



快捷酒店 礼仪管理



史鸿滨 / 编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

快捷酒店 礼仪管理



史鸿滨 / 编著

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

快捷酒店礼仪管理 / 史鸿滨编著. —北京: 企业管理出版社, 2016.6

ISBN 978-7-5164-1282-4

I. ①快… II. ①史… III. ①饭店—商业服务—礼仪
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第121321号

书 名: 快捷酒店礼仪管理

作 者: 史鸿滨

责任编辑: 张 羿

书 号: ISBN 978-7-5164-1282-4

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路17号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68701292

电子信箱: 80147@sina.cn zhs@emph.cn

印 刷: 北京宝昌彩色印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170毫米×240毫米 16开本 16印张 240千字

版 次: 2016年6月第1版 2016年6月第1次印刷

定 价: 46.00元

版权所有 翻印必究·印装错误 负责调换

PERFACE

前言

礼仪的本质是表示对他人的尊敬和友善。

酒店作为一种服务性企业，以为客户提供休息、餐饮、住宿等服务为主要功能，服务质量便成为决定其生存和发展的核心因素，而礼貌服务对提高酒店服务质量有着极其重要的作用。因此，作为酒店管理者的店长应当熟练掌握酒店礼仪管理的技能和技巧，把提高服务人员服务意识和提高酒店服务质量作为工作重点。

本书第一章首先介绍了礼貌、礼仪、礼节的基本概念以及现代礼仪的特征和功能；其次，又讨论了酒店礼仪的相关内容和意义，并提出了酒店服务人员礼貌修养的必要性和培养途径；然后，强调了酒店服务质量的重要性以及礼貌服务对保证酒店服务质量的作用。在第二章里面对酒店服务人员的基本礼仪要求进行了详细的说明。第三章至第七章介绍了称呼礼仪、迎送接待礼仪、会议服务礼仪等酒店常用接待和交际礼仪，并针对快捷酒店的功能特点重点介绍了客房、前厅、餐饮等酒店服务部门服务人员的礼貌礼仪。

学以致用是本书编写的一个重要原则，因此，本书着重突出了酒店礼仪管理相关内容的实用性。但要真正学以致用，还有待于在学习的基础上，结合实际的酒店管理工作，将理论和实践相结合，才能更好地理解并吸收本书内容。

