

# 现代

实用的酒店礼仪培训经典  
完备的酒店礼仪规范手册  
酒店从业人员必备的礼仪指南



# 酒店礼仪

Xiandai

JiuDianLiYi

即用即查

JIYONGJICHA

孙德艳 主编



哈尔滨出版社

# 现代酒店礼仪

孙德艳 主编

即用即查

**Jiudian Liyi**

Jiyong Jicha



哈尔滨出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店礼仪即用即查/孙德艳主编. —哈尔滨:哈尔滨出版社,2002.8

ISBN 7-80639-782-5

I. 现… II. 孙… III. 饭店-商业服务-礼仪  
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 062494 号

责任编辑:鲁俊

版式设计:鲁国燕

封面设计:武晓强

现代酒店礼仪即用即查

孙德艳 主编

---

哈尔滨出版社

哈尔滨市南岗区贵新街 170 号

邮政编码:150006 电话:0451-6225161

E-mail: hrbcbcs@yeah.net

全国新华书店发行

沈阳市第一印刷厂印刷

---

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 10.5 字数 240 千字

2002 年 9 月第 1 版 2002 年 9 月第 1 次印刷

印数:1-8000 册

ISBN7-80639-782-5/F·47

定价:22.80 元

---

版权所有,侵权必究。举报电话:0451-6225162

本社常年法律顾问:北京岳成律师事务所黑龙江分所

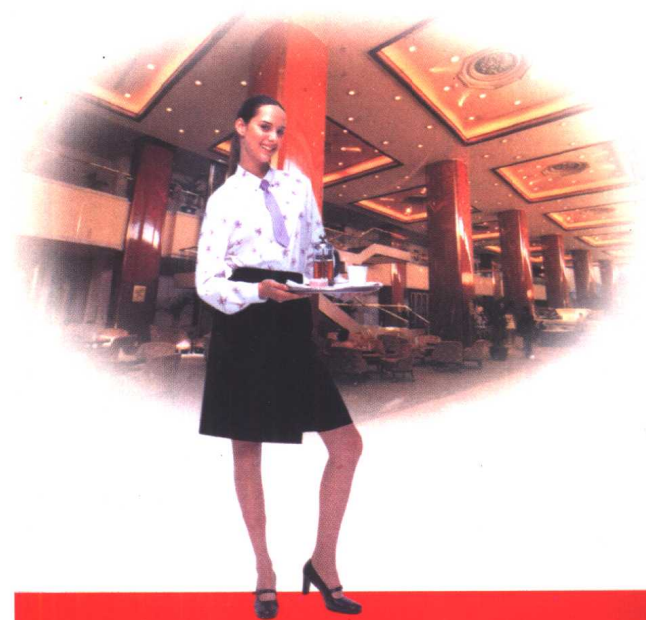


XIANDAI  
JIUDIANLIYI  
JIYONGJICHA



责任编辑：鲁俊

封面设计：武晓强



# Qianyan

酒店礼仪是礼仪的一部分，贯穿酒店服务的全过程。它是服务员一个灿烂的微笑，一句真诚的问候，一个得体的动作……

言谈举止能体现出员工的素质和修养，能体现出酒店的精神风貌。酒店的形象有赖于员工去塑造，因此，处处讲“礼”定会给酒店增色不少。“不学礼，无以立”这句孔子的名言一直流传至今，并成为中华民族优良传统的一部分。酒店作为现代企业，礼仪是其企业文化的一个重要特征，从整体上，它与一个企业的经济效益和社会效益紧密结合，并且是产生双向效益的直接原因。

酒店的“硬件”——设施设备容易达到同质化，而酒店的“软件”——服务却很难同质化，因为服务员个人的素质对服务影响非常大，规范服务人员的行为，使他（她）掌握基本的服务礼仪对提高服务质量具有重要作用

本书着重介绍了酒店各部门的服务礼仪，融知识性与操作性于一体，对酒店员工的仪表、称呼、介绍、接待等服务礼仪进行了详细的阐述。

此外，本书还详细介绍了三大宗教礼仪及我国主要客源国和地区的习俗和礼仪，并在书的附录部分介绍了酒店常用的英语，以使酒店员工更加顺畅地与外国客人沟通

本书既有理论指导，又有实际操作规范，对酒店员工必知必会的服务礼仪进行了全方位、立体的介绍。它可以作为一本培训用书，也可以作为服务员进行自修的教科书。本书在内容上侧重于实用性，对服务过程中可能出现的问题以案例形式进行了详尽的分析，并提出了参考处理意见，希望能对酒店从业人员有所帮助

