具有较强的自控能力，遇到挫折和心情不佳时，能克制不良情绪，把个人烦恼置于脑后，振作精神，面带笑容全身心地投入到工作中去。

笑在一般交际场合中都是畅通无阻的通行证，但这并不意味着它在任何交际场合中都适用。如果在不该使用笑的场合中使用了笑，则不仅达不到搞好人际关系的效果，而且还会受到别人的冷眼相对，甚至会引来别人的愤怒，这当然是很糟糕的。因此，我们在使用笑的时候，一定要注意场合。例如，餐厅服务人员接待家庭丧事，大堂经理接受客人的投诉等。在这些特殊场合，服务人员应以同情作为自己的基本情绪。



略施粉黛

某饭店新招了一批女员工，她们大多刚从学校毕业，也没有从事饭店工作的经验，对化妆方面的知识不够了解。为了培养员工的化妆意识，提高员工的化妆技巧，饭店特意邀请某化妆品公司的有关人员前来饭店培训。这天下午，两位气质高雅、仪态端庄、容光焕发的培训小姐，登上了饭店培训部的讲台，给员工们讲了一堂生动的美容课。课程从注意皮肤的保养开始，到如何画淡妆，具体到如怎样画眉、涂口红，宏观的到如何选择跟自己肤色相宜的化妆品……半小时的理论课后，培训小姐还亲自走下台，拿起了化妆的“行头”，选择部分员工做起了“示范表演”。一个半小时的课程下来，接受培训的这一批女员工仿佛都感觉自己似乎已从“丑小鸭”变为“白天鹅”了。一名女员工说：“饭店对员工的礼仪非常重视，之前就要求女员工必须淡妆上岗，但由于没有经过系统培训，员工们要么简单搽点口红，要么化得过于浓，很难把握尺度。这两位培训老师讲解得非常细致，我们都认真做了笔记，受益匪浅。”饭店管理者也因此得到了启示，决定定期给女员工发放一定数量的化妆费，其目的就是要求女员工在上岗时“略施粉黛”。饭店也决定定期举办以“靓丽女人，从化妆开始”为主题的员工化妆技能比赛。

【评析】

由于职业的需要，从事饭店服务接待工作的女性员工，需特别注意仪表美，要做些适当的修饰，这就是进行美容化妆。美容化妆的目的在于使人的精神面貌有焕然一新之感，适度的化妆也是尊重宾客的一种礼

貌表现。另外，服务人员仪表美所产生的魅力，常常可以引起“晕轮效应”，当这些服务员在工作中出现差错时，常常会得到客人的宽容，很容易被谅解。

面部美容化妆不是简单的涂脂抹粉、画眉点唇。它是生活中的一门艺术，与人们的审美能力、艺术修养、文化层次有着密切关系。

服务人员的化妆应以淡妆为主，突出清丽俊秀、典雅大方的特色，出于自然而高于自然，尽量接近生活。在手法上遵循“扬长避短”的原则，找出面部最富魅力的部位，刻意加以美化，而对有缺陷的地方，则加以适当掩盖或修饰，这样才能取得职业淡妆的最佳效果。

面部化妆的一般程序如下所述。

① 洁面。用温水及洗面奶彻底洗去脸上的油脂、汗水、灰尘等污秽，以使妆面光艳美丽。

② 扑紧肤水。将收缩水轻拍在前额、面颊、鼻梁、下巴等处，以收缩毛孔，绷紧皮肤，使之易于上妆。用量只需 0.5~1 毫升。

③ 搽护肤霜或美容隔离霜。目的是保护皮肤，使其免受化妆品的刺激，并使粉底霜易于涂敷。

④ 打底色。选择两种以上适合自己皮肤的粉底霜，按面部不同的区域，分别涂敷深浅不同的粉底霜，以得到有立体感的妆面。

⑤ 修眉、画眉和拔眉。

⑥ 画眼线。沿睫毛根部画出一条细线，尽可能贴近睫毛。

⑦ 眼部着色（即涂眼影）。重点是上眼帘，从帘缘到眉毛下缘，着色由深到浅，并巧施亮色以加强眼睛的立体感。

⑧ 打腮红。用胭脂扫或手指将胭脂涂在面颊的相应部位。

⑨ 再次扑上一层半透明的定妆粉。

⑩ 涂口红。先用唇线笔画出理想的唇形，然后填入唇膏。

⑪ 检查化妆效果。包括局部效果和总体效果，必要时进行补妆或矫正。

以下介绍一些基本化妆的内容及技巧。

1. 画眉的方法和原则

画眉应按照设计好的眉形，顺着眉毛的自然长势，从眉头画到眉尾。要仔细慢慢地进行，使眉毛富有层次感和立体感。完成这一步后，可再做些精细的加工，如稍稍修改一下眉毛的形态，适当增加一点眉毛的长度，填补一下缺损或疏漏之处，尽量使眉毛的形状通过修