CONTENTS

目录

第1章

快捷酒店礼仪服务的意义

第一节 快捷酒店员工的礼貌修养 / 002

礼貌修养的必要性 / 002

礼貌修养的原则 / 004

礼貌修养的培养方法 / 007

酒店员工学习服务礼仪的意义 / 009

第二节 快捷酒店的服务礼仪 / 011

酒店礼仪的概念与内容 / 011

礼貌服务要善始善终 / 012

礼貌服务的基本要求 / 014

礼貌服务实现的基本条件 / 016



第三节 礼貌服务对提高酒店服务质量的重要性 / 020

礼貌服务是提高服务质量的保证 / 020

服务质量和效率对酒店生存和发展的重要作用 / 021

礼貌服务是酒店行业竞争的需要 / 022

礼貌服务意识对酒店服务质量的意义 / 024

第2章

快捷酒店服务人员基本礼仪

第一节 酒店服务人员的仪容 / 028

仪容美的作用 / 028

面部与头发修饰 / 029

化妆原则 / 031

化妆步骤 / 033

化妆禁忌 / 038

手的清洁与保养 / 039

个人卫生 / 041

第二节 酒店服务人员的仪表 / 044

着装原则 / 044

酒店员工的制服 / 045

佩戴饰品的礼仪规范 / 048

领带的搭配与要求 / 050

衣领 / 054

皮带与鞋袜 / 055



第三节 酒店服务人员的仪态 / 059

姿势与仪态 / 059

挺拔的站姿 / 060

稳健、优美的走姿 / 062

端正的坐姿 / 063

优雅的蹲姿 / 065

修养与气质 / 067

培养个人风度 / 069

善意、温和的表情 / 070

满怀真诚的微笑 / 072

充满敬意的眼神 / 074

酒店手势语 / 075

常见举止误区 / 077

第四节 酒店服务人员的语言艺术 / 080

酒店服务礼貌用语的基本原则 / 080

如何培养个性化的服务语言 / 083

礼貌服务语言的特点 / 086

酒店服务礼貌用语表达技巧 / 089

酒店服务礼貌用语的作用 / 092

酒店礼貌用语的基本应用 / 094

使用礼貌用语时应注意的问题 / 099



第3章

快捷酒店日常交际礼仪

第一节 常用服务礼仪礼节 / 104

称呼礼仪的作用与类别 / 104

称呼礼仪的注意事项 / 106

国际通用称呼礼节 / 108

倾听的礼仪 / 109

应答与问候 / 112

第二节 迎送接待礼仪 / 115

迎送礼仪 / 115

介绍礼仪 / 116

使用名片的礼仪 / 118

握手礼仪 / 121

致意礼 / 122

第三节 馈赠礼仪与拜访礼仪 / 126

馈赠礼仪 / 126

馈赠的禁忌 / 128

馈赠的时机 / 129

馈赠的技巧 / 130

拜访礼仪 / 132



第4章

快捷酒店前厅服务礼仪

第一节 前厅部服务人员素质要求 / 136

前厅部的服务特点 / 136

品德修养和服务意识 / 137

爱岗敬业精神 / 138

服务技能和文化知识 / 139

良好的交际能力 / 140

情感的控制能力 / 144

第二节 应接人员礼仪规范 / 146

门卫服务礼仪 / 146

行李员服务礼仪 / 148

电话总机服务礼仪 / 150

电梯服务礼仪 / 152

第三节 总服务台服务人员礼仪规范 / 154

问询服务礼仪 / 154

登记入住服务礼仪 / 156

处理客人邮件服务礼仪 / 158

委托代办服务礼仪 / 160

退房结账服务礼仪 / 161

处理客人投诉服务礼仪 / 162



第5章

快捷酒店客房服务礼仪

第一节 客房部服务人员的素质要求 / 168

具有较高的自觉性 / 168

责任心强 / 169

善于合作 / 171

良好的服务意识和动手能力 / 172

第二节 客房服务礼仪规范 / 174

接待服务礼仪 / 174

客房服务人员的行为礼仪 / 177

进出客房的礼仪 / 178

整理客房礼仪 / 179

关心客人健康 / 182

热情、周到的服务 / 183

第三节 楼层台班服务礼仪 / 185

沟通协调服务 / 185

为客人保守秘密 / 186

灵活、礼貌地处理异常状况 / 187

处理火灾事故的行为规范 / 189

及时应对客房投诉 / 191

迎送客服务礼仪 / 193



第6章

快捷酒店餐饮服务礼仪

第一节 餐厅服务人员素质要求 / 198

思想道德素质 / 198

业务素质良好 / 199

人际交往的能力 / 201

娴熟的操作技能 / 202

心理品质要求 / 202

第二节 餐厅服务礼仪规范 / 205

良好的形象 / 205

引座礼仪 / 205

周到的餐前服务 / 208

点菜服务 / 209

上菜服务礼仪 / 212

进餐服务礼仪 / 214

特殊情况的应对措施 / 215

送客服务礼仪 / 218

第三节 酒吧服务礼仪规范 / 219

礼貌接待客人 / 219

上酒服务要快捷 / 220

礼貌地为客人斟酒 / 222

掌握酒类相关知识 / 223

周到待客 / 224

对醉酒客人的妥善安置 / 225



第7章

快捷酒店其他服务礼仪

第一节 商品服务礼仪规范 / 228

购物环境的卫生礼仪 / 228

待客言行要规范 / 229

适度服务 / 231

回答问询要耐心 / 232

热情帮助客人 / 233

妥善处理纠纷 / 235

真诚服务、诚信经营 / 236

第二节 安保服务礼仪规范 / 238

酒店安保服务人员的素质 / 238

安保人员安全服务规范 / 240

妥善处理财物失窃事件 / 241



第1章

快捷酒店礼仪服务的意义

酒店是服务型企业，为客人提供优质服务是酒店产品的核心内容，而酒店服务离不开礼貌、礼节和礼仪。服务质量是酒店生存和发展的生命力，要提高服务质量，不仅要向客人提供热情服务、周到服务，而且要提供优质的礼仪服务。在酒店服务中要讲究礼节和礼貌，以“礼”待客，从而给客人留下美好的印象，为企业的长期发展打下良好的基础。

