

*Samples of Service Challenge Handlings
for Star-Rated Hotels*

★星级饭店访查规范 饭店特殊情景题库



全国旅游星级饭店评定委员会办公室 编

中国旅游出版社

★级饭店访查规范 饭店特殊情景题库

*Samples of Service Challenge Handlings
for Star-Rated Hotels*

ISBN 978-7-5032-3198-8



9 787503 231988 >

定价：30.00元

Samples of Service Challenge Handlings

for Star-Rated Hotels

★星级饭店访查规范 饭店特殊情景题库

全国旅游星级饭店评定委员会办公室 编

中国旅游出版社

出版策划：何 力
责任编辑：沈 奕
装帧设计：中文天地
责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

星级饭店访查规范饭店特殊情景题库/全国旅游星级饭店评定委员会办公室 编.
—北京: 中国旅游出版社, 2007. 6
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3198 - 8

I. 星… II. 全… III. 饭店 - 商业服务 - 技术培训 - 习题
IV. F719.2 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 084396 号

书 名: 星级饭店访查规范饭店特殊情景题库

作 者: 全国旅游星级饭店评定委员会办公室

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

排 版: 北京中文天地文化艺术有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京翔利印刷有限公司

版 次: 2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

开 本: 889 毫米 × 1194 毫米 1/16

印 张: 6.5

印 数: 1 - 5000 册

字 数: 900 千

定 价: 30.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3198 - 8

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

前 言

为配合中华人民共和国旅游行业标准《星级饭店访查规范》(LB/T006-2006)(以下简称“访查规范”)的实施,规范与完善星级饭店访查工作,我们组织专家与业内人士编写了这本《星级饭店访查规范饭店特殊情景题库》。

该题库的设计编排完全对照访查规范条目,标准中每一个员工应变能力考核点均能对题库中3~5个特殊情景,检查员实际操作时,只需任意抽取并考察其中一个特殊情景,并参考题库给出的评价标准即可对该考核点的员工应变能力进行评价。这种方法可以最大限度地避免标准评价的主观性,同时令该标准的具体实施更简单易行。

另外,该题库也可作为星级饭店学习访查规范的培训资料,更好地对饭店企业的应急管理、人性化服务、细微化服务进行引导与规范。

本书主要起草单位:全国旅游星级饭店评定委员会办公室。

主要起草人:刘士军、贺静、刘锦宏、鲁凯麟。



目 录

CONTENTS

前言	1
1. 前厅	1
2. 客房部分	22
3. 餐饮	32
4. 其他服务	43
5. 安全设施及特殊人群设施	50

附：

中华人民共和国旅游行业标准(LB/T006-2006)	
星级饭店访查规范	1

1. 前 厅

1.1 总机

特殊情景一

◆特殊情景描述

考核环节：岗位英语

时间：不限

地点：不限

事件经过：一位宾客通过外线给饭店总机打电话，用英语与接线员交流，要求转到某一房间或部门，或给某位宾客留言。

◆员工可能的应对措施

- a. 快速、正确地接听电话，发音标准，语速适中，能与宾客无障碍沟通，记录相关信息，准确转接电话或记录留言。
- b. 基本正确地接听电话，基本能与宾客沟通，能够完成电话转接和留言服务。
- c. 只能使用简单的外语，难以与宾客沟通。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。
- b. →宾客满意。
- c. →宾客不满意。

特殊情景二

◆特殊情景描述

考核环节：电话接听

时间：不限

地点：不限

事件经过：总机接到宾客错打进来的电话（宾客以为是某旅行社的电话，想旅游）

.....

