

现代企业

人员素质培训手册



中国物资出版社

现代酒店人员素质培训 全 书

张伟中 姚智瑞 主编

下 卷

中国物资出版社

下 卷

第六章 素质培训内容(四):礼节礼仪 (743)

第一节 基本礼节礼仪 (743)

一、见面礼节礼仪 (743)

(一)握手礼节 (743)

(二)鞠躬礼节 (745)

(三)拥抱礼节 (745)

(四)亲吻礼节 (745)

(五)举手礼节 (746)

(六)致意礼节 (746)

(七)哈十礼节 (746)

(八)脱帽礼节 (746)

(九)作揖礼节 (746)

二、介绍礼节礼仪 (747)

(一)介绍的规则 (747)

(二)正式介绍 (751)

(三)非正式介绍 (752)

(四)自我介绍 (753)

(五)商业介绍 (753)

(六)家庭成员介绍 (754)

(七)介绍后的礼节 (754)

(八)介绍人的礼节 (755)

三、称呼礼节礼仪 (756)

(一)称呼的礼节 (756)

(二)对地位、身份高的人的敬称 (757)

(三)对王族、贵族的敬称 (759)

(四)对女性的敬称 (759)

(五)对男性的敬称 (759)

(六)对神职人员的敬称 (759)

(七)对外交官的敬称 (760)

(八)对军官的敬称·····	(760)
(九)对学术界人士的敬称·····	(761)
(十)对其他有身份的人的敬称·····	(762)
(十一)对姓名的称呼·····	(762)
四、仪式礼节礼仪 ·····	(765)
(一)仪式·····	(765)
(二)升旗仪式·····	(765)
(三)开幕式·····	(766)
(四)闭幕式·····	(766)
(五)“节”的仪式·····	(766)
(六)授勋仪式·····	(767)
(七)表彰仪式·····	(767)
(八)颁发《荣誉证书》仪式·····	(768)
(九)追认烈士仪式·····	(768)
(十)宣誓仪式·····	(768)
(十一)欢迎、欢送仪式 ·····	(769)
(十二)捐赠仪式·····	(770)
(十三)签字仪式·····	(770)
(十四)看样订货会仪式·····	(771)
(十五)挂牌仪式·····	(771)
(十六)揭幕仪式·····	(771)
(十七)谒墓仪式·····	(772)
五、告别礼节礼仪 ·····	(772)
(一)告辞的礼节·····	(772)
(二)送客的礼节·····	(773)
六、舞会礼节礼仪 ·····	(774)
(一)舞会的类型·····	(774)
(二)舞会的筹办·····	(774)
(三)舞会的服装·····	(776)
(四)舞会的礼仪·····	(777)
(五)女性参加舞会的礼仪·····	(778)
(六)男性参加舞会的礼仪·····	(778)
(七)邀舞的礼仪·····	(780)
(八)拒绝邀舞的礼仪·····	(780)
(九)舞会主人的礼仪·····	(781)
(十)男女舞伴的风度礼仪·····	(781)
(十一)涉外演出与舞会礼仪·····	(782)
七、聚会礼节礼仪 ·····	(784)

(一)“沙龙”聚会礼仪	(784)
(二)庆祝聚会礼仪	(784)
(三)招待会礼仪	(785)
(四)欢送会礼仪	(786)
(五)结婚周年纪念日聚会礼仪	(786)
(六)桥牌会礼仪	(786)
(七)俱乐部礼仪	(786)
(八)男性晚宴礼仪	(787)
八、约会礼节礼仪	(788)
(一)提出约会的礼仪	(788)
(二)约会信函	(788)
(三)答应约会的礼仪	(789)
(四)拒绝约会的礼仪	(789)
(五)取消约会的礼仪	(790)
(六)约会时的礼仪	(790)
(七)约会中的称呼礼仪	(790)
(八)约会中的交谈礼仪	(791)
(九)约会中的付帐礼仪	(791)
九、交换名片礼节礼仪	(792)
(一)名片	(792)
(二)社交名片	(792)
(三)商业名片	(793)
(四)名片的使用规矩	(793)
(五)名片的交换礼仪	(794)
(六)名片的保存	(794)
十、男性交际礼节礼仪	(795)
(一)男性的绅士风度	(795)
(二)男性与女性交往的礼仪	(796)
(三)男性与男性交往的礼仪	(797)
(四)男性交际应注意的礼仪	(797)
(五)男性同志之间的交际礼仪	(799)
(六)男性上下级之间的交际礼仪	(800)
(七)男性师生之间的交际礼仪	(804)
(八)男性师徒之间的交际礼节	(804)
(九)男性同学之间的交际礼仪	(805)
(十)男性同乡之间的交际礼节	(806)
(十一)男性朋友之间的交往礼节	(807)
(十二)男性邻里之间的交际礼节	(812)

