

▲ 旅游案例精选解析丛书

饭店康乐中心 服务案例解析

FANDIAN KANGLE ZHONGXIN

FUWU

ANLI JIEXI

李舟◎编著

KANGLE ANLI
JIEXI



旅游教育出版社

▲ 旅游案例精选解析丛书

饭店康乐中心 服务案例解析

李舟◎编著

旅游教育出版社

· 北京 ·

策划编辑:赖春梅

责任编辑:张瑞芳

图书在版编目(CIP)数据

饭店康乐中心服务案例解析/李舟编著. —北京:旅游教育出版社,2007.3
(旅游案例精选解析丛书)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1456 - 8

I. 饭… II. 李… III. 饭店 - 商业服务 - 案例 - 分析 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 028180 号

旅游案例精选解析丛书
饭店康乐中心服务案例解析
李 舟 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
排版单位	首都经贸大学出版社激光照排部
印刷单位	三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	16. 75
字 数	238 千字
版 次	2007 年 5 月第 1 版
印 次	2007 年 5 月第 1 次印刷
印 数	1—5000 册
定 价	25. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

旅游产业是世界上的朝阳产业,已成长为世界经济的一支重要贡献力量。在我国,现代旅游产业经过半个多世纪的发展,已在 GDP 增长与吸纳劳动力就业方面发挥了巨大的作用。“十一五”期间,国家已确立将“旅游产业培育为我国支柱性产业之一”的目标。

在旅游产业成长的过程中,我们取得了一些重大的理论研究成果,在实证研究方面也有长足的进步。同时,在借鉴学习国外旅游产业的经验与理论成果中,也为我们提供了不同的思考视角。为了及时总结国内外旅游产业的经验,将国内外的理论研究与实证研究转化为指导旅游产业实践的成果,使得旅游产业在“十一五”期间得到更快更好的发展,我社组织编写了“旅游案例精选解析丛书”。一方面,为旅游产业的管理者提供参考体系;另一方面,为旅游产业的经营者提供经营管理的参照坐标。此外,也为广大的旅游专家学者提供多角度研究的文本。

在本套丛书的编写中,我们力求突出以下几个特色:

(1)视野广阔,国内案例与国际案例相结合。在案例选取的区域上,我们既选取了旅游业发达国家的事例,也选取了与我国同为发展中国家的事例;而国内事例的选取,则覆盖了东部沿海与西部内陆,南国边陲与北部边疆,以及港、澳、台等地区。

(2)总结经验教训,正面案例与负面案例相结合。通过解析正面的案例,可以为读者提供直接的经验借鉴;而剖析负面的案例,则可为读者提供直观的警示。在正负面案例的研究中,力求为读者探求旅游产业各领域、部门的可持

续发展规律,为各层面的读者提供更多的参考借鉴,以使读者真正能够“开卷有益”。

(3)注重内容创新,深度与广度相结合。与涉及面广却内容单薄的手册式的案例不同,本丛书中的案例注重内涵的丰富,体系结构完整,以求对详实的背景材料进行多角度、多层面的分析研究;与重资料罗列而轻分析研究的资料库式的案例不同,本丛书中的案例注重分析研究的独创性,我们的作者或为案例的亲历者,或做了深入的调研,或结合自己的研究领域对事例做了重新的解读。内容的创新及深度与广度的最佳结合,有效地保证了图书的价值含量。

本套丛书研究的对象包括旅游行政管理与旅游经营部门,如旅游行政部门对行业的指导与服务,景区景点、饭店、旅行社等经营实体的经营与管理等。我们诚邀国内有研究建树的专家学者参与“旅游案例精选解析丛书”相关领域案例的研究编写。我们期待能够得到读者的反馈意见与批评建议,以使得丛书中的每一个品种都能够最贴近读者的需求,为读者提供有益的思考与指导!

