

新手轻松上岗丛书

林朝龙 林凌妹 主编

# 服务员工作 一日通

FUWUYUAN  
GONGZUO  
YIRITONG



广东经济出版社

新手轻松上岗丛书

林朝龙 林凌妹 主编

# 服务员工作 一日通

FUWUYUAN  
GONGZUO  
YIRITONG



广东经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

服务员工作一日通/林朝龙, 林凌妹主编. —广州: 广东经济出版社, 2002.5

(新手轻松上岗丛书/林朝龙, 林凌妹主编)

ISBN 7-80677-168-9

I. 服… II. ①林…②林… III. 服务业—商业服务—基本知识 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 019276 号

|          |                                               |
|----------|-----------------------------------------------|
| 出版<br>发行 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)                 |
| 经销       | 广东新华发行集团公司                                    |
| 印刷       | 广东邮电南方彩色印务有限公司<br>(广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号) |
| 开本       | 850 毫米×1168 毫米 1/32                           |
| 印张       | 8.5 1 插页                                      |
| 字数       | 149 000 字                                     |
| 版次       | 2002 年 5 月第 1 版                               |
| 印次       | 2002 年 5 月第 1 次                               |
| 印数       | 1~5 000 册                                     |
| 书号       | ISBN 7-80677-168-9 / F·675                    |
| 定价       | 全套 (1-10 册) 定价 180.00 元                       |

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: [www.sun-book.com](http://www.sun-book.com)

·版权所有 翻印必究·

## 总序



### 解除烦恼

### 轻松上岗

第一次走上工作岗位,是不是感到很紧张,很茫然?的确如此。新手上岗往往面对眼前的工作一下子竟然没了头绪,不知道该从哪里着手。

这套丛书将为你完全解除这些烦恼和困扰。

因为《新手轻松上岗丛书》就是专为刚刚走上工作岗位的新人编写的入门工具书。

这套丛书的特点是:

○ 讲求实际。去掉了枝枝蔓蔓的套话,直奔实用主题。

○ 浅显易懂。没有高深的理论,教会你实际操作。

○ 循序渐进。内容由浅入深,按部就班,如能熟练掌握和运用,必可获得升职机会。

○ 重点突出。必须掌握的知识要领,都作了强调提醒。

○ 注重速成。一册在手,当可无师自通。

谨祝读者轻松愉快上岗,工作事业有成。





## 开 场 白

作为一个即将进入服务行业，成为一名服务员的你，是否对服务员这个职业有所了解？好，这里让你有一个总体的认识。

社会上存在着许多服务机构，如医院、宾馆或餐厅等，这些都是以顾客服务为目的。从社会需求来说，服务员的训练比其他任何事业都显得迫切、重要。只有当服务人员完全了解并完成各种职责，直到使所有的顾客都满意时，与顾客之间的良好关系才能维持。因为服务人员时刻处在顾客的仔细观察之下，所以顾客反应的好坏是再次光临或是转往别处的重要因素。

随着社会第三产业的发展，从事服务行业的人越来越多，竞争也相对激烈起来，所以服务人员迫切需要以专业知识来充实自我，完善形象，改善自己的工作。而对于即将成为服务行业中一员的人来说，需要对服务员应具备的各种素质、要求、职能、服务技巧全面了解，并尽快熟悉这个行业。





服务员的自我修养



### 关键点

● 收起你的害羞，把你的工作当作你自己的事，做个尽职尽责的新手，你会发现做一个好的服务员，其实是一件很快乐的事。





# 目 录

-  开场白 (1)
-  1. 仪容·仪表·形象设计(1)
  -  A 着装要求(3)
  -  B 你的仪容仪表合乎规范吗(10)
  -  C 保持你的微笑和热情(15)
-  2. 服务员的岗位职责(21)
  -  A 明确岗位职责对你很重要(23)
  -  B 你该对服务员的岗位职责清清楚楚(23)
-  3. 总台服务员的基本操作技能(39)
  -  A 总台服务员在宾馆中的重要地位(41)
  -  B 总台服务员销售客房的技巧(42)
  -  C 销售饭店其他服务项目的方法(53)
  -  D 如何对客人入住收取抵押金(54)
-  4. 客房服务员的基本操作技能(57)
  -  A 客房服务员如何清扫客房(59)
  -  B 客房服务员如何做床(67)
  -  C 服务员如何对客房进行检查(69)



- D 客房服务员如何进入房间服务(72)
- E 服务员整理客房应注意什么(73)
- F 服务员如何进行晚间客房整理(75)
- G 客人离店的收尾工作(77)

