



进城务工 实用知识与技能丛书

【好员工系列】

HAOYUANGONG XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

ZENYANG ZUO YIMING BINGUAN FUWUYUAN

怎样做一名 宾馆服务员

■ 丁 劲 主编



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

怎样做一名宾馆服务员

丁 劲 主编

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书共8章。内容包括宾馆常识、怎样做一名门童、怎样做一名行李员、怎样做一名接待员、怎样做一名客房服务员、怎样做一名洗衣服务员、怎样做一名公共区域清洁员、客房安全事故预防与处理。本书内容简洁,层次清楚,理论联系实际,可操作性强,语言通俗易懂,符合广大进城务工人员实际需要,希望能帮助、引导他们规范地、系统地学会一定的宾馆服务知识和技能,提高就业能力。

图书在版编目(CIP)数据

怎样做一名宾馆服务员/丁劲主编. —重庆:重庆大学出版社, 2007.4

(进城务工实用知识与技能丛书·好员工系列)

ISBN 978-7-5624-4013-0

I. 怎… II. 丁… III. 饭店—服务人员—基本知识
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 032831 号

怎样做一名宾馆服务员

丁 劲 主 编

责任编辑:马 宁 江欣蔚 版式设计:江欣蔚
责任校对:谢 芳 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

自贡新华印刷厂印刷

*

开本:787×1092 1/32 印张:4.125 字数:93千

2007年4月第1版 2007年4月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4013-0 定价:5.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

前 言

党的“十六大”报告明确提出：“农村富余劳动力向非农产业和城镇转移，是工业化和现代化的必然趋势。”转移农村劳动力，实现农村城镇化，是我国的一个重要国策。随着农村改革的不断深入，以及工业化、城市化、现代化的大力推进，实现农村劳动力的充分就业，是农业社会向工业社会发展进程中的一个阶段，是加快农村经济发展，实现农民增收的关键措施。加强对农村劳动力的职业技能培训，是提高农民就业能力、增强我国产业竞争力的一项重要基础性工作，因此，为了适应农民朋友进城务工的需要，为他们学好技术，达到上岗就业的要求，重庆大学出版社推出了这套《进城务工实用知识与技能丛书》。本书是这套书中的一本。

众所周知，旅游业是一个综合性劳动密集型行业，可为广大进城务工人员提供更多的就业机会，考虑到多数进城务工人员文化基础薄弱，并结合进城务工人员自身的特点，编写这本书时，侧重培养进城务工人员在宾馆业中所需要的职业素质和职业能力。本书以模块的形式编写，增强了学习的实用性、可操作性；专业理论知识以实用、够用为度，岗位针对性强；以强化应用为主线，淡化理论，语言易懂，注重融会贯通；本书内容和宾馆业工作实际相结合，与宾馆职业资格鉴定紧密衔接，增强了实用性。

本书以宾馆代表性岗位的整个工作程序为主线，介绍了服

务员从来宾馆打卡上班到下班离店为止的工作时段所应做的各项工作内容、步骤、方法、技巧与注意事项、礼貌礼节要求以及必须了解的工作制度、相关纪律等,也可以成为宾馆服务员充实自我、完善自我、提升自我的参考资料。

我们衷心希望本系列书能给农民朋友带来实惠,为建设社会主义新农村做出贡献。

参与编写本书的人员有:重庆市小龙坎职业中学单上游、吴红勤、董其怡、丁劲。本书由丁劲主编,单上游、邓娅(重庆市沙坪坝区进修学校)审稿。

本书将宾馆工作中的基础知识与岗位工作程序融为一体,是一种新尝试。由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者赐教。

丁 劲

2007年2月

目 录

第一章 宾馆常识	1
第一节 宾馆的服务岗位	1
第二节 宾馆服务员的服务礼仪	2
第三节 宾馆服务员日常上班工作要求	12
第二章 怎样做一名门童	16
第一节 散客的门前迎送服务	16
第二节 团队的门前迎送服务	18
第三章 怎样做一名行李员	20
第一节 散客行李服务	20
第二节 团队行李服务	25
第三节 行李寄存保管服务	27
第四章 怎样做一名接待员	33
第一节 接待散客的步骤和方法	33
第二节 团队入住接待服务	37
第五章 怎样做一名客房服务员	39
第一节 怎样对住客进行服务	39
第二节 客房的日常清扫整理方法	61
第三节 客房服务员卫生自查	82
第四节 客房家具设备的保养方法	83
第五节 客房的消毒	95