旅游教育出版社

目 录

第一章 保健项目	(1)
1-1 有皮肤病的客人	(6)
1-2 一次成功的升级促销	(7)
1-3 醉酒客人滑倒摔伤之后	(9)
1-4 经营有方的桑拿洗浴中心	(11)
1-5 一位急躁的客人	(12)
1-6 如何对待客人自带饮料	(14)
1-7 客人体态传递的信息	(15)
1-8 追求完美主义的服务	(17)
1-9 被投诉的眼部按摩	(18)
1-10 一个不满意的发型	(20)
1-11 记住住客的姓名	(21)
1-12 指导客人化妆引发不满	(23)
1-13 足疗带来良好睡眠	(24)
1-14 专业知识培养忠实消费群	(25)
1-15 脚气风波	(27)
1-16 被拒绝的客人	(28)
1-17 都是指甲惹的祸	(30)
1-18 岗上化妆的服务员	(31)
1-19 足疗师端来两碟小食品	(32)
1-20 服务人员的忌语	(33)
1-21 正确的服务礼节	(36)
1-22 一张足浴赠券的风波	(37)
第二章 娱乐项目	(39)
2-1 无意中的不良习惯	(43)
2-2 微笑服务的价值	(44)
2-3 一次漫长的送客	(45)

2-4	玫瑰花装点 KTV 包房	(47)
2-5	了解服务人员的心理	(49)
2-6	一只漂亮的假指甲	(50)
2-7	制服质量的重要性	(51)
2-8	请嘉宾参与营销	(52)
2-9	珍贵的礼物	(54)
2-10	不合时宜的笑声	(55)
2-11	布置活动场地的一点失误	(56)
2-12	请客人认可消费金额	(58)
2-13	苍白的“对不起”	(59)
2-14	一张假钞引发的纠纷	(60)
2-15	没有用完的最低消费	(62)
2-16	精彩的夜总会表演	(63)
2-17	客人请服务员陪舞	(65)
2-18	与客人私自兑换外币	(66)
第三章	室外游乐项目	(68)
3-1	签错的支票	(71)
3-2	裁判不好当	(72)
3-3	一张果岭赠券	(73)
3-4	球杆损伤的责任	(75)
3-5	“没有”和“不知道”	(76)
3-6	重要的便笺	(77)
3-7	服务员记账错误	(79)
3-8	英语语言理解的错位	(80)
3-9	果岭上的意外	(82)
3-10	下班时,客人还不准备离去	(84)
3-11	语言转换的应变	(85)
3-12	什么是 Birdie	(87)
3-13	蓝色的游泳池	(88)
3-14	溺水事故的应急处理	(89)
3-15	坐在泳池边上的救生员	(90)
3-16	消毒剂过量引发的游泳馆风波	(91)
3-17	信用卡余额不足	(92)

3-18 令客人不悦的敬语	(94)
第四章 康体休闲项目	(96)
4-1 健身房:满意的服务从细节做起	(98)
4-2 衣领的礼仪	(99)
4-3 洁白的手套	(100)
4-4 救了人为何还要被批评	(102)
4-5 不要和“上帝”冲突	(103)
4-6 棋牌室的设备故障	(104)
4-7 真诚赢得客人的谅解	(106)
4-8 “Yes”与“No”的困惑	(108)
4-9 当客人出现错误行为时	(109)
4-10 客人醉酒后来健身	(111)
4-11 来自专业球手的赞赏	(112)
4-12 无声的回答	(113)
4-13 输赢自有分寸	(115)
4-14 “乒乓”英语	(116)
4-15 比预定时间迟到的客人	(117)
4-16 面对破损的毛巾	(118)
4-17 迟迟不来的鲜榨果汁	(119)
4-18 已预订的客人	(120)
4-19 请客人搭台	(122)
4-20 因费用而起的争执	(123)
4-21 不稳定的水温	(124)
4-22 兼顾饭店与客人利益处理投诉	(126)
4-23 厕所文明不容忽视	(127)
4-24 不要这个音乐	(128)
4-25 “体育之家”	(129)
4-26 批评要注意场合	(130)
4-27 这不仅仅是一个玩具	(132)
4-28 一件中山装	(133)
第五章 艺术休闲项目	(135)
5-1 教授喜欢听的曲目	(137)
5-2 能不能将烟灰缸放在我旁边	(138)

