

一个成功的现代酒店必须有高标准的星级服务

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN

新编现代酒店 星级服务培训

1本通

XINGJI FUWU
PEIXUN YIBENTONG

文 通 / 主编

最新版本



现代酒店经营管理人员必读
现代酒店星级服务培训最佳读本

 中国纺织出版社

新编现代酒店 星级服务培训

1200

XINGJI FUWU
PEIXUN XUEYUJIAO

王 芳 编

1200

现代酒店服务培训教材
星级服务培训教材

中国旅游出版社

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN

新编现代酒店 星级服务培训

1本通

XINGJI FUWU
PEIXUN YIBENTONG

文 通 / 主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

该书语言简洁,内容通俗易懂。对酒店员工的优质服务意识培训、礼仪礼节培训、前厅部服务培训、客房部服务培训、餐饮部服务培训、销售部服务培训、公关部服务培训、商场部服务培训等都作了详细的介绍,其目的是使客人所需要的服务都能够得到保证。本书极具可操作性。

图书在版编目(CIP)数据

新编现代酒店星级服务培训 1 本通/文通主编. —北京:

中国纺织出版社, 2009.3

ISBN 978 - 7 - 5064 - 5352 - 3

I. 新… II. 文… III. 饭店—商业服务—技术培训—教材

IV. F 719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 183073 号

策划编辑: 李秀英 祝秀森 特约编辑: 曹 华

责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010 - 64168110 传真: 010 - 64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京中印联印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2009 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 20

字数: 381 千字 定价: 36.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

目 录

上 编 现代酒店星级服务培训基本知识

第一章 酒店服务培训概述	(2)
第一节 酒店服务的含义和特点	(2)
一、酒店服务的含义	(2)
二、酒店服务的特点	(4)
第二节 酒店员工优质服务意识	(5)
一、优质服务的含义	(5)
二、优质服务的功能	(5)
三、优质服务的表现形式	(6)
四、宾客至上的服务理念	(7)
五、优质服务语言	(7)
第二章 酒店礼貌、礼节、礼仪基本知识	(16)
第一节 礼貌和礼貌修养	(16)
一、礼貌	(16)
二、礼貌修养	(16)
第二节 礼节、礼仪知识	(21)
一、礼节	(21)
二、礼仪	(22)
第三节 礼貌服务的主要内容	(31)
一、热情服务	(31)
二、主动服务	(31)
三、周到服务	(31)
第四节 礼貌服务的基本要求	(32)
一、酒店员工仪表的基本要求	(32)
二、酒店员工个人仪容的塑造	(36)
三、酒店员工个人仪容保健	(43)
四、酒店员工要讲究仪态	(43)

五、酒店员工要讲究语言艺术	(47)
六、酒店员工要树立良好的服务态度	(48)
七、熟知和自如地运用见面时的礼节	(48)
第三章 酒店礼仪礼节培训标准	(50)
第一节 礼宾服务礼仪培训标准	(50)
一、迎宾员服务礼仪	(50)
二、行李员服务礼仪	(50)
三、派送员服务礼仪	(53)
第二节 门卫服务礼仪培训标准	(53)
一、在岗时的服务礼仪	(53)
二、车辆到店时的服务礼仪	(53)
三、客人进店时的服务礼仪	(54)
四、客人离店时的服务礼仪	(54)
第三节 总台服务礼仪培训标准	(55)
一、总台接待服务礼仪	(55)
二、总服务台问询服务礼仪	(58)
三、总服务台留言服务礼仪	(59)
四、总服务台预订礼仪	(59)
第四节 电话总机服务礼仪培训标准	(60)
一、对电话总机服务人员的要求	(60)
二、电话接挂服务礼仪	(61)
三、电话交谈服务礼仪	(63)
四、对声音的要求	(63)
五、注意事项	(64)
第五节 客房服务礼仪培训标准	(65)
一、客房预订服务礼仪	(65)
二、客人入住前的准备工作	(65)
三、客人入住登记服务礼仪	(66)
四、客人入住时的服务礼仪	(67)
五、客人特别要求服务礼仪	(67)