◆员工可能的应对措施

- a. 一视同仁，语言清晰，态度亲切，礼貌地提醒宾客打错了，询问是否需要帮助，尽量为宾客提供帮助。
- b. 一视同仁，语言清晰，态度亲切，礼貌地提醒宾客打错了，等宾客挂机后再挂断电话。
- c. 告诉宾客打错了，如“对不起，您打错了”，没等宾客反应先挂断电话。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。
- b. →宾客满意。
- c. →宾客不满意。

特殊情景三

◆特殊情景描述

考核环节：电话转接

时间：深夜

地点：不限

事件经过：深夜，一位自称是饭店宾客 A 的秘书 B 用外线给饭店总机打电话，说有极重要的急事要向宾客 A 汇报，可宾客 A 手机关机，又不清楚房间号，请总机帮忙。

◆员工可能的应对措施

- a. 查询并征得宾客同意后将电话接入客房。
- b. 说明饭店规定，婉拒秘书 B 的请求。
- c. 查询后未征得宾客同意，直接将电话接入宾客 A 的房间。

◆结果分析

- a. →宾客 A 和 B 都很满意。
- b. →虽遵守了饭店规定，但可能会耽误宾客 A 的事，宾客 A 有怨言，宾客 B 不满意。
- c. →宾客 B 满意，但没有遵守饭店规定，可能会影响宾客 A 休息，从而引起宾客 A 的不满。

特殊情景四

◆特殊情景描述

考核环节：问询

时间：不限

地点：不限

事件经过：一位宾客通过外线给饭店总机打电话，说自家的狗病了，想请帮忙查找离家近的宠物医院的电话号码。

◆员工可能的应对措施

- a. 热情帮助宾客查询，请宾客留下号码，立即查询并很快回复。
- b. 答应帮助宾客查询，但回复不及时。
- c. 告诉宾客无能为力，请宾客打 114 查询。
- d. 告诉宾客饭店没有该项业务。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。

- b. →宾客满意。
- c. →宾客不满意。
- d. →宾客很不满意。

特殊情景五

特殊情景描述

考核环节：留言服务

时间：不限

地点：不限

事件经过：一位宾客通过外线给总机打电话，请接线员为饭店的另一位宾客做留言记录。

◆员工可能的应对措施

- a. 熟悉留言服务程序，快速、耐心地记录相关信息，及时交给行李员送到宾客房间。
- b. 基本熟悉留言服务程序，耐心地记录相关信息，及时交给行李员送到宾客房间。
- c. 不熟悉留言服务程序，请宾客稍后再次拨通电话。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。
- b. →宾客满意。
- c. →宾客不满意。

1.2 预订

特殊情景一

◆特殊情景描述

考核环节：散客预订

时间：不限

地点：不限

事件经过：宾客通过外线给前台或预订部打电话，以散客名义进行房间预订。

◆员工可能的应对措施

- a. 熟悉预订程序和房间情况，快速、准确记录相关信息，迅速给宾客确认房间价格、类型等。
- b. 基本熟悉预订程序和房间情况，准确记录相关信息，并给宾客确认房间价格、类型等。
- c. 不熟悉预订程序和房间情况，准确记录相关信息，但不能及时给宾客确认房间价格、类型等。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。

- b. →宾客满意。
- c. →宾客不满意。

特殊情景二

◆特殊情景描述

考核环节：团队预订

时间：不限

地点：不限

事件经过：宾客通过外线给预订部打电话，以团队名义进行房间预订。

◆员工可能的应对措施

- a. 熟悉团队预订程序和房间情况，快速、准确记录团队相关信息，及时给宾客确认房间价格、类型等。
- b. 基本熟悉团队预订程序和房间情况，准确记录团队相关信息，及时给宾客确认房间价格、类型等。
- c. 不熟悉团队预订程序和房间情况，能够准确记录团队相关信息，但不能及时给宾客确认房间价格、类型等。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。
- b. →宾客满意。
- c. →宾客不满意。

特殊情景三

◆特殊情景描述

考核环节：变更预订

时间：不限

地点：不限

事件经过：宾客通过外线给前台或预订部打电话，对已经确认的预订信息进行调整和变更。

◆员工可能的应对措施

- a. 熟悉预订变更的程序，快速、准确地更新相关信息，及时给宾客确认变更后的房间价格、类型等。
- b. 基本熟悉预订变更的程序，准确地更新相关信息，并给宾客确认变更后的房间价格、类型等。
- c. 不熟悉预订变更的程序，能够准确地更新相关信息，但没有及时给宾客确认变更后的房间价格、类型等。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。
- b. →宾客满意。
- c. →宾客不满意。