第六章 怎样做一名洗衣服务员	97
第一节 住店客人衣物的洗涤	97
第二节 布件的洗涤	100
第三节 员工制服的洗涤	104
第七章 怎样做一名公共区域清洁员	106
第一节 公共区域的清洁范围	106
第二节 公共区域的清洁方法	106
第八章 客房安全事故预防	113
第一节 客房火灾的预防	113
第二节 客房盗窃预防	115
第三节 预防其他安全事故	118
参考文献	124

第一章 宾馆常识

提到宾馆,人们一般会想到住宿和吃饭的地方,因此宾馆的基本含义就是为客人提供客房住宿和餐饮服务的场所。

第一节 宾馆的服务岗位

一般来讲,宾馆服务岗位的设置是根据宾馆的接待能力来确定的。

一、宾馆的前厅

宾馆的前厅,又叫总服务台或总台、前台等。通常设在宾馆的大堂,主要招徕并接待客人、销售宾馆客房及餐饮娱乐等产品和服务,是为客人提供各种综合性服务的地方。根据客人在宾馆的消费过程,宾馆的前厅(大堂)通常设代表性的服务工种有:门童(迎宾员)、行李员、接待员、大堂经理等。

(1)门童:也叫迎宾员,主要负责为客人开关车门和站在宾馆门口迎送客人。

(2)行李员:主要负责为客人运送行李。

(3)接待员:是宾馆专门为客人办理住店手续的服务员工。

(4)大堂副理:是宾馆前厅管理者之一,除了保证宾馆大堂日常服务工作的顺利进行,还需要处理客人的投诉问题。其

办公地点设于大堂显眼处,直接当面为客人提供服务。

二、宾馆的客房部

宾馆的客房部,又叫房务部,其工作重点是保证客房始终保持良好状态,让客人在宾馆过得满意愉快。客房部有代表性的服务工种有:客房服务员、公共区域卫生清洁员、洗衣房服务员等。