(十三)男性与少数民族朋友的交际礼	(814)
(十四)男性与外宾的交际礼仪	(817)
(十五)男性与各种类型人的交际礼仪	(818)
(十六)男性与人合作的礼仪	(826)
十一、女性交际礼节礼仪	(828)
(一)淑女风韵	(828)
(二)女性交际禁忌	(829)
(三)女性与女性的交际礼仪	(830)
(四)女性与男性的交际礼仪	(831)
(五)女性交际应注意的礼仪	(831)
(六)职业女性的交际礼仪	(833)
(七)女性的做客礼仪	(835)
(八)女性与外宾交际的礼仪	(836)
(九)女性与人合作的礼仪	(837)
十二、言谈的礼节礼仪	(838)
(一)言谈的礼仪	(838)
(二)聆听的礼仪	(842)
(三)言谈的技巧礼仪	(843)
(四)言谈的语调礼仪	(846)
(五)言谈用语礼仪	(846)
(六)男性的言谈礼仪	(847)
(七)女性交谈的礼仪	(850)
(八)寒暄	(853)
(九)恭维	(854)
(十)安慰	(854)
(十一)提问	(856)
(十二)说明	(858)
(十三)回答	(860)
(十四)谦虚	(862)
(十五)拒绝	(864)
(十六)批评	(866)
(十七)道歉	(868)
(十八)致谢	(869)
(十九)聊天	(870)
(二十)开玩笑	(872)
十三、称谓礼节礼仪	(873)
(一)对家人和亲属的称谓	(873)
(二)对单位和社会交往对象的称谓	(885)

(三)礼貌称谓.....	(887)
十四、举止礼节礼仪	(891)
(一)站姿礼仪.....	(892)
(二)坐姿礼仪.....	(893)
(三)走姿礼仪.....	(893)
(四)卧姿礼仪.....	(895)
(五)手势礼仪.....	(895)
(六)动作礼仪.....	(898)
(七)眼神礼仪.....	(899)
(八)笑容礼仪.....	(901)
(九)说话礼仪.....	(902)
(十)个人卫生礼仪.....	(905)
(十一)男性的吸烟礼仪.....	(907)
(十二)女性的挽臂礼仪.....	(909)
(十三)女性的吸烟礼仪.....	(910)
十五、着装礼节礼仪	(911)
(一)着装的基本原则.....	(911)
(二)我国的服装.....	(920)
(三)西方国家的服装.....	(921)
(四)着装注意事项.....	(929)
(五)不同场合的着装礼仪.....	(930)
(六)男性着装礼仪.....	(931)
(七)穿西装的礼仪.....	(933)
(八)穿大衣和风衣的礼仪.....	(934)
(九)女性着装礼仪.....	(935)
(十)职业妇女着装礼仪.....	(936)
(十一)穿旗袍的礼仪.....	(937)
(十二)女性的着装类型.....	(937)
(十三)穿雨衣的礼仪.....	(938)
十六、饰物礼节礼仪	(939)
(一)佩戴饰物的礼仪.....	(939)
(二)帽子.....	(939)
(三)领带.....	(942)
(四)围巾.....	(944)
(五)手套.....	(945)
(六)腰带.....	(947)
(七)手帕.....	(948)
(八)眼镜.....	(948)