特殊情景四

◆特殊情景描述

考核环节：取消预订

时间：不限

地点：不限

事件经过：宾客通过外线给前台或预订部打电话，取消已经确认的房间预订。

◆员工可能的应对措施

- a. 熟悉预订取消的程序，快速、准确地取消预订，及时给宾客确认。
- b. 基本熟悉预订取消的程序，准确地取消预订，及时给宾客确认。
- c. 不熟悉预订取消的程序，但能够准确地取消预订，并给宾客确认。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。
- b. →宾客满意。
- c. →宾客不满意。

1.3 门卫行李一到店

特殊情景一

◆特殊情景描述

考核环节：开车门

时间：不限

地点：饭店大门口

事件经过：宾客（为佛教徒或伊斯兰教徒）乘车到达饭店大门口……

◆员工可能的应对措施

- a. 主动、及时上前迎接，为宾客开车门（不为宾客“护顶”），热情问候。
- b. 主动、及时上前迎接，为宾客开车门（为宾客“护顶”），热情问候。
- c. 没有主动、及时迎上去为宾客开车门。

◆结果分析

- a. →宾客很满意。
- b. →宾客不满意。
- c. →宾客很不满意。

特殊情景二

◆特殊情景描述

考核环节：接收行李（行李丢失）

时间：不限

地点：饭店大堂或宾客房间

事件经过：宾客乘坐出租车到达饭店，下了车便匆匆进入饭店，并未告诉行李员共有几件行李，行李员把宾客的行李拿到大堂或房间后，宾客发现少了一件麻布包的小行李（容易被忽略的）后很生气，并强调这是一件很重要的礼物（此时出租车已开走）。

◆员工可能的应对措施

- a. 利用行李员记下的出租车号，请求出租车调配中心以最快速度找到司机，并立即将行李送到饭店，交还宾客，同时向宾客致歉并赠送水果。
- b. 请宾客描绘礼物的细节，饭店出钱，立即去买一个还给宾客。
- c. 找不到礼物，以其他方式对宾客补偿，如为宾客安排特别的节目，减免房费等。
- d. 告诉宾客，出租车已经开走了，虽有车牌号，但不可能很快找到，饭店会尽力而为，请宾客先进房休息并赠送水果。

◆结果分析

- a. →宾客很满意，饭店损失较少。
- b. →宾客满意，饭店损失可能较大。
- c. →宾客较满意，饭店有损失。
- d. →宾客不满意，饭店损失较少。

特殊情景三

◆特殊情景描述

考核环节：运送行李（行李破损）

时间：运送行李后

地点：饭店大堂或宾客房间

事件经过：行李员帮宾客运送行李后，宾客称一行李包被弄破，或宾客用极易破的袋子装行李，导致行李员在拿行李时行李破损，要求店方对此负责。

◆员工可能的应对措施

- a. 向宾客致歉，并表明虽完全不是店方的过错，但店方对此也负有一定责任，所以饭店将做出一定赔偿。
- b. 向宾客表示歉意，并表明如有保险的话，店方可为宾客出示行李运抵饭店已被拉破的证明。
- c. 说不是店方的过错，所以不负此责。

◆ 结果分析

- a. → 宾客很满意，饭店损失较少。
- b. → 宾客满意，饭店没有损失。
- c. → 会激怒宾客，使事态扩大，影响饭店生意。

特殊情景四**◆ 特殊情景描述**

考核环节：运送行李中（行李员对饭店服务设施情况的了解）

时间：运送行李时或运送行李后

地点：去客房途中或客房里

事件经过：在行李员引领宾客去客房途中或进入客房后，宾客向行李员询问有关饭店服务设施或客房设施、设备及使用方法。

◆ 员工可能的应对措施

- a. 没等宾客询问就伺机主动介绍，介绍详细到位，且在介绍过程中始终关注宾客的表情和神态，并回答宾客提问。
- b. 介绍详细到位，且在介绍过程中始终关注宾客的表情和神态，并回答宾客提问。
- c. 不能清楚详细介绍，也不能准确地回答宾客提问。
- d. 不能清楚详细介绍，也不能准确地回答宾客提问，还为自己的不知找借口。