5-3	禁烟区	(140)
5-4	给你七折已经很优惠了	(141)
5-5	“嫦娥”换人了	(142)
5-6	将孔府文化引入饭店展示与表演	(144)
5-7	语言技巧的重要性	(145)
5-8	先生,请您小点声好吗	(146)
5-9	服务员打翻饮料	(148)
5-10	还客人一个安静的环境	(149)
5-11	再现大文豪笔下的场景	(151)
5-12	大衣丢失以后	(152)
5-13	受了委屈的表演者	(153)
5-14	该不该让客人进去	(155)
5-15	为钢琴演奏付费	(156)
5-16	钢琴演奏收取“霸王费”	(158)
5-17	表演艺术的境界	(159)
5-18	沟通的重要性	(160)
5-19	新购投影仪发生差错以后	(161)
5-20	化装后的演员如何在后台待场	(163)
5-21	受尊重的客人	(164)
5-22	加强饭店整体培训	(165)
5-23	临时服务人员的服装	(167)
5-24	细心的演员	(168)
第六章 儿童娱乐室		(170)
6-1	当服务员受委屈时	(172)
6-2	真情服务打动客人	(173)
6-3	淘气的“海豚”	(175)
6-4	不合适的眼镜	(176)
6-5	孩子的“不喜欢”	(177)
6-6	可怕的发簪	(179)
6-7	会说话的小饰物	(180)
6-8	悄悄话解决问题	(181)
6-9	有效的拥抱管理	(182)
6-10	尿湿裤子的小秘密	(184)

6-11	过家家式的角色扮演	(185)
6-12	童言无忌	(186)
6-13	神奇的五角星	(187)
6-14	孩子安静的背后	(189)
6-15	勇敢的东东	(190)
6-16	频繁使用否定语	(191)
6-17	一盒复方羚羊角口服液	(193)
6-18	儿童在饭店玩耍受伤	(194)
6-19	服务人员看到走失的儿童时	(195)
6-20	儿童不肯吃饭时	(196)
6-21	小孩佩戴的项链不见了	(198)
6-22	小孩子要游泳	(199)
6-23	小孩有生气和恼火的权利	(200)
6-24	满足小孩的正义感	(202)
6-25	小孩不肯睡午觉怎么办	(203)
6-26	婴儿生病怎么办	(204)
6-27	孤僻的小朋友	(205)
6-28	孩子可以看成人书籍吗	(207)
6-29	面对顽皮的儿童	(208)
6-30	抢东西的小男孩	(209)
6-31	难忘的回忆	(210)
6-32	一杯冰块传达的情意	(212)
6-33	“六一”义卖专场	(213)
第七章 特色酒吧		(215)
7-1	被冷落的热情服务	(218)
7-2	客人之间的无心之错	(219)
7-3	简单有效的饮料推销	(220)
7-4	恰当的宾客称呼	(221)
7-5	帮客人解围的建议	(223)
7-6	将幽默带入服务	(224)
7-7	差异化的客人要求	(225)
7-8	一份免费果盘	(226)
7-9	满足客人的心理需求	(228)

7-10	因等待而生气的客人	(229)
7-11	客人被忽略	(230)
7-12	留座风波	(231)
7-13	忘记配勺的冰激凌	(233)
7-14	在客源市场发生变化以后	(234)
7-15	先买单,后消费	(235)
7-16	酒吧的经营成本控制	(236)
7-17	酒吧要清场时怎么办	(237)
7-18	“天使酒吧”的成功创意	(239)
7-19	令宾客惊喜的现场短信参与	(240)
7-20	“买一送一”的酒水营销	(243)
7-21	酒吧表演中的贴心服务	(244)
7-22	白领酒吧服务取胜	(245)
7-23	新加坡 Bar None 酒吧的成功管理	(247)
7-24	破损的酒具	(249)
7-25	食物不洁引发的纠纷	(251)
7-26	服务现场失控	(253)
参考资料		(255)
后记		(256)