下 编 现代酒店各部门星级服务培训标准

第四章 前厅部星级服务培训标准	(70)
第一节 前厅部岗位职责认知	(70)
一、前厅部经理岗位职责	(70)
二、前厅部副经理岗位职责	(71)
三、前厅部值班经理岗位职责	(71)
四、大堂经理服务职责	(72)
五、前台主管服务职责	(73)
六、前台文员服务职责	(73)
七、商务中心主管服务职责	(73)
八、商务中心领班服务职责	(74)
九、商务中心服务员服务职责	(75)
十、预订员服务职责	(75)
十一、接待员服务职责	(75)
十二、迎宾主管服务职责	(76)
十三、行李员服务职责	(76)
第二节 前厅服务管理知识培训标准	(77)
一、客房预订服务管理	(77)
二、接待服务管理	(78)
三、总机服务管理	(80)
四、文书服务管理	(81)
第三节 前厅优质服务培训标准	(82)
一、大堂助理服务培训标准	(82)
二、前厅礼仪小姐迎宾服务培训标准	(82)
三、电梯服务培训标准	(83)
四、住宿登记服务培训标准	(84)
五、委托代办服务培训标准	(85)
六、场站接待服务培训标准	(86)
七、总服务台推销服务培训标准	(87)
八、商务中心文员服务培训标准	(88)

第五章 客房部星级服务培训标准	(89)
第一节 客房部岗位职责认知	(89)
一、客房部经理岗位职责	(89)
二、客房部值班经理岗位职责	(90)
三、洗手间值班员服务职责	(90)
四、客房清洁员服务职责	(90)
五、客房杂工服务职责	(91)
六、夜班主管服务职责	(91)
七、楼层领班服务职责	(92)
八、白班楼层服务员服务职责	(92)
九、中班楼层服务员服务职责	(93)
十、服务中心领班服务职责	(93)
十一、服务中心服务员服务职责	(94)
十二、服务中心夜班服务员服务职责	(95)
第二节 客房部员工必备知识培训	(95)
一、客房类型及房态	(95)
二、客房内的设备用品及摆放规格	(96)
三、客房清洁工具与清洁剂的使用	(99)
四、客房设备的日常保养维护	(100)
第三节 客房部员工业务培训要求	(101)
一、客房部经理业务要求	(101)
二、财物经理业务要求	(101)
三、客房部领班业务要求	(102)
四、低值易耗品保管员业务要求	(102)
五、清洁用品类保管员业务要求	(102)
六、酒水类保管员业务要求	(102)
第四节 客房部优质服务培训标准	(102)
一、客房餐饮服务培训标准	(102)
二、拾物认领服务培训标准	(103)
三、电话及留言服务培训标准	(103)
四、开夜床服务培训标准	(103)
五、客房部物资设备管理培训标准	(104)
六、客房小酒吧服务质量培训标准	(105)
七、物品的验收工作培训标准	(106)

第五节 客房卫生知识培训	(107)
一、客房清扫卫生标准	(107)
二、客房清扫要求	(108)
三、客房清扫顺序	(108)
四、客房清扫前准备	(109)
五、客房清扫步骤	(109)
六、清扫客房时的注意事项	(112)
七、公共区域的清洁要求	(113)
第六节 客房棉织用品管理技能培训	(115)
一、制服管理	(115)
二、布草房管理	(116)
第七节 客房服务质量提升培训	(117)
一、客房服务质量的基本要求	(117)
二、提高客房服务质量的途径	(118)
第八节 客房洗涤技能培训	(121)
一、洗衣房工作要求	(121)
二、店外客衣洗涤处理程序	(121)
三、棉织品洗涤工作程序	(122)
四、客衣收发工作程序	(123)
五、棉织品洗涤质量标准	(123)
六、客衣洗涤质量标准	(124)
第九节 客房设备管理技能培训	(125)
一、客房设备、用品摆设规则	(125)
二、客房物品、设备管理	(128)
三、客房设施、装饰清洁与保养	(130)
第十节 客房安全管理技能培训	(133)
一、客房部安全服务准则	(133)
二、火灾的预防、通报及扑救	(133)
三、对客人失窃的处理	(134)
四、对客人急病的处理	(134)
 第六章 餐饮部星级服务培训标准	 (135)
第一节 餐饮部岗位职责认知	(135)
一、餐饮部经理服务职责	(135)

