



跟我学饭店服务
中国旅游饭店业协会 推荐



饭店服务礼仪训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会推荐
跟我学饭店服务

饭店服务礼仪训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务礼仪训练手册/栗书河主编;旅游行业培训教材研发中心组织编写. —北京:旅游教育出版社,2006.7

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1383-2

I. 饭… II. ①栗… ②旅… III. 饭店—商业服务—礼仪—职业教育—教材 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 070729 号

跟我学饭店服务

饭店服务礼仪训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编

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	tepdfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	5.75
字 数	112 千字
版 次	2006 年 9 月第 1 版
印 次	2006 年 9 月第 1 次印刷
定 价	13.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,对中国饭店业的服务与管理水平提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训工作的提高,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材分为学习手册、训练手册和配套教学 VCD 三个系列:

学习手册,内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶吧、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册,是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

教学 VCD,全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度,在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程图,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完全套教材后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良好良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社

目 录

公共礼仪篇

第一单元 见面时常用礼节	2
模块1 练习介绍	3
训练提示	3
训练1:练习自我介绍	3
训练2:练习介绍他人	5
训练3:练习他人介绍	6
训练指导	7
模块2 练习握手	8
训练提示	8
训练1:知道不同握手手势的含义	8
训练2:熟悉握手的顺序	9
训练3:知道握手的禁忌	10
训练4:练习平等式握手	11
训练5:练习手拍手式握手	11
训练6:练习上拍肩式握手	12
训练指导	13
模块3 练习鞠躬	14
训练提示	14
训练1:掌握鞠躬的要领	14
训练2:掌握鞠躬的角度	14



训练3:掌握鞠躬的礼节	15
训练4:熟悉鞠躬禁忌	16
训练指导	16
模块4 练习致意	17
训练提示	17
训练1:了解致意注意事项	17
训练2:练习微笑致意	18
训练3:练习起立致意	18
训练4:练习举手致意	19
训练5:练习点头致意	19
训练6:练习欠身致意	20
训练指导	21
模块5 练习交换名片	22
训练提示	22
训练1:练习递赠名片	22
训练2:练习接收名片	23
训练3:掌握接送名片注意事项	23
训练指导	24
轻松时刻	25
单元重点回顾	25
心得与体会	25
练习指导	26
请你分析	26
自我评估	28
第二单元 电信礼仪	29
模块1 练习接打电话	31
训练提示	31

训练1:练习打电话	31
训练2:练习接电话	33
训练指导	35
模块2 学习收发传真和电子邮件礼仪	37
训练提示	37
训练1:学习收发传真礼仪	37
训练2:学习收发电子邮件礼仪	38
训练指导	39
单元重点回顾	39
心得与体会	40
练习指导	40
请你分析	40
自我评估	42
第三单元 仪态	43
模块1 训练典雅的站姿	45
训练提示	45
训练1:掌握基本站姿要领	45
训练2:练习垂臂式站姿	46
训练3:练习女士腹前握指式站姿	47
训练4:练习男士腹前握指式站姿	47
训练5:练习后背握指式站姿	48
训练6:练习单臂后背式站姿	49
训练7:练习单臂前曲式站姿	50
训练指导	52
模块2 训练典雅的坐姿与蹲姿	53
训练提示	53
训练1:掌握基本坐姿要领	53



训练 2: 练习双腿垂直式坐姿	54
训练 3: 练习开膝抬手式坐姿	54
训练 4: 练习前伸式坐姿	55
训练 5: 练习双腿斜放式坐姿	55
训练 6: 练习双脚交叉式坐姿	57
训练 7: 练习双腿交叠式坐姿	59
训练 8: 练习双脚点地式坐姿	60
训练 9: 练习开并式坐姿	61
训练 10: 练习曲伸式坐姿	62
训练 11: 练习坐姿中手、臂姿势的摆放	63
训练 12: 练习动态坐姿	64
训练 13: 练习坐姿时需掌握的注意事项	64
训练 14: 练习高低式蹲姿	65
训练 15: 练习交叉式蹲姿	66
训练指导	66
模块 3 练习优美的步态	67
训练提示	67
训练 1: 掌握步态三要素	67
训练 2: 掌握行走禁忌	67
训练 3: 练习标准走姿	68
训练 4: 练习不同着装时的走姿	69
训练 5: 练习穿不同鞋时的走姿	69
训练指导	69
模块 4 练习使用恰当的手势	71
训练提示	71
训练 1: 练习体侧式“请”的手势	71
训练 2: 练习曲臂式“请”的手势	73