第一章

保健项目

随着经济水平的提高,消费者对生活品质的要求也随之提升,许多宾客日益重视个人保健问题,一些商务人士甚至将保健项目带入了商务活动之中,利用个人放松之余来促进情感沟通,保健因此成为受宾客欢迎的选择项目之一。

当前高星级饭店的保健项目设施比较健全,虽然依饭店类型、位置、经营主题等不同而在项目设置上有所差异,但一般都会包括桑拿浴、按摩、美容美发等项目;而一些度假型饭店,则配置了更多保健项目供客人选择,如足浴、氧吧、水疗、SPA等,以吸引不同性别、不同年龄、不同消费层次的人士光临。

饭店保健中心通常分设不同的功能区域,主要包括接待区、更衣室区、桑拿浴区、淋浴区、干身区、搓澡区、按摩区、休息区、酒吧区等等。保健中心的多功能分区和多种设备设施加大了服务工作的难度,而每项具体功能区域的服务岗位又都有着具体的工作程序、服务规范和质量标准,需要聘用具有不同技能和服务技巧的服务人员完成,因而增加了管理上的复杂性。

饭店保健项目的经营场所是高雅、洁净的地方,因其客流量大,设备使用较为频繁,场地的环境卫生和设备清洁消毒工作就显得十分重要。这方面的要求比较多,比如:保持空气清洁,加强通风和消毒,使空气中细菌含量不超过卫生防疫部门规定的标准;桑拿浴室、按摩池等所需的水须循环过滤并每天按时进行消毒;美容美发室的各项设施、设备等都直接与客人身体、皮肤接触,不仅表面要整洁干净,还需要进行深层的药物消毒或紫外线灯箱消毒,所使用的各类护肤、美发用品也须符合有关卫生标准,以免出现不必要的麻烦。

除了日常硬件设施须达标外,保健项目的服务也应别具特色,服务人员需要具备良好的服务技能和素质,并有较强的承受挫折和委屈的心理能力,能及时化解可能发生的纠纷和问题。在这一方面,服务人员的态度是关键。从服务心理学角度来看,态度是人们对于事情的看法和采取的行动,它会依每个人思想意识和认识水平的不同而出现差异。提高对态度的正确认识,对保健项

目服务具有非常重要的意义。虽然态度多种多样,但服务人员在工作中却只能持有一种,那就是努力为顾客服务、让顾客满意的积极态度。这一行业的特点决定了我们靠提供服务谋求生存,积极的态度是不可或缺的,它是产品价值和服务价值得以实现的前提。每天,面对即将开始的工作,服务人员只有做好充分的心理准备,进行准确的个人角色认定,保持积极的工作态度,才能在接待顾客的过程中主动迎合顾客需求,从而令顾客满意。

饭店保健中心最常见的服务项目为桑拿浴与美容美发。现将此两项项目的服务程序与标准扼要介绍于下,以帮助服务人员提供规范服务,保证对客服务质量。

一、桑拿浴服务人员的服务程序与标准

1. 服务人员的服务标准

- (1)熟练掌握桑拿浴室的工作内容、服务程序、操作方法。
- (2)能够根据不同接待对象恰当运用迎接、问候、告别等礼貌语言。

2. 预订的服务程序与标准

- (1)要用规范语言主动、热情接待客人预订。
- (2)客人电话预订,铃响三声内接听,如当时工作繁忙,应请客人稍等。
- (3)准确记录客人姓名、房号(住店宾客应登记房号)、使用时间,并清楚复述一次,取得客人确认。
- (4)对已确认的客人预订,要通知有关服务人员提前做好安排。

3. 接待服务准备工作的程序与标准

- (1)每天提前 10~15 分钟上班,换好工作服,整理好服务台卫生专用品。
- (2)每日营业前做好桑拿浴室、更衣室、沐浴室与卫生间的清洁卫生工作。

(3)认真细致地检查桑拿浴室设施、设备,保证桑拿浴设施的卫生、安全。具体要求如下:①保证各种设备完好。②浴室开启后,10 分钟室温能达到 80℃。③保证所有木板不松动,无毛刺,温度计、湿度计、地秤指示准确。④保持室内及各配套设施整洁、卫生、干净、无异味。⑤正式营业前准备好为客人服务的各种用品,做好个人卫生,精神饱满地准备迎接客人。