(1)客房服务员:又叫客房清洁员,为住客提供日常服务接待工作,同时负责客房的整理和清洁工作。

(2)公共区域清洁员:负责宾馆室内外公共区域的清洁卫生工作。

(3)洗衣房服务员:负责棉织品、员工制服和客衣的洗涤工作。

第二节 宾馆服务员的服务礼仪

一、仪表仪容的基本要求

1. 仪表要求

(1)统一穿着工作服,烫平、整洁。特别是袖口、衣领要保持干净。

(2)工作服要合身,内衣千万不能外露。

(3)不要挽袖卷裤,保证工作服扣子齐全。不漏、掉扣子。

(4)衣裤无污垢、无油迹、无异味。

(5)鞋、袜整洁、卫生。袜子要每天更换。

(6)工牌要佩带在左胸的上方。

(7)工服口袋不准装与工作无关的任何东西。

2. 仪容要求

(1) 头发:经常修剪头发、整理发型,发型要朴素大方。

①男服务员不留长发、不留大鬓角;头发不得油腻和有头皮屑。

②女服务员必须把头发扎起来,不能披着发,不染彩发,不戴色彩鲜艳的发饰。

(2) 面部:注意面部清洁和适当的修饰。

①男服务员不得留小胡子,鼻毛应剪短,保持口气清新。

②女服务员要求画淡妆(轻画眉毛,淡涂口红,淡抹腮红),但不能浓妆艳抹,并避免使用气味浓烈的化妆品,上班前应在镜子前全面检查一遍仪表仪容。

(3) 手部:常剪指甲。

①男服务员不得留长指甲,应经常清洗指甲,指甲内不能有污垢。

②女服务员也不能留长指甲,不得涂有色指甲油,手要保持清洁。

(4) 脚部:穿工作鞋。

①男服务员的皮鞋每天上班前应擦亮。

②女服务员应着规定的鞋袜,鞋子上班前要擦亮,裙装丝袜不得有破洞。

(5) 个人卫生:早、晚刷牙,饭后漱口,经常洗澡,勤换内衣。上班前不得吃有刺激味道的食物。如:葱、蒜、韭菜等。

①男服务员保持身体气味清新,不得有异味。

②女服务员不得使用气味强烈的香水。

(6) 首饰:在宾馆服务岗位上,除手表以外,不宜佩戴耳环、手镯、戒指、项链、胸针等物品。

二、常用礼貌用语

1. 前厅礼貌常用语

(1)迎客时说“您好,欢迎光临”、“您好,某某先生(小姐),我们为您准备了一间面朝花园的房间,环境优美,房号是×,这是房间的钥匙,祝您愉快。”等。

(2)对他人表示感谢时说“谢谢您”、“谢谢您的帮助”等。

(3)接受宾客的吩咐时说“我明白了”、“请您放心好了”等。

(4)不能立即接待宾客时说“对不起,请您稍等”、“对不起,让您久等了”等。

(5)由于失误表示歉意时说“很抱歉,实在对不起”等。

(6)当你没听清宾客问话时说“很对不起,我没听清,请您重复一遍好吗?”等。

(7)当宾客向你致谢时说“请别客气”、“很高兴为您服务”等。

(8)当你不得不打断客人谈话时说:“对不起,我可以占用一下您的时间吗?”等。

(9)送客时说“再见、一路平安”、“再见,欢迎您下次光临”等。

2. 客房礼貌常用语

(1)热情问候入住宾客时说“您好,欢迎光临!”“欢迎您的到来!”等。

(2)逢节假日的问候“圣诞快乐,欢迎您的到来!”等。

(3)对新婚宾客的祝贺“欢迎你们到来,祝你们新婚快乐!”等。

(4)需进入客人房间打扫时说“对不起,打扰了,我是客房

服务员,现在可以打扫房间吗?”等。

(5)整理完房间需离开时说“对不起,打扰了,谢谢!”等。

(6)需要客人让道时说“先生(小姐),对不起,请让一下好吗?”等。

(7)当客人离开房间时说“祝您旅途愉快,再见!”“感谢光临,欢迎再来!”等。

三、服务员的举止要求

(一)站姿要求

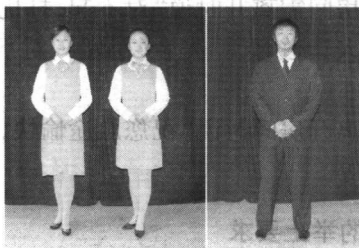
肩平、头正,两眼平视前方,挺胸、收腹。侧立式站姿如图 1.1 所示,前腹式站姿如图 1.2 所示,后背式站姿如图 1.3 所示。

1. 侧立式站姿



图 1.1 侧立式站姿

2. 前腹式站姿

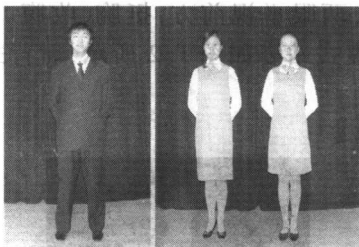


(a)

(b)

图 1.2 前腹式站姿

3. 后背式站姿



(a)

(b)

图 1.3 后背式站姿

4. 注意要点

(1) 无论采用哪一种站姿,忌双手抱胸叉腰,也不可将手插在衣裤袋内。

(2) 以下不雅站姿应克服:

① 身体歪斜。古人对站姿提出过“站如松”的基本要求,说明站立姿势以身体正直为美。服务人员在站立时,身体出现明显的歪斜,破坏了人体的线条美,给人消沉或自由、放纵的直观印象。

② 弯腰弓背。这是身体歪斜的一种特殊表现。除腰部弯

曲、背部弓起之外,大都会伴有颈部弯缩、胸部凹陷、腹部挺出、臀部翘起等其他不雅体态,显得一个人的健康欠佳,没精打采。

③趴伏依靠。在工作岗位上,服务员要保证自己“站有站相”。随便地趴在一个地方,或伏在某处左顾右盼,或倚着墙壁、货架而立,或靠在台桌边,或前趴、后靠,这些姿势都显得一个人散漫,都是不允许的。

④双腿大开。服务员应记住:自己双腿在站立时分开的幅度在一般情况下越小越好,双腿并拢最好;即使是分开,也要注意不可使两脚的距离超过本人肩宽。

⑤脚位不当。不能站为“内八字”,即站立时两脚尖靠在一处,而脚后跟却大幅度分开来。还要注意站立时,不能为了舒服在一只脚站在地上的同时,将另一只脚踏在椅面上或蹬在窗台上或跨在桌面上等。

⑥手位不当。主要有:一是将手插在衣服的口袋内,二是将双手抱在胸前,三是将双手支于某处,四是将两手抱在脑后,五是双手托住下巴,六是手拿私人物品。

⑦半坐半立。在工作岗位上,服务员必须严守岗位规范,该站就站,该坐就坐,绝不允许在需要站立时,为贪图安逸而自己采取半坐半站。让人觉得过分的随便和缺乏教养。

⑧全身乱动。站立是一种相对静止的体态,因此不宜在站立时频繁地变动体位,甚至浑身不住地上下乱动。手臂挥来挥去,身躯扭曲,腿脚抖来抖去,都会使站姿变得很难看。

(二)坐姿基本要求

1. 基本坐姿

(1)入座时,要轻而缓,走到座位前面转身,右脚后退半步,然后轻轻地坐下。

(2) 女子用手将裙子向前拉一下。

(3) 坐下后, 上身直正, 头正目平, 嘴巴微闭, 脸带微笑, 腰背稍靠椅背, 两手相交放于两腿上面的中间部分, 两脚平落地面。男子两膝间的距离以一拳为宜, 女子则以不分开为好。