训练3:练习双臂横摆式“请”的手势	73
训练4:练习引导的手势	74
训练5:练习请坐的手势	75
训练6:练习指示方向的手势	75
训练指导	76
单元重点回顾	76
心得与体会	77
练习指导	77
自我评估	77
第四单元 仪容仪表	79
模块1 仪容修饰	81
训练提示	81
训练1:掌握修饰头发注意事项	81
训练2:掌握修饰面部注意事项	82
训练3:掌握修饰指甲注意事项	83
训练4:掌握佩戴饰物注意事项	83
训练5:养成良好的个人卫生习惯	83
训练指导	84
模块2 练习着装	85
训练提示	85
训练1:掌握着装基本原则	85
训练2:掌握正装着装规范	86
训练3:掌握礼服着装规范	88
训练4:掌握工服着装规范	89
训练指导	90
轻松时刻	91
单元重点回顾	91



心得与体会	91
练习指导	92
自我评估	92
第五单元 服务中的表情	93
模块1 练习注视	95
训练提示	95
训练1:练习不同的注视方式	95
训练2:练习控制注视方向	96
训练3:练习控制注视时间	96
训练4:了解注视的习惯和礼节	97
训练指导	97
模块2 练习微笑	99
训练提示	99
训练1:知道微笑的作用	99
训练2:掌握微笑的要领	100
训练3:学会随时随地保持微笑	100
训练4:练习微笑	101
训练指导	101
单元重点回顾	102
心得与体会	102
练习指导	102
请你分析	103
自我评估	104
第六单元 说话的艺术	105
模块1 练习问候的礼节	107
训练提示	107
训练1:掌握问候的方法	107



训练2:练习使用问候用语	107
训练3:熟悉问候注意事项	109
训练指导	109
模块2 练习称呼的礼节	110
训练提示	110
训练1:学用称谓语	110
训练2:掌握称呼的礼节	111
训练指导	113
模块3 练习应答的礼节	114
训练提示	114
训练1:掌握应答基本原则	114
训练2:掌握行应答礼要领	115
训练3:练习使用应答用语	115
训练指导	117
模块4 练习使用其他常用礼貌用语	118
训练提示	118
训练1:练习使用请托语	118
训练2:练习使用感激语	118
训练3:练习使用征询语	119
训练4:练习使用致歉语	119
训练5:练习使用赞美语	120
训练6:练习使用告别语	120
训练7:练习使用慰问语	120
训练8:练习使用恭贺语	121
训练9:练习使用推托语	121
训练指导	122
轻松时刻	122

单元重点回顾	122
心得与体会	123
练习指导	123
请你分析	124
自我评估	125
第七单元 交谈的艺术	127
训练提示	129
训练1:掌握谈话的礼节	129
训练2:练习插话的技巧	130
训练3:掌握聆听的礼节	131
训练指导	132
轻松时刻	132
单元重点回顾	133
心得与体会	133
练习指导	133
自我评估	134

岗位礼仪篇

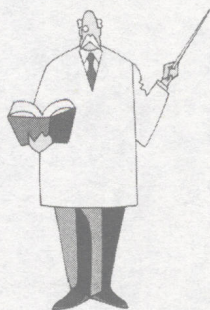
第一单元 前厅服务礼仪	136
模块1 迎送服务礼仪	137
训练提示	137
训练1:练习迎送服务礼仪	137
训练2:练习进店服务礼仪	138
训练3:练习离店服务礼仪	139
训练指导	139
模块2 接待问讯服务礼仪	140
训练提示	140

训练1:练习接待住宿服务礼仪	140
训练2:练习接待问讯服务礼仪	141
训练3:练习离店结账服务礼仪	142
训练4:练习递物服务礼仪	142
训练指导	143
轻松时刻	143
单元重点回顾	144
心得与体会	144
练习指导	144
请你分析	145
自我评估	146
第二单元 客房服务礼仪	147
训练提示	149
训练1:练习迎宾送客礼仪	149
训练2:练习进房礼仪	150
训练3:练习做房礼仪	151
训练4:练习其他礼仪	151
训练指导	151
轻松时刻	152
单元重点回顾	152
心得与体会	152
练习指导	153
请你分析	153
自我评估	155
第三单元 餐厅服务礼仪	157
训练提示	159
训练1:练习迎宾入座礼仪	159

训练2:练习点菜服务礼仪	161
训练3:练习餐间服务礼仪	162
训练指导	165
轻松时刻	165
单元重点回顾	166
心得与体会	166
练习指导	166
自我评估	167
后 记	168

第一单元

见面时常用礼节



你 将 学 会

正确而规范地

- ☆ 介绍
- ☆ 握手
- ☆ 鞠躬
- ☆ 致意
- ☆ 交换名片