◆ 结果分析

- a. → 宾客很满意。
- b. → 宾客满意。
- c. → 宾客不满意。
- d. → 宾客很不满意。

1.4 登记入住**特殊情景一****◆ 特殊情景描述**

考核环节：入住咨询

时间：不限

地点：前厅接待处

事件经过：宾客到前厅接待处进行详细的饭店入住咨询，问询饭店的客房情况，如客房的种类、每种客房的特点（如窗户朝向、客房面积、设施、服务等）和价位等。

◆ 员工可能的应对措施

- a. 热情、礼貌、耐心地回答宾客问题，全面介绍饭店的客房情况；熟悉客房产品详细信息，能够主动了解宾客的基本信息；能从宾客的问话中，判断宾客的消费需求，从而向宾客推荐并成功完成登记入住。

b. 热情、礼貌、耐心地回答宾客问题，全面介绍饭店的客房情况；比较熟悉客房产品信息，能够主动了解宾客的基本信息，但对宾客的需求判断不准确。

c. 比较热情、礼貌、耐心地回答宾客问题，全面介绍饭店的客房情况，不熟悉客房产品信息。

◆结果分析

a. →宾客很满意，饭店受益。

b. →宾客基本满意。

c. →宾客不满意。

特殊情景二

◆特殊情景描述

考核环节：登记入住

时间：最好当总经理或某一高层不在饭店时，如晚上 22:00 后

地点：前厅接待处

事件经过：宾客自称是饭店某一高层 A（如总经理）的朋友，要求开一间特价房。

◆员工可能的应对措施

a. 让宾客先登记入房，告知宾客可能 A 通知了别人，而他们忘了传达，或许 A 来不及通知，第二天会给一个满意的答复。

b. 按宾客的要求办，没有向上级请示就为宾客开一间特价房。

c. 告知宾客，马上打电话或请宾客自己打电话给 A，请求 A 的明确指示。

d. 告知宾客，作为服务员只能照章办事，没有接到任何通知的情况下，只有给予常客优惠价的权利，如果投诉也请便。

◆结果分析

a. →宾客满意，此办法较灵活。

b. →宾客很满意，但违反操作程序，饭店可能受损。

c. →宾客满意。

d. →宾客很不满意。

特殊情景三

◆特殊情景描述

考核环节：登记入住（证件检验）

时间：不限

地点：前厅接待处

事件经过：宾客用他人的身份证（同性，最好年龄相近、相貌相似）登记入住，若被发现则设法找借口或通融服务员。

◆员工可能的应对措施

- a. 没有发现事实真相，宾客顺利入住。
- b. 发现事实真相，礼貌地告知宾客，不接受宾客的通融并婉拒宾客入住。
- c. 发现事实真相，接受宾客的通融，允许宾客入住。

◆结果分析

- a. →工作粗心，可能给饭店带来隐患。
- b. →坚持原则，遵守饭店相关规定。
- c. →违反饭店相关规定。

特殊情景四

◆特殊情景描述

考核环节：登记入住（没有证件）

时间：不限

地点：前厅接待处

事件经过：两位宾客（互相认识，如同事关系）A 和 B 同时来到前厅接待处，要求开两间客房，但只有宾客 A 出示了有效证件，宾客 B 称忘记带了，A 和 B 都坚持用 A 的证件……

◆员工可能的应对措施

- a. 向宾客解释说明饭店有关规定，婉拒宾客 B 入住。
- b. 顺利为宾客 B 办理入住手续，宾客 B 成功入住。
- c. 向宾客解释说明饭店有关规定，建议宾客可找经理级以上的饭店管理人员做担保。
- d. 向宾客解释说明饭店有关规定后，擅自用自己的或同事的证件为宾客 B 办理入住手续，宾客 B 成功入住。