二、餐厅领班服务职责	(135)
三、餐厅厨师服务职责	(136)
四、中餐厅经理服务职责	(136)
五、中餐厅领班服务职责	(137)
六、中餐大厨服务职责	(137)
七、中餐总厨服务职责	(138)
八、中餐厅服务员服务职责	(139)
九、熟食(凉菜)工服务职责	(139)
十、传菜员服务职责	(139)
十一、酒水部领班服务职责	(140)
十二、西餐厅经理服务职责	(140)
十三、西餐厅领班服务职责	(141)
十四、西餐厅迎宾员服务职责	(141)
十五、西餐厅服务员服务职责	(142)
十六、酒水部经理岗位职责	(142)
十七、酒吧员岗位职责	(142)
十八、侍应生岗位职责	(143)
十九、宴会部经理岗位职责	(143)
二十、餐厅接待员岗位职责	(144)
二十一、餐厅业务员岗位职责	(144)
二十二、餐饮部管理员岗位职责	(144)
第二节 餐饮部员工业务培训要求	(145)
一、饮食总监的业务培训要求	(145)
二、行政总厨的业务培训要求	(145)
三、餐厅经理的业务培训要求	(146)
四、领班的业务培训要求	(146)
五、迎宾员的业务培训要求	(146)
第三节 餐饮卫生知识培训	(147)
一、餐厅食品卫生管理	(147)
二、餐厅员工卫生管理	(147)
三、餐厅餐具卫生管理	(147)
四、餐厅环境卫生管理	(147)
第四节 餐饮部优质服务培训标准	(148)
一、迎候服务培训标准	(148)
二、引座服务培训标准	(149)

三、餐前服务培训标准	(150)
四、特别服务培训标准	(152)
五、调酒师服务培训标准	(152)
六、酒吧侍应生服务培训标准	(153)
第五节 餐厅服务技能培训	(156)
一、引座	(156)
二、点菜	(157)
三、写菜	(158)
四、摆台	(159)
五、托盘	(160)
六、斟酒水	(161)
七、上菜	(161)
八、分菜	(164)
九、换盘与撤盘	(165)
十、餐巾折花	(165)
第六节 餐饮采购技能培训	(166)
一、食物原料采购	(166)
二、餐饮食品储存	(167)
第七节 酒吧服务技能培训	(167)
一、酒吧服务要求	(167)
二、酒吧设吧程序与标准	(169)
三、宴会临时设吧程序与标准	(169)
四、酒吧酒品调制程序与标准	(170)
五、酒吧酒水饮料发放程序与标准	(171)
六、酒吧酒水饮料服务程序与标准	(171)
七、酒吧清洁卫生程序与标准	(172)
八、酒吧酒水盘存程序与标准	(172)
九、酒吧酒水申领程序与标准	(173)
第八节 餐饮管理技能培训	(173)
一、餐饮收入控制技巧	(173)
二、宴会预订管理	(179)
三、餐饮促销策略	(183)
四、餐饮原料采购管理	(187)

第七章 销售部星级服务培训标准 (194)

第一节 销售部岗位职责认知 (194)

- 一、销售部主管岗位职责 (194)
- 二、国外销售经理岗位职责 (194)
- 三、旅行社销售代表岗位职责 (195)
- 四、销售部文员岗位职责 (195)