饰显得柔美自然。切忌作过分的修改，否则会造成虚假、夸张、走样的后果，失去画眉的意义。画完之后，用眉刷轻轻刷一下，使色泽均匀自然。

2. 眼部的化妆

涂眼影，也叫眼部着色，具有较高的艺术性和技巧性。上下眼帘及眼皮沟内均可使用不同的眼影色，以造成阴影区和明亮区，其关键是选色得当、深浅适度。为了配色的方便，可以将手掌或手背当做调色盘，先在手部试色，合适后再用于眼部。化妆盒的眼影色可以单独使用，也可以相互调和。经过混合的颜色，在视觉上可产生更好的效果。使用两种以上的眼影色，应在初涂后用眼影扫或手指将其匀开，使之巧妙地互相融合，造成一种颜色流过另一种颜色的感觉。

3. 面颊化妆

面颊部位的化妆，主要是掌握使用胭脂的技巧，使面部的两颊泛起微微的红晕，从而产生健康而艳丽的良好效果。同时，还可以调整、修饰脸型。抹胭脂的技巧关键在于操作要轻，胭脂分布要匀，色彩过渡要自然，并以使用后不产生人工涂抹的痕迹为宜。胭脂着色的中心位置应掌握在颧骨附近。操作时要用胭脂扑或胭脂扫，以颧骨为出发点往耳朵上缘方向轻轻抹去，接着用手掌轻柔地把胭脂匀开。开始涂抹时胭脂用量要少，少到几乎看不出明显的效果，匀开后似有似无。以后手法熟练时，再根据实际需要，逐步做适当调节。

4. 唇部化妆

唇部化妆主要是涂唇膏（口红），它可用来增强口唇的艳丽，还能保护外露部分免受大气中不良因素的侵害，体现女性独特的神韵和魅力。涂口红，一般是使用管状固体的唇膏，最好同时备一支唇线笔或唇化妆笔配合使用，效果会更佳。唇部化妆的第一步，是用唇线笔按自己设计的唇形或自然唇形勾勒一圈，用作定型和防止唇膏外溢。接着开始涂口红，要领是把唇膏涂在唇线内。也可在唇线画好后，用唇化妆笔均匀地蘸上唇膏，沿唇纵向纹理，从嘴角两侧往中央一点点涂抹；涂好后，要仔细检查一下是否涂满、涂匀以及有无遗漏之处，以避免唇线与唇上的色彩有明显不同。为了方便喝水、用餐，不妨用餐巾纸轻按嘴唇，使口红固定下来，避免沾到杯子和餐具上。

5. 涂抹香水

在工作时涂抹香水是必要的，但要选择淡味的香水，太浓的香水会干扰他人。较简便的用法是涂抹在身体体温高的部分，如前胸、腋下、膝后，或是上衣、裙上摆，让人感到若有若无的香味。

虽然化妆品能起美容作用，但掌握不好，也可能产生不良的反应，这就需要注意以下几点。

- ① 宜化淡妆，不宜浓妆艳抹，以减轻对皮肤的刺激。
- ② 使用有质量保证的化妆品，不要使用劣质产品。
- ③ 使用化妆品的同时，宜适当配用一些皮肤营养品，以保护肌肤。
- ④ 要养成卸妆的习惯，以让皮肤得到休息。
- ⑤ 有皮肤过敏症者，不宜用化妆品。妊娠期、哺乳期的女性也不宜使用化妆品。当然，在面部皮肤有创伤时也应尽量避免使用化妆品。



循规蹈矩

【例 1】 午餐时分，李先生与王先生来到某饭店中餐厅。中餐厅迎宾员热情地向两位客人问候致意，将他们引领入座。服务员小吴马上为客人送上传茶和香巾，并递上菜单，请客人订菜。客人接过菜单，时而互相交谈，时而翻看菜单，看上去似乎很熟悉中餐菜点。一直站立在旁边的服务员小吴将他们选定的菜点迅速地记录着。最后，小吴主动询问客人想要哪种酒水，客人一致选了“青岛”牌啤酒。小吴便把客人的订菜单交给了传菜员，自己去为客人取啤酒。他来到酒水柜台旁，送上订单，酒水服务员递给小吴两瓶啤酒。小吴习惯地摸了摸工服口袋，却未掏出酒启子，便顺便叫酒水服务员开启了啤酒，然后，他拿着已开启的啤酒来到餐桌旁，正要斟酒，却被李先生拦住了。李先生面带愠怒的神态问他：“这两瓶啤酒是刚刚开启的吗？是不是卖不出去又给了我们，我们不要这两瓶啤酒。”虽经服务员小吴一再解释，但客人仍坚持更换啤酒，否则他们要找餐厅经理投诉。餐厅经理闻讯后，即让小吴更换啤酒，并亲自到餐桌旁向客人表示歉意，并当着客人的面开启了啤酒。

【例 2】 在某四星级饭店的客房部，实习生服务员小任正在清扫一间客房。小任看到客人的行李已经全部收拾好，并整齐地摆放在行李架上。她便去收垃圾，当她看到床头柜上有一张皱巴巴的便笺纸时，便认为是客人用过的废纸，于是顺手丢进了垃圾袋中。待此房间整理就绪后，她就去整理其他房间了。一会儿，那个房间尚未离店的客人急匆匆地找到小任问：“小姐，你有没有看到一张记有电话号码的小纸条？那个电话号码