2. 两手位置

(1) 有扶手时, 双手轻搭或一搭一放。

(2) 无扶手时, 两手相交或轻握放于腿上, 左手放在腿上, 右手搭在左手背上或两手呈“八”字形放于腿上。

3. 两腿位置

(1) 凳高适中时, 两腿相靠或稍分, 但不能超过肩宽。

(2) 凳面低时, 两腿并拢, 自然倾斜于一方。

(3) 凳面高时, 一腿略放于另一腿上, 脚尖向下。

4. 两脚位置

(1) 脚跟与脚尖全靠或一靠一分。

(2) 也可一前一后或右脚放在左脚外侧。

5. 注意要点

(1) 腿不宜分开过宽。无论是大腿分开还是小腿分开过大, 都不雅观。

(2) 放腿的方式不当。将一条小腿架在另一条大腿上, 两者之间留出太大空隙, 成为难看的“二郎腿”; 将腿放在桌椅上, 就得更放肆。

(3) 腿不宜过分伸出。将双腿直挺挺地伸向前方, 不仅会妨碍他人, 也不好看。身前有桌子时, 双腿不能伸出到外面去。

(4) 腿部抖动摇晃。坐下后不断抖动摇晃双腿是不雅观的。

(5) 改正不安分的脚姿。坐下后脚跟接触地面, 却将脚尖翘起, 使鞋底在别人眼前“一览无余”; 另外, 以脚踏其他物体

或以脚自脱鞋袜,都是不好的习惯。

(6)就座后用手抚摸小腿或脚部,是不文明、不卫生的不良习惯。

(7)身前有桌子时,就座后双手都应放在桌上,单手或双手放于桌下,都是不当的。

(8)将双肘支在面前的桌子上,对于同座之人是不礼貌的行为。

(9)将双手抱在腿上。在工作中这样做会感到放松,但在接待客人时不能采用这种姿势。

(10)将手夹在腿间。坐下后将双手夹在两腿之间,显得不雅。

(三)走姿基本要求

1. 走姿要点

(1)方向明确。在行走时,必须保持明确的行进方向,使自己像在直线上行走,不突然转向,更忌突然大转身。

(2)步子适中。走路时,迈出的步子与本人一只脚的长度相近。

(3)速度均匀。不快不慢,不突然加速或减速。

(4)重心放准。行进时身体向前微倾,重心落在前脚掌上。

(5)身体协调。走动时要以脚跟先着地,膝盖在脚步落地时应当伸直,双臂在身体两侧一前一后地自然摆动。

(6)体态优美。行走时,做到昂首挺胸、步伐轻松。最重要的是,两眼平视前方,挺胸收腹,直起腰背,伸直腿部。

2. 注意要点

(1)走路时最忌内八字和外八字,其次是弯腰弓背,摇头

晃脑,大摇大摆,上颠下跛;也不要大甩手,扭腰摆臀,左顾右盼;也不要脚踏地面,不要将手插在裤兜里。

(2)男子行走,两脚交替前进在两条直线上;女子行走,两脚尖交替走在一条直线上,脚尖正对前方,称“一字步”,显得优美。

(3)男子穿西装时,走路的幅度可略大些,显出挺拔、优雅的风度;女子着工作裙装和中跟鞋时,步幅宜小些,以免显得不雅。

(4)陪同客人行走时:应在左前方相距两三步处,随客人的速度轻松前行;遇转弯或台阶处,要回头用手势向客人示意。

(5)与同事同行时:不可并肩同行,不可嬉戏打闹,不可闲聊。

(6)与客人反向行走时:与客人相遇时,应暂停走路,空间小的地方,要侧身,让客人通过后再前进。

(7)与客人同向而行走时:尽量不超过客人;必须超过时,要先道歉后超越,再道谢。

四、服务操作礼节

操作礼节是指宾馆服务员在各种岗位上,日常工作中的礼节。

(1)工作时不得吸烟。

(2)工作场所保持安静,隆重场合保持肃静。

①不得大声喧嚷,更要防止串岗、交头接耳或开玩笑等。

②如客人有事召唤,不能高声应答,若距离较远,应点头示意,立即前去服务。

③客人有电话,应轻声告知,并伸手示意何处接打电话。

④隆重场合不仅不能有声音,而且神情应庄重专注。