4. 接待服务的程序与标准

- (1)客人到达,主动问好,热情迎接客人,询问有无预订。
- (2)准确记录客人姓名(如饭店客人要登记房号)、到达时间和选择消费

的服务项目种类。

(3)说明各项桑拿浴的费用标准,并按标准收费。

(4)细致地提供更衣柜号码、钥匙。

(5)主动及时提供毛巾、服务用品。

(6)客人进入桑拿浴室前,做好开启桑拿、沙漏控制器和调好温度等准备工作。

(7)客人享用桑拿浴期间,每10分钟巡视一次,注意客人情况,若有呼唤,随时服务。

(8)随时同前台人员保持联系,有情况及时同前台沟通。

(9)客人离开,应主动告别,并欢迎客人再次光临。

5. 安全服务的标准

(1)浴室门口应明确公布“患心脏病、高血压、脑溢血等病症的客人不得使用桑拿浴”。

(2)客人使用桑拿浴期间,发现就浴客人有不适感觉或意外情况,应及时采取紧急救护措施,保证客人安全。

(3)注意保证客人衣物安全。

美容美发项目是为宾客创造个人形象美、仪态美、气质美的一门生活艺术,必须注重环境建设,并与饭店星级、档次相适应,营造温馨、舒适、轻松、时尚、尊贵的服务氛围。饭店设置的美容美发项目,一般包括五大功能区域:接待区、美容区、美发区、服务人员休息区、消毒清洁区等。美容师、美发师及服务人员应根据客人的要求或主动给客人送上茶水,或提供书报杂志等阅读物,以使客人舒适轻松地度过美容美发时间。美容美发场所内还有着众多细分的热门服务项目,常见的美容服务项目有:面部护理,肩颈部护理,手部护理,健胸,减肥,化妆服务,等等;而普遍提供的美发项目包括:洗头,修面,剪发,吹风,剃须,染发,烫发,焗油和盘发等,每一项还根据客人消费水平不同设有高、中、低不同档次。随着美容美发业不断推出各种时尚、精致的热门服务项目,必然还会出现一些流行的专业美容美发仪器和设备,这就要求专业服务人员和美容美发师了解和掌握仪器设备的使用方法,以准确操作和使用。

美容美发服务与产品的提供具有个性化特点,主要服务目的是为客人创造美,表现出每一位客人的个性美。因而其服务操作具有专业技术与专业知识紧密结合的特点,不仅需要运用皮肤学、化妆品学、色彩学、营养学、美学等相关领域的知识,还要求服务人员掌握一定的医学、环境学、生物学、化学等知识,以便能够为客人塑造出满意的发型,带给客人美的感受。由于美容美发中

心是直接为宾客提供美的产品和服务的,美容师、美发师直接与客人进行面对面的接触,服务人员的自身形象、言谈举止、服务态度、服务技能等都会直接影响宾客的情绪,因而这就对美容美发中心服务人员的素质提出了很高要求。

在服务工作中,服务人员必须做到彬彬有礼,对所有人态度一致;注重言谈举止,以客为尊,让客人走到哪里都能听到服务人员的问候。各功能区域各有分工,服务人员应将更衣室、地面、墙角、柜子、通道、垃圾筒、卫生间、坐浴台、梳妆镜等清刷得干干净净,所有设施设备摆放到位,开关处理妥当,认真仔细、一丝不苟地完成各个服务环节,以使客人得到身心愉悦的享受。

二、美容美发服务人员的服务程序与标准

1. 服务人员的基本条件

- (1) 熟练掌握美容美发室工作内容、工作程序。
- (2) 具有美容美发专业知识,技术操作熟练。
- (3) 经过1~2年专业理发培训,有两年以上实践经验。
- (4) 具有较广泛的生活常识,了解各主要国家和地区的风土人情、审美情趣,了解国际国内美容美发的发展动向,具有创新和追求国际潮流的意识。