第二节 酒店营销管理技能培训 (195)

- 一、销售部日常管理 (195)
- 二、销售部资料管理 (196)
- 三、电话销售实务 (197)
- 四、电话销售技巧 (201)
- 五、网上推销 (207)
- 六、网上推销礼节 (208)
- 七、克服网上推销障碍 (209)
- 八、网上宣传技巧 (211)
- 九、网上推销技巧 (213)
- 十、直接通信推销 (214)
- 十一、直接通信名单的制定 (215)
- 十二、制定客户通信名单注意事项 (217)
- 十三、使客户名单保持有效的方法 (218)
- 十四、直接通信函件的设计与目标的确立 (218)
- 十五、系列通信 (219)
- 十六、招揽系列函件 (219)
- 十七、随函附件 (221)
- 十八、邮件发送的时间 (222)
- 十九、注意推销焦点所在 (224)
- 二十、店内推销 (224)
- 二十一、酒店设施的推销 (226)

第八章 公关部星级服务培训标准 (229)

第一节 公关部岗位职责认知 (229)

- 一、公关部经理岗位职责 (229)
- 二、公关代表岗位职责 (230)
- 三、信息组经理岗位职责 (230)

四、信息组信息员岗位职责	(230)
五、美术部主管岗位职责	(231)
六、美术部制作领班岗位职责	(231)
七、美术制作人员岗位职责	(231)
第二节 酒店的公共关系知识培训	(232)
一、什么是酒店公共关系	(232)
二、酒店公共关系的对象	(232)
三、人际关系在酒店管理中的地位和作用	(232)
第三节 公关接待技巧培训	(233)
一、旅游团体接待程序	(233)
二、重要客人(VIP)接待程序	(235)
第九章 商场部星级服务培训标准	(236)
第一节 商场部岗位职责认知	(236)
一、商场部经理服务职责	(236)
二、商场部副经理服务职责	(236)
三、商场部业务主管服务职责	(237)
四、商场部柜台主管服务职责	(238)
五、商场部收银员服务职责	(238)
六、商场部营业员服务职责	(238)
第二节 商场部员工业务培训要求	(239)
一、商场部经理的业务要求	(239)
二、营业部经理的业务要求	(239)
三、业务部经理的业务要求	(239)
四、采购员的业务要求	(240)
五、营业员的业务要求	(240)
第三节 商场部业务运作技能培训	(240)
一、零售商品购进	(240)
二、商品保管	(241)
三、文明售货	(241)
四、售后服务	(242)
第六节 商场部营业员礼仪服务培训	(243)
一、营业员接待服务礼仪	(243)
二、营业员仪表标准	(244)

三、柜台营业员站立服务礼仪	(246)
四、恭候顾客时站立服务礼仪	(247)
五、营业员施展微笑服务礼仪	(247)
六、营业员饰物佩戴标准	(248)
七、营业员着装与饰品佩戴标准	(249)
八、营业员迎宾服务礼仪	(250)
九、营业员基本服务用语规范	(250)
第七节 商场部营业员服务操作规范培训	(252)
一、营业员营业前操作规范	(252)
二、营业前收银员操作规范	(253)
三、营业中收银员操作规范	(254)
四、营业结束收银员操作规范	(255)
五、收银员离开收银台操作规范	(256)
六、向顾客展示商品操作规范	(256)
七、拿递商品操作规范	(257)
八、营业员销售服务操作规范	(257)
九、导购操作规范	(258)
十、文明售货操作规范	(259)
十一、商场部收款结算操作规范	(259)
 第十章 娱乐部星级服务培训标准	 (261)
第一节 娱乐部岗位职责认知	(261)
一、娱乐部经理服务职责	(261)
二、娱乐部副经理服务职责	(261)
三、歌舞厅经理服务职责	(262)
四、歌舞厅迎送员服务职责	(262)
五、歌舞厅服务员服务职责	(263)
六、卡拉 OK 厅服务员服务职责	(263)
七、桑拿部服务员服务职责	(263)
八、桑拿部水吧服务员服务职责	(264)
九、桑拿部水池服务员服务职责	(264)
十、桑拿部按摩员服务职责	(265)
十一、桑拿部杂工服务职责	(265)
十二、健身房主管服务职责	(266)