第一节 快捷酒店员工的礼貌修养

礼貌修养的必要性

礼貌修养，顾名思义，是指人们在礼貌礼节方面的修养，在这里我们首先需要弄明白修养的定义。简单地说，修养是指人的行为习惯与个人涵养，是人们在道德、文化知识 with 技能等方面所具备的素质和能力，与人的性格因素、心理因素、教育程度等有着紧密联系。因此，我们可以把礼貌修养的定义概括为——在日常交往中，人们依据一定的礼貌礼节要求，通过不断地改善自己的行为习惯，在待人接物时所形成的一种个人特有的风度和气质。

1. 礼仪、礼貌、礼节

礼仪有助于提高个人的修养和文明程度。在社交场合，人们总是按照礼仪所规定的要求进行交往，以适当的仪表、仪容和仪态来表现某种行为，以求给对方留下深刻而美好的印象，有利于彼此建立友谊和相互信任，从而促进相互间的进一步沟通和达成共识。礼仪，即礼宾，本意是以客人之礼相待，礼仪是表示敬意、友好和善意的各种礼节、礼貌和仪式，是由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成，是对礼节、仪式的统称。简单地说，礼节、礼貌和仪式就叫做礼仪。具体地说，礼仪是一个区域内人们交往时约定俗成的准则和行为规范，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。礼仪与礼貌、



礼节的关系可以简单地作如下归纳：礼貌是礼仪的基础，礼节则是礼仪的基本组成部分；礼节是一种做法，而礼仪则是一个表示礼貌的、系统的、完整的过程。从本质上讲，二者所表现的都是对人的尊敬、友善。礼仪的四个原则包括尊重原则、遵守原则、适度原则、自律原则，共同性、继承性、统一性、差异性、阶级影响性、时代发展性，是礼仪的六个基本特征；沟通功能、协调功能、维护功能、教育功能则是礼仪的四个功能。

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，也是酒店对顾客服务所必须遵守的行为规则。酒店服务人员是否有礼貌是其文化、修养和素质的综合表现，不仅体现在他们的仪表仪容、风度、气质方面，还体现在具体的行为举止上面，例如微笑待客、热情服务、遵纪守法、尊老爱幼等。

礼节是礼貌在语言、行为和仪态等方面的具体体现，是本国、本组织或本人对自己所交往、接待和服务对象由衷地表示尊敬、善意和友好的行为。通俗地说，礼节是指一个人对他人态度的外在表现和行为规则，是日常生活中人们相互表达问候、致意、祝愿、慰问以及给与服务和必要的协助的惯用形式。例如：人们日常见面时相互之间鞠躬、点头致意、握手等问好、打招呼方式；又如服装的穿着要符合场合和个人身份，拜访要讲究适当的时机，谈话和通电话要注意态度、语气和语调等。而对于酒店来说，讲究礼貌礼节是酒店服务人员的基本素质要求之一，例如见面礼节、宴请礼节、交谈礼节等。

2. 礼貌修养的意义

从本质上说，礼貌修养强调人们后天的努力和培养，在日常生活中持续的锻炼和陶冶过程中逐渐提高自己对礼貌行为的鉴别能力，从而能够克服自身和外来的不良行为习惯。在这个过程中人们要进行礼貌、礼仪、礼节等相关知识的学习，要依据礼貌修养的有关要求来选择、调节和评价个人的行为，最终达到提高自身素质的目的。