## 5. 餐厅服务员的基本操作技能(79)

- A 中餐餐饮服务的基本程序(81)
- B 餐厅服务员如何递毛巾、换烟缸(84)
- C 服务员怎样向客人解释菜单(87)
- D 服务员如何为客人提供点菜服务(89)
- E 服务员托碟的技巧(92)
- F 服务员托盘的技巧(93)
- G 餐厅服务员的上菜方法(96)
- H 服务员分菜的方法(100)
- I 餐厅服务员如何进行餐具擦拭(103)
- J 服务员的酒水服务技能(106)
- K 餐厅服务员摆台的方法(114)
- L 餐巾折花的技巧(118)

## 6. 如何掌握服务要领和服务技巧(123)

- A 服务员如何加强顾客意识(125)
- B 服务的基本技能总括(127)

|                                                                                     |                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|    | C 服务人员应掌握的礼貌用语(128)           |
|    | D 总台服务员如何接待好宾客(134)           |
|    | E 总台服务员必须具备的礼仪(137)           |
|    | F 总台服务员的十一种服务技巧(139)          |
|    | G 服务员接听电话的要求(140)             |
|    | H 怎样做一个优秀的总机话务员(144)          |
|    | I 客房服务员应掌握的习俗知识(146)          |
|    | J 客房服务员的礼节礼貌须知(148)           |
|    | K 客房服务的“八字法”、“十主动”、“十不可”(153) |
|    | L 服务员实施夜间服务的九条注意事项(156)       |
|    | M 餐饮服务员提供的要领的三种服务(157)        |
|    | N 餐厅服务员礼节礼貌须知(160)            |
|    | O 客房餐饮服务的具体操作及注意事项(165)       |
|   | <b>7. 怎样做一个优秀的服务员(169)</b>    |
|  | A 客人的要求永远是第一位的(171)           |
|  | B 如何学会轻松自如地应付客人(173)          |
|  | C 服务员如何保持自制力(175)             |
|  | D 优秀服务员应具备的个性特征和素质(179)       |
|  | E 总台服务员应具备哪些基本素质(181)         |



|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  |  | F 客房服务员必须具备的基本素质(183)    |
|  |  | G 客房服务员应具备的 17 个条件(185)  |
|  |  | H 餐饮业服务员的服务规则(187)       |
|  |  | I 餐饮服务人员应具备的素质(190)      |
|  |  | J 如何提高服务员的效率(194)        |
|  |  | K 如何满足客人需求服务的心理(196)     |
|  |  | L 服务员怎样做好洗衣及烫衣类的服务(200)  |
|  |  | M 一个优秀服务员应使人人都满意(202)    |
|  |  | 8. 追求高质量的服务艺术(209)       |
|  |  | A 如何使用恰当的服务语言(211)       |
|  |  | B 服务员如何针对各类顾客进行服务(215)   |
|  |  | C 酒店服务员如何处理服务中的疑难问题(226) |
|  |  | D 餐厅服务员对疑难问题的处理技巧(236)   |
|  |  | E 服务员如何面对客人的投诉(240)      |
|  |  | F 服务员如何提高服务水平(246)       |
|  |  | G 服务员如何保证客人的安全(254)      |
|  |  | 后记 (263)                 |