对我很重要。”小任一听就傻眼了，便问道：“您的电话号码是不是记在床头柜的便笺纸上？”客人说：“我记得好像是。”“对不起，我马上去找。”小任边说边来到工作车的垃圾袋旁，经几番寻找终于找回了客人记有电话号码的小便笺。该饭店客房部还发生过这样一件事情：客房部实习生小王每次为客人换床单时，为了省时、省事，总是把床上的两层床单非常迅速地揉成一团撤下来并放入布草袋内。有一次，一位客人问小王是否发现床上有一件小小的护身符，并说明这件护身符对客人来说是信物，十分珍贵，他要求必须找到。小王花费了很长的时间，终于在洗衣房一大堆尚未清洗的床单中发现了客人的护身符。

【例 3】 一天晚上 12 时，某公司翻译魏某随同公司总经理等三人经过长途旅行后，投宿于某市宾馆。经总服务台登记后，魏某被安排在五号楼住宿，公司经理和另一名男旅客安排在三号楼住宿。总服务台派一名服务小姐将三位客人带到三号楼后，她便告诉魏某说：“五号楼从这条路往前走，再向右拐个弯约 70 米便是。”说完便返回总服务台。由于这一段路绿化较好，浓荫蔽天，加之路灯昏暗，能见度非常低，高度近视的魏某行走不远后，误将道路右边的池塘当成是水泥球场，欲走捷径直通五号楼，便跨过路边高约 40 厘米的花圃护栏，向池塘走去。结果掉入池塘，溺水而死。

【评析】

例 1 中，客人之所以坚持更换啤酒，主要是由于服务员小吴未事先让客人过目酒水品种，未征得客人同意便擅自将啤酒开启。这种鲁莽的操作服务会伤及客人的自尊，是违反餐饮服务规程的行为。餐饮服务规程要求服务员在客人订酒后，首先要请客人过目他所订酒水或饮料的品种、标牌或数量，然后再征求客人意见，是否立即开启。另外，在开瓶时，应将身体转向一侧，打开酒瓶后，用随身携带的口布将瓶口轻轻擦拭，最后按先宾后主、先女客后男客的顺序一一斟酒。因此，作为餐厅服务员，在为客人服务的过程中，应首先坚持“规程服务”，不能任意简单或鲁莽操作，更不能违反规程，规程服务是优质服务的首要标准和

前提。

例 2 中,服务员在客房清扫过程中,对属于客人的一切东西,只能是稍加整理,不能随意挪动位置。更不能将客人的物品或客人用过的东西自作主张地进行处理,哪怕是空瓶、空纸盒,只要客人没有扔进垃圾袋中,就要谨慎对待,更不能随意扔掉或倒掉。实习生小任、小王没有按操作程序去做,差点酿成大事。

例 3 中,宾馆服务小姐没有尽到相应的责任是造成这次不幸事件的重要原因。魏某初次且是深夜到宾馆投宿,对宾馆的环境不熟悉。此时,服务小姐让不熟悉环境的魏某单独去找住宿楼是不合适的。从本案实际情况看,魏某等在宾馆总服务台登记后,总服务台即派服务小姐将他们带到各自的住宿楼。但是,服务小姐只把其中两位男旅客带到三号楼,而未把魏某带到其住宿的五号楼,仅将去五号楼的道路指给魏某便返回了。这里,服务小姐的职责是带路,而非“指路”。其以“指路”代替“带路”是一种服务质量上的瑕疵。另外,服务员在“指路”时,除应向客人指明道路外,还应该交代注意事项。而服务小姐却仅指明了行走路线,却未对魏某予以足够的警示。

服务规程是指接待服务的先后次序和步骤,它看起来无关紧要,但实际上也是构成饭店服务质量的重要内容之一。大家知道,我们办任何事情都有一个先后次序问题,即先干什么,接着干什么,最后干什么,其次序不能随便调换,必须按照事物的内在联系或有关规定进行,否则就不能达到预期的效果。饭店的服务工作也不例外,无论是客房服务、还是餐厅服务,在服务过程中,都是既有工作程序,又有操作顺序的。其中顺序里面还有次序,顺序和次序一项接一项,一环套一环。这就要求服务员在工作中要严格按规程操作,既不能颠倒,更不能漏项。实践证明,娴熟的服务技能,加上科学的操作程序,是优质服务的基本保证。饭店的服务程序和操作程序是根据客人的要求和习惯,经过科学的归纳而编排出来的规范化作业次序。按此程序工作对于保证服务质量有很大益处;而杂乱无章、随心所欲,不按照规程办事则会自找麻烦,除了给工作造成被动外,还会造成不必要的损害,从而影响了服务质量。

总之,服务员要明确一点,即所有服务工作都有其严格的服务操作程序和规范,所有的程序和规范都是在总结多年服务经验和进行科学测算的基础上制定出来的。这些服务程序和规范,是保证服务质量和消除各种隐患的法规,必须严格遵守。