编 者

# 目 录

*Catalogue*



## 第一章 礼仪在酒店中的作用

003

### 第一节 礼、礼节、礼貌、礼仪

005

### 第二节 酒店礼仪

009

### 第三节 酒店礼仪的意义



## 第二章 酒店员工的仪表

015

### 第一节 仪表

018

### 第二节 修养对仪表的影响

021

### 第三节 仪表的具体要求



## 第三章 酒店的基本礼仪

031

### 第一节 酒店服务的日常礼仪

037

### 第二节 商务处世礼仪

059

### 第三节 举止仪态礼仪



## 第四章 迎送礼仪

063

### 第一节 接待礼仪





080 第二节 送客礼仪及其它



### 第五章 前厅部服务礼仪

085 第一节 前厅部员工的素质要求

088 第二节 门卫服务礼仪

091 第三节 行李员服务礼仪

093 第四节 问询服务礼仪

094 第五节 总服务台服务礼仪

100 第六节 电梯服务礼仪

101 第七节 电话总机服务礼仪

103 第八节 商务中心文员服务礼仪

105 第九节 公卫清洁员服务礼仪



### 第六章 客房部服务礼仪

109 第一节 客房部员工的素质要求

110 第二节 客房服务礼仪

122 第三节 台班服务礼仪



### 第七章 餐饮部服务礼仪

127 第一节 餐厅员工对客人的礼仪

131 第二节 中餐服务礼仪

147 第三节 西餐服务礼仪

154 第四节 自助餐、送餐服务礼仪

156 第五节 酒吧服务礼仪



162	第六节	咖啡厅、茶室服务礼仪
	<b>第八章</b>	<b>宴会服务礼仪</b>
169	第一节	通用的几种宴请形式
171	第二节	宴会服务员礼仪
177	第三节	团队用餐服务礼仪
	<b>第九章</b>	<b>康乐部服务礼仪</b>
181	第一节	美容美发服务礼仪
182	第二节	游泳池服务礼仪
184	第三节	保龄球服务礼仪
185	第四节	高尔夫球练习场服务礼仪
186	第五节	健身房服务礼仪
188	第六节	桑拿浴室服务礼仪
189	第七节	舞厅及音乐厅服务礼仪
	<b>第十章</b>	<b>商场部、保安部服务礼仪</b>
193	第一节	商场部员工的素质要求
194	第二节	商场部员工服务礼仪
200	第三节	保安部员工的素质要求
202	第四节	保安部员工服务礼仪



## 现代酒店礼仪即用即查



### 第十一章 主管、领班服务礼仪

207

第一节 主管、领班的工作特点、职责和素质要求

209

第二节 基层管理中的投诉处理艺术

222

第三节 基层管理人员的人际沟通

232

第四节 基层管理的领导艺术



### 第十二章 宗教礼仪常识

241

第一节 佛教礼仪常识

247

第二节 基督教礼仪常识

254

第三节 伊斯兰教礼仪常识



### 第十三章 我国主要客源国和地区的习俗和礼仪

261

第一节 东南亚地区和国家的习俗和礼仪

274

第二节 欧洲国家的习俗和礼仪

292

第三节 北美洲、大洋洲国家的习俗和礼仪

305

第四节 世界各地的手势语



### 附录:酒店常用英语

309

一、酒店基本礼貌用语

312

二、客房、餐厅服务礼貌用语

318

三、酒店英语情景对话

# Chapter

## one

### 礼仪在酒店中的作用

礼仪，是酒店深层文化的重要表现；也是酒店经营管理形象、口碑的重要表现。酒店行业是礼貌的行业，礼仪、礼节、礼貌是酒店培植和弘扬的重点，它可以在酒店和宾客之间架起友谊的桥梁。



## 本章检索

### 第一节 礼、礼节、礼貌、礼仪/003

- 一、有“礼”走遍天下/003
- 二、酒店服务中的礼节礼貌/003
- 三、礼仪是酒店深层文化的重要表现/004

### 第二节 酒店礼仪/005

- 一、个性化服务/006
- 二、礼貌服务/007
- 三、双胜原则/007
- 四、推销服务/008

### 第三节 酒店礼仪的意义/009

- 一、酒店竞争需要礼仪/009
- 二、礼节礼貌是优质服务的重要内容和基础/009
- 三、礼仪是文明的体现/011
- 四、礼仪代表一种形象/011

## 第一节 礼、礼节、礼貌、礼仪

酒店产品的核心是提供优质的服务，而礼节、礼貌是酒店服务的内容和基础。酒店服务离不开礼、礼节、礼貌、礼仪。

### 一、有“礼”走遍天下

礼是表示敬意的通称，它是人们在长期的生活中约定俗成的一种行为规范。俗话说：有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

酒店在服务中，更要以“礼”待客，使客人对酒店留下美好的印象。美国前总统里根到上海访问时，下榻锦江饭店。里根总统和夫人南希早上起来，服务人员已经准备好了晨衣，里根和夫人穿上一试，不由得惊讶起来：“哦，这么合身！就像为我们量了尺寸定做的。”里根和夫人没有想到，“锦江”早已留有他们这方面的档案资料，而且还知道南希喜欢鲜艳的红色服饰，事先专门为她订做了大红缎子的晨衣。为了感谢“锦江”出色的服务，里根在离开锦江饭店时，除在留言簿上留下他的赞誉之词外，还特地将他们夫妇的合影照片夹在留言簿内，并在背面签有赠给锦江饭店留念的字样。可见，只要客人受到高层次的礼遇，自尊需求得到了极大的满足，就容易对酒店产生亲切感。