# 1

## 仪容 · 仪表 · 形象设计



你将掌握的内容



适宜的衣着打扮



得体的举止风度



良好的精神风貌

原书空白页

## A 着装要求

爱美之心,人皆有之。正如高尔基所说,“照天性来说,人都是艺术家。他无论在什么地方,总希望把‘美’带到他的生活中去”。

穿着也是一门艺术,穿着是否得体,能反映出一个人文化素质的高低,审美情趣之雅俗。

服饰,是穿着、装饰的统称,是装饰文化的一个组成部分。同时服饰也传达一定的情感、信息,它是服务员衣着中不可忽视的一环。

### a. 服装的选择要协调

- ☐ 穿着要和年龄协调
- ☐ 穿着要和形体条件协调
- ☐ 穿着要和职业相协调
- ☐ 穿着要和环境协调



### 特别提醒

● 瘦小的人穿横条衣服可显得丰满一点,而胖子穿直条衣服则可显得清秀一点。



## b. 穿着规范

### (1) 西装穿着

西装是一种国际性服装，一套合体的西装可以使穿着者显得潇洒、精神，风度翩翩。然而正如俗语所说，西装七分在做，三分在穿。

西装的穿着要领：

- 西装要干净、平整，裤子要熨出裤线。
- 男士穿西装要系领带，若西装里穿羊毛背心，应将领带放在背心里面。
- 要配好衬衫，衬衫领头要硬扎挺刮，更要十分清洁，衬衫领要略高于西装领，袖子要略长于西装，以显示穿着的层次。
- 内衣要单薄，衬衫里一般不要穿棉毛衫，如果穿了，不宜把领圈和袖口露在外面。天气较冷，衬衫外可穿羊毛衫，以一件为宜。
- 衬衫的下摆要均匀地塞在裤内。
- 穿西装可以不系扣，正规场合需系扣，可系风纪扣或系一个扣。两扣皆系上，其实并不符合西装穿着规范。
- 为保证西装不变形，上衣袋只作为装饰，包括必要时装摺好花式的手帕。裤兜也与上衣袋一样，不可装物，以求裤形美观。





## 1. 仪容·仪表·形象设计

○ 无论衣袖还是裤边,皆不可卷起。

○ 穿西装一定要穿皮鞋,且要上油擦亮。

### (2)女式服装

与男性服装相比,女性对服装选择的余地要大得多。

○ 即以正规的诸如参加庆典活动来说,按照季节和活动的性质的不同,可穿西装(下身为西裤或裙子)或民族服装。

○ 可穿中式上衣配长裙、长裤。

○ 还可穿旗袍或连衣裙。

○ 女士对服装的选择必须符合“T.P.O.”原则,即要考虑时间、地点和场合。

### (3)衣领

○ 衣领选择要考虑两大因素,一是要与季节、外衣款式相协调;二是领形要与脸型相配合。

○ 不论何种衬衫衣领,皆要求整洁、熨挺。旅馆酒店等服务行业从业人员的衬衫以白色为宜。

### (4)帽子的戴法

○ 该戴正的不可歪戴;该偏后的不要偏前。不能给人留下“衣冠不整”的坏印象。

○ 参加重要集会,悲伤场合,进入室内(含观看影剧等)以及握手、鞠躬等,男士均应脱帽;对女士来说,如帽是服饰整体的一部分,可以不脱帽。





### (5)鞋

○ 接待服务人员一般应穿着素雅、端庄、大方的黑色皮鞋。

○ 男性一般要穿没有花纹的黑色皮鞋；女性可穿高跟或中、平跟的黑色皮鞋。

○ 从事收拾、整理客房的女服务员，一般穿白色皮鞋。

○ 皮鞋必须勤擦、上油，保持皮鞋的整洁和光亮。

○ 要定期换鞋，擦拭和消毒，防止有异味。

### (6)袜

○ 若穿着鲜艳花纹的袜子，则显得不够端庄。

○ 男士应穿黑色或深色不透明的中长筒袜子，以免坐下时露出皮肤和腿毛；不能穿花袜子。

○ 女性也应穿深色袜子；穿裙子时，应选用本部门规定的长筒袜，并避免露出袜口。

○ 夏天女士可光脚穿凉鞋。

○ 无论男士还是女士，袜子每天都要换洗。



### 举例分析

在这本书里，服饰绝非仅是个人兴趣、喜爱，而是事关个人和组织形象的问题。特里西娅·默里（英）所著《玛格丽特·撒切尔》中说，“撒切尔夫人常讲究仪容”，“过去几





## 1. 仪容·仪表·形象设计

年中，她一年两次大批购买衣服，通常是做工考究的衣服和短外套”。她告诉唐宁街 10 号的工作人员，他们“必须了解，在我的时间表上，我每周必须有一小时的理发时间”。于是，“就连女王在公开场合有时还会被风将头发吹得有点散乱，但是，撒切尔夫人却总是戴着帽子，保持梳理整齐的头发不被风吹乱”。《纽约时报》的一位记者通过深入采访后也惊呼：“她那时（青年时代）同现在一样，穿着讲究，非常整洁，彬彬有礼，文雅正派。”

### c. 服饰佩戴

各类型的服务行业，宾客往往是根据每位员工的服饰与佩戴而鉴别接待服务人员的身份的。规范的服饰与佩戴，有利于开展工作，有利于服务人员以典雅、大方、得体的仪容，出现在宾客面前。

(1) 身份牌要按统一规定印制，并佩戴在规定的部位上，不能擅自调换或不挂。

(2) 佩戴饰物应力求简朴、典雅，一般不得佩戴比普通宾客好的饰物如耳环、戒指、手镯、项链、手表等，以免挫伤顾客的自尊心。

(3) 比较特殊或比较昂贵的首饰如结婚戒指、亲人遗留下的饰物等有特殊纪念意义的首饰，须经上级同意后，方可佩戴。