◆结果分析

- a. →宾客很不满意，饭店受益较少。
- b. →宾客很满意，饭店受益较多，但没有遵守饭店相关规定，存在隐患。
- c. →宾客不满意。
- d. →宾客满意，饭店受益较多，但没有遵守饭店相关规定，存在隐患。

特殊情景五

◆特殊情景描述

考核环节：预订房登记入住

时间：最好在销售旺季

地点：前厅接待处

事件经过：宾客提前预订房间，并约好抵店时间为晚上 23：00，但直到 24：00，宾客才到达饭店（由于飞机晚点、车子抛锚、手机无电等原因故未事先来电说明）……

◆员工可能的应对措施

a. 房间没有卖出，宾客顺利入住。

若房间已经卖出，宾客立即恼羞成怒，要求赔偿损失。

b. 向宾客解释，指出宾客未按约定时间抵店，饭店没有责任，无论宾客如何说只能是爱莫能助。

c. 向宾客致歉，征得宾客同意后，在饭店内部挖掘潜力解决，如客房升级等。

d. 向宾客致歉，征得宾客同意后，立即打电话联系其他饭店，为宾客重新预订一间同档次的客房。

e. 向值班经理或大堂经理汇报，将事情推给领导处理。

f. 自己掏腰包赔偿损失。

◆结果分析

a. →宾客很满意，饭店受益较多。

b. →宾客很不满意，饭店没有受益。

c. →宾客基本满意，饭店受益。

d. →宾客基本满意，饭店没有受益。

e. →宾客会觉得服务员没能力，同时还拖延了解决问题的时间，降低效率。

f. →宾客很满意，但此事不是服务员的错，该解决方法欠妥。

特殊情景六

◆特殊情景描述

考核环节：续住

时间：不限

地点：不限

事件经过：宾客入住时只交了一天的押金，第二天称还需要再住几天，可钱包丢失，没钱付押金……

◆员工可能的应对措施

a. 拒绝宾客续住。

b. 询问宾客在本地是否有亲朋好友，建议寻求帮助，先渡过难关，事后再答谢；或建议宾客打电话回单位或家中，汇钱过来，以解燃眉之急。

c. 向上级请求汇报，主管人员建议采用记录宾客永久地址、电话号码及身份证号码和请宾客写下借据等措施。

◆结果分析

a. →宾客很不满意。

b. →宾客比较满意。

c. →宾客很满意。

特殊情景七

◆特殊情景描述

考核环节：退房和入住的冲突

时间：最好在旺季

地点：前厅接待处

事件经过：记者 A 通过电话预订了一间房（预住三天），登记入住时却只预住一天；在 A 入住的当天，宾客 B 预订，提出要该房间，约定为次日下午 13:00 到店；而次日中午，A 坚持不退房（说自己预订是三天，也确实要住三天，登记表上是笔误），B 到了，坚持要住该房间……

◆员工可能的应对措施

a. 建议 A 去别的饭店住宿，并代办联系；或让 A 续住而请 B 改住别的饭店，并代办联系。

b. 做 A 或 B 的思想工作，建议为其安排其他相同档次的房间；若都不同意，则为其中一人进行房间升级。

c. 让保安强请 A 离店。

◆结果分析

a. →得罪其中一人，宾客不满意，饭店受益较少。

b. →宾客很满意，饭店受益。

c. →宾客很不满意，饭店有损失。

1.5 叫醒

特殊情景一

◆特殊情景描述

考核环节：预订叫醒服务

时间：不限

地点：不限

事件经过：宾客打电话给前台，要求提供某一天早晨的叫醒服务。

◆员工可能的应对措施

a. 熟悉服务程序，问清宾客房号、姓名及叫醒时间，重复宾客叫醒的要求并获得宾客确认，同时询问是否需要第二遍叫醒。

b. 基本熟悉服务程序，问清宾客房号、姓名及叫醒时间，重复宾客叫醒的要求并获得宾客确认，但没有询问是否需要第二遍叫醒。

c. 不熟悉服务程序，问清宾客房号、姓名及叫醒时间，没有重复宾客叫醒的要求并获得宾客确认，更没有询问是否需要第二遍叫醒。