2. 美容美发预订服务的程序与标准

- (1) 美容理发室设服务员,设预约电话。
- (2) 主动按时接待预约客人。
- (3) 清楚、准确地记录客人姓名、房号(饭店宾客应登记房号)、服务项目、时间和指定专业人员,与客人协商确定后复述一遍,取得确认。
- (4) 电话预约,要在电话铃响三声内接听。
- (5) 电话预约过的服务均事先做好安排计划,使客人到后能立即接受服务。

3. 美容美发接待服务准备工作的程序与标准

- (1) 提前换好工作服,整理好服务台卫生专用品。
- (2) 每日营业前整理好美容美发厅、休息区和卫生间,保持清洁卫生。
- (3) 认真细致地检查美容美发厅的设施、设备,保证各种设备完好。
- (4) 正式营业前备好为客人服务的各种用品,做好个人卫生,精神饱满地准备迎接客人。

4. 美容美发服务的程序与标准

- (1) 美容美发室提供的服务项目应不少于10~12项。

- (2) 客人来美容美发室,应主动迎接、问候客人。
- (3) 向客人说明有关美容美发项目的费用标准。
- (4) 一分钟内引导客人入座,两分钟内开始提供服务。
- (5) 若客人到达时无空位,应和客人商量后请客人在休息室等候并告知客人大致等候时间。
- (6) 客人入座后,询问客人所需服务项目,服务要热情礼貌。
- (7) 征询客人是否指定某位美发师为其提供服务。
- (8) 理发、染发、烫发、美容化妆等应能够根据客人脸型、审美情趣、爱好和具体要求提供服务,当好客人的参谋。
- (9) 服务过程中,每一个服务项目均严格按照操作程序,精心操作,每一项目的服务时间以达到最佳效果为准。
- (10) 每完成一个服务步骤或服务项目,请客人照镜,主动征求客人意见。
- (11) 保证服务质量和最佳效果,账单所列服务项目、所用物品与实际操作及价目表一致,账目清楚准确。
- (12) 客人付款,随付随收。
- (13) 向客人提供底单,表示感谢。
- (14) 客人离开,主动告别,欢迎客人再次光临。

1-1 有皮肤病的客人

案例介绍

一天晚上,某饭店桑拿室的服务人员小王为一女宾提供更衣服务时,突然发现该女宾的腰间有一圈色泽鲜红的小疹子。小王怀疑该女宾患有传染性皮肤病——带状疱疹,因此担心其他客人有意见。虽然本桑拿室有规定谢绝接待患有皮肤病和传染病的客人,但小王不便直接阻止客人进入。经过思考,小王婉转地询问该女宾“最近皮肤是否有什么不舒服”。在与该女宾聊天的过程中,顺便告诉该女宾自己家里以前曾有人得过这种病,桑拿浴可能会加重病情,对皮肤不好,在治疗期间不适合到公共场所洗桑拿浴等。然后小王为客人端上一杯冷饮,请客人再考虑一下是否还要进入桑拿室。

经过小王礼貌周到的服务与劝说,该女宾打消了进入桑拿室的念头离开了,临走时还向小王表示了感谢。

案例分析

服务人员小王在为宾客提供服务的过程中,能够成功化解和宾客可能发生的矛盾,并坚持了自己的工作原则,其中有几点做法是值得推崇的:一是细心观察,发现问题;二是坚持岗位职责,没有盲目以客为尊;三是注重积累生活常识;四是服务到位,善于与客沟通。最终,小王使患有皮肤病的女宾平静地主动选择离开,达到了最佳解决效果。

案例启示

这是一起由服务员的细致服务化解可能发生的矛盾纠纷的案例。服务员小王能够在服务过程中察言观色,从女宾自身的健康需求出发,照顾宾客心理,换位思考,既维护了桑拿浴大多数客人的利益,又没有使该女宾感到尴尬。这是较为成功的一种服务方式,值得康乐服务人员参考和学习。