十三、健身房服务员服务职责	(266)
十四、美容美发主管服务职责	(266)
十五、美容美发领班服务职责	(267)
十六、美容美发服务员服务职责	(267)
十七、多功能厅经理岗位职责	(268)
十八、多功能厅领班岗位职责	(268)
第二节 娱乐部员工业务培训要求	(268)
一、服务台迎宾员业务要求	(268)
二、游泳池服务员业务要求	(269)
三、健身房服务员业务要求	(269)
四、桑拿浴服务员业务要求	(269)
五、保龄球馆服务员业务要求	(269)
六、台球室服务员业务要求	(269)
七、舞厅服务员的业务要求	(270)
八、游艺室服务员业务要求	(270)
第三节 娱乐部服务工作培训标准	(270)
一、健身服务培训标准	(270)
二、美容服务培训标准	(271)
三、医疗服务培训标准	(271)
四、KTV 服务培训标准	(271)
五、保龄球馆服务培训标准	(272)
六、台球室服务培训标准	(272)
第四节 健身服务技能培训	(273)
一、健身房服务	(273)
二、桑拿浴室服务	(274)
三、保龄球服务	(275)
四、网球服务	(276)
五、台球服务	(277)
 第十一章 安全保卫部星级服务培训标准	 (279)
第一节 安保部岗位职责认知	(279)
一、安保部经理服务职责	(279)
二、安保部副经理服务职责	(280)
三、安保主管服务职责	(280)

四、大门口保安员服务职责	(281)
五、大堂保安员服务职责	(281)
六、娱乐场所保安员服务职责	(282)
七、停车场保安员服务职责	(282)
八、巡逻保安员服务职责	(283)
九、当值保安主管服务职责	(283)
十、警卫班主管服务职责	(284)
十一、警卫人员服务职责	(284)
十二、商场警卫服务职责	(285)
十三、巡逻队主管服务职责	(285)
十四、巡逻队员服务职责	(285)
十五、综合楼警卫服务职责	(286)
第二节 安全保卫部员工业务培训要求	(286)
一、安保部经理业务培训要求	(286)
二、治安警卫班班长业务培训要求	(286)
三、保安员业务培训要求	(287)
第三节 酒店安保常识培训	(287)
一、酒店常见治安问题处理	(287)
二、酒店安保常识培训	(289)
第四节 酒店安全保卫部服务培训标准	(290)
一、公共场所保安工作培训标准	(290)
二、客房区域保安工作培训标准	(290)
三、重要宾客保卫工作培训标准	(290)
四、重大活动保安工作培训标准	(291)
 第十二章 后勤部服务培训标准	 (292)
第一节 后勤部岗位职责认知	(292)
一、后勤部经理岗位职责	(292)
二、后勤部文员岗位职责	(292)
三、公卫绿化领班岗位职责	(293)
四、公卫清洁员岗位职责	(293)
五、花店主管岗位职责	(293)
六、花店采购员岗位职责	(294)
七、楼层杂工岗位职责	(294)

八、更衣室清洁管理制度	(294)
九、洗衣部主管岗位职责	(295)
十、洗衣部文员岗位职责	(295)
十一、干洗工岗位职责	(296)
十二、毛巾折叠工岗位职责	(297)
第二节 后勤服务培训标准	(297)
一、后勤熨烫服务培训标准	(297)
二、后勤布草平烫服务培训标准	(298)
三、后勤树木花卉管理培训标准	(299)
四、后勤草地保养管理培训标准	(299)
五、酒店盆景保管	(300)
六、酒店废品处理	(300)