在人际交往中，礼节、礼貌是衡量一个人文明程度和修养水平的标准。它



不仅能表现出一个人的知识水平、见识阅历、交际技巧和应变能力，还能反映一个人的气质修养、道德情操以及精神面貌。讲究礼节、礼貌，提高礼貌修养，是全面构建和谐社会的需要，不仅能够创造安定团结的社会环境，还有助于促进人际关系和谐。在文明社会中，每一位社会成员的行为习惯都需要遵循基本的礼貌准则，按照约定俗成的行为准则进行交往，有助于创造安定、和谐的社会氛围，从而能使人们生活得心情舒畅。假如没有基本的礼貌准则对人们的行为进行规范，人与人之间将会缺少最起码的尊重，社会正常秩序将会被打乱。

礼貌、礼仪作为现代社会文明生活的重要部分和外在表现，在很大程度上对提高生产力有着积极的作用。对于现代酒店管理来说，作为一种服务型企业，以对客户住宿、餐饮等服务为主要内容，提高服务人员的礼貌修养对于酒店经营管理的水平与服务质量的提升能够起到决定性的作用。因此，我们说礼貌修养对于酒店管理的必要性是不容忽视的。

礼貌修养的原则

在酒店服务中，服务人员礼貌修养和酒店礼仪的践行需要遵循一定的原则。具体而言主要包含以下几个方面的内容：

1. 遵守社会公德

酒店服务礼仪首先必须要遵守社会公德。社会公德是全体社会公民在日常社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，是作为一个文明公民的必要素质，体现了人与人之间的互相尊重以及个人对社会的责任感。社会公德的约束力体现在人们的道德层面，它本身并不具备法律力量，要求人们在社会交往过程中自觉维护而不是强制执行，是为维护社会稳定而约定俗成的，反映了人们的共同利益和要求。酒店服务人员的礼貌、礼节需要建立在社会公德的基础上，即服务人员在为客人提供服务时不能违背社会公德，要符合社会的道德观



念,以维护社会公共秩序为基本前提。酒店礼仪是作为酒店服务人员应该自觉遵守的行为规范,只有做到礼貌服务才能提高酒店服务质量。

2. 诚实信用

除了必须要遵守社会公德以外,提高个人礼貌修养还要坚持诚实信用的原则。在人们日常社会交往过程中,是否讲究诚实信用反映了一个人的品质好坏。在现代企业的日常经济活动中,个人之间、个人与企业之间、企业与企业之间在达成某种协议时,通常会形成一定的契约关系,以此来约束双方的行为。按照约定办事,履行承诺,不仅是对个人价值的肯定,也是对其高尚人格的尊重和肯定。在酒店日常的接待工作中,一旦酒店服务人员答应了客人的某种要求或是做出了某种承诺,就不应该轻易变动,要尽量想办法帮助客人解决困难,满足客人的需求。如果确实由于客观条件不具备而无法履行承诺时,也一定要及时、主动给予客人能够使其信服的解释,以免给客人造成更大麻烦或产生误解。因此,这就要求酒店服务人员在为客人提供服务时一定要谨遵诚实守信的基本准则,言出必行,一旦作出承诺就一定要设法做到。假如无法确定自己能否满足客人的某些服务要求时一定要不要随便对客人作出承诺,否则将会对本人所在酒店的信誉和形象造成不良影响,对自己的个人发展前途也十分不利。

3. 谦卑有礼

礼貌修养的又一个重要准则,即在人际交往中要谦卑有礼。在日常生活中随处可见,文化知识越丰富、受教育水平越高的人,往往个人修养水平就越高,他们在待人接物时更能体现出对他人的尊重,虚心听取别人的观点,能够包容不同的意见。虽然在人际交往中表现出谦卑的姿态,但这并不会使其高尚的品格打折扣。相反,某些自以为是、趾高气昂的人,尽管文化水平并不一定不高,但他们在人际交往或公共场合时喜欢夸夸其谈,武断、自我,丝毫不给别人发表意见的机会,更接受不了不同的意见。这种行为便是缺乏修养的外在表现。在酒店日常工作中,能否坚持以诚相待、谦卑有礼的基本行为准则,对