### 二、酒店服务中的礼节礼貌

礼节是对他人态度的外在表现和行为规范，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体规定。如：在日常生活中，见面时人们相互之

## 现代酒店礼仪即用即查

间问好、打招呼，一些人初次见面还互递名片；在各种场合要注意各种服装的穿着；人们之间互相探访要讲究适当的时机；谈话和通电话要注意态度、语气、声调。

在酒店服务中，服务员要仪表端庄，对客人要主动问候、适当称呼、得体应答、热情迎送、熟练操作、规范服务。这些都是礼节规定，是人们在长期交往中和酒店在日常服务中形成的一种规则和固定的形式，因此也是酒店对顾客服务所必须遵守的行为规则。

礼貌是文明行为的起码要求，是人与人之间在交往接触中相互表示敬重和友好的行为规范。它的第一要素是尊敬之心。服务员内心对客人有尊重之心，礼貌就会自然而然生，就会在语言上、态度上、行为上有所表现。第二要素是人们之间的友好之情。体现在人们的一言一行，一举一动之中。表现在外表上，要讲究仪表、风度；表现在语言上，要谈吐文雅、语言亲切；表现在行动上，要落落大方，彬彬有礼；表现在态度上，则要诚恳、热情、和蔼、耐心。

礼貌和客套在本质上不同，礼貌是发自内心，客套则是故作姿态，表里相悖。正因为礼貌要求人们互相尊重并和谐相处，礼貌才成为人们在日常生活中，调整相互之间的关系，维持社会生活正常秩序的一种共同遵守的行为规范和道德准则，因此也成为酒店这一行业人们遵循的行为准则。

### 三、礼仪是酒店深层文化的重要表现

礼仪是一个区域内人们交往时所认同的准则和行为规范，是在较大较隆重的场合，为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式，是在国际交往时，在礼遇规格和礼宾次序方面应遵循的礼貌礼节要求。

在酒店服务中,礼仪指酒店的礼节、礼貌规范的总称。因为礼节、礼貌是酒店不可缺少的一部分,它渗透在酒店服务的方方面面,贯穿于服务过程的始终,无论是经理还是员工,无论是服务员还是保安员、工程维修人员,首先都必须是“礼仪大使”,把顾客放在“宾客”的位置上来对待,讲究接待服务的礼节、礼貌规定。正是从这一角度来说,酒店业又称“礼仪行业”。

酒店服务中,任何微不足道的失误,都可能构成对酒店形象的损毁。有个大学毕业生小赵,分到某大酒店公关部,经过几年的艰苦奋斗,勤恳工作,被聘为科长。一次,酒店接待一位前来投资的大老板,经理把接待任务交给小赵,小赵虽然做了认真准备,可是一不小心,把主、宾位弄错了,结果这次投资项目告吹,小赵也被调离了公关部。

主宾座次,就是礼仪问题,座位弄错,就是对客人的不尊敬。由此可见,即使是一个很偶然的,很小的疏忽,也会失大。因此,酒店接待中,事无大小,都要特别讲究礼仪。

## 第二节 酒店礼仪

酒店礼仪是属于职业礼仪的一种,它是指在酒店服务工作中形成的并得到共同认可的礼节和仪式。它的主要体现是礼貌服务,宾客至上。目的是使客人有宾至如归的感觉,从而更好地树立酒店和个人的形象。

酒店礼仪主要表现在全心全意为客人服务,尊重关心客人,宾客至上。讲究接待服务的方法和艺术,符合本国国情、民族文化和



## 现代酒店礼仪即用即查

当代道德。尊重别国风俗习惯和宗教仪式，尊重妇女，从而使客人满意，认可酒店的服务，赢得更多的回头客。汽车旅馆早期成功的主要原因就在于它们满足了宾客住房以外的新的需求。方便的停车场，简便的登记手续，便宜的房价、游泳池及其它娱乐设施等等都是适应宾客变化的需要而产生的。这充分体现了酒店礼仪的精髓所在，即全心全意为宾客服务。

### 一、个性化服务

真正有礼貌的优质服务，决不可只满足于按规则进行服务，它必须是规则礼仪再加上油然而生的真情，再加上友谊中产生出来的……如果列成公式就是：

$$\text{真正的服务} = \text{服务礼仪} + X$$

这个未知数 X 是根据服务对象的不同、场所的不同、时间的不同、需求的不同而千变万化的，这样，就形成了目前酒店优质服务的新潮流——个性化服务。

例如：某酒店前台迎送服务礼仪规定：客人乘坐的车辆到达酒店时，要主动为客人开启车门，并用手挡住车辆门框上沿，以免客人下车时碰到头部，要主动向客人问好。但是，如遇到老年客人，下车时还需要搀扶一下。搀扶老人，酒店没有明文规定，但对于一心一意为客人服务的员工来说，又是应该想到的，应该做到的，这就是酒店礼仪的灵活运用。真情服务，也就是个性化的服务，这些类似的服务可以增加客人的满意度，而客人的满意度带来“客人的忠诚”，“客人的忠诚”带来企业的获利和成长。