(九)鞋袜·····	(950)
(十)纽扣·····	(951)
(十一)皮包·····	(951)
(十二)男性的其他配件·····	(952)
(十三)佩戴首饰的礼仪·····	(952)
(十四)戒指·····	(953)
(十五)手镯和手链·····	(954)
(十六)项链·····	(955)
(十七)耳环·····	(955)
(十八)胸花、胸针·····	(956)
(十九)女性佩戴珠宝的礼仪·····	(957)
(二十)男性佩戴珠宝的礼仪·····	(957)
十七、化妆礼节礼仪·····	(958)
(一)化妆的礼仪·····	(958)
(二)化妆品·····	(959)
(三)简易化妆方法·····	(963)
(四)眼睛的化妆·····	(964)
(五)眉毛的化妆·····	(966)
(六)前额的化妆·····	(966)
(七)鼻子的化妆·····	(967)
(八)嘴唇的化妆·····	(968)
(九)下颌的化妆·····	(969)
(十)脸颊的化妆·····	(969)
(十一)耳朵的化妆·····	(970)
(十二)不同脸型的化妆;·····	(970)
(十三)不同场合的化妆·····	(971)
(十四)化妆后的检查·····	(972)
(十五)卸妆·····	(973)
(十六)皮肤的保养·····	(973)
(十七)手的修饰·····	(977)
(十八)手的保养·····	(978)
(十九)脚的修饰·····	(979)
(二十)脚的保养·····	(979)
(二十一)香水的使用·····	(979)
(二十二)美发护发化妆品·····	(979)
(二十三)发型·····	(980)
(二十四)护发·····	(982)
(二十五)假发·····	(984)

第二节 前厅服务礼节礼仪	(984)
一、前厅服务礼仪	(984)
(一)前厅实质	(984)
(二)工作范围	(985)
(三)沟通礼仪	(985)
(四)前厅是酒店的服务中心	(985)
(五)前厅部注意事项	(985)
二、门卫服务礼仪	(986)
(一)门卫迎送客人的礼仪	(986)
(二)门卫安全保卫的礼仪	(987)
(三)门卫内部联系礼仪	(987)
三、行李员服务礼仪	(988)
(一)客人到店时行李员的礼仪	(988)
(二)客人离店时行李员的礼仪	(989)
(三)行李员应注意事项	(989)
四、电梯服务礼仪	(990)
五、问询服务礼仪	(990)
六、总服务台服务礼仪	(990)
(一)总服务台接待礼仪	(991)
(二)总务台的推销礼仪	(991)
(三)总服务台工作礼仪	(993)
七、大堂助理服务礼仪	(996)
(一)清楚大堂助理的职责	(996)
(二)对客人的投诉要有正确的认识	(997)
(三)如何聆听客人的投诉	(997)
(四)如何处理客人的投诉	(998)
(五)客人投诉存档	(999)
八、电话总机服务礼仪	(999)
(一)电话总机服务概况	(1000)
(二)接听电话的礼仪	(1000)
(三)电话总机接线员打电话的礼仪	(1001)
(四)声音	(1001)
(五)注意事项	(1002)
(六)电话交谈礼仪	(1003)
第三节 客房服务礼节礼仪	(1003)
一、客房服务礼仪	(1004)
(一)迎客的准备工作礼仪	(1004)
(二)客人到店的应接礼仪	(1004)

(三)住客的服务工作礼仪·····	(1005)
(四)离店结束工作礼仪·····	(1005)
二、礼貌与行为·····	(1006)
(一)客房规范的行为礼仪·····	(1006)
(二)不符合礼仪规范的行为·····	(1007)
三、客房员工进房礼仪·····	(1007)
四、客房员工带房礼仪·····	(1007)
五、客房员工服务输送礼仪·····	(1008)
六、客房员工培训礼仪·····	(1008)
第四节 餐厅服务礼节礼仪·····	(1008)
一、餐厅管理工作职责礼仪·····	(1008)
(一)精通业务·····	(1008)
(二)加强人员管理·····	(1009)
二、餐厅员工对客人的礼仪·····	(1010)
(一)吸引客人,出售产品·····	(1010)
(二)“客人总是对的”·····	(1010)
(三)避免客人提起诉讼·····	(1010)
(四)餐厅员工的个人品质要求·····	(1010)
三、餐厅服务礼仪·····	(1012)
(一)安全礼仪·····	(1012)
(二)卫生礼仪·····	(1012)
(三)迎候礼仪·····	(1013)
(四)引座礼仪·····	(1014)
(五)餐前服务礼仪·····	(1015)
(六)上下菜环节礼仪·····	(1018)
(七)送客环节礼仪·····	(1019)
(八)特别服务礼仪·····	(1020)
第五节 宴会服务礼节礼仪·····	(1020)
一、国际上通用的宴请形式·····	(1021)
(一)宴会·····	(1021)
(二)招待会·····	(1022)
(三)茶会·····	(1022)
(四)工作进餐·····	(1022)
二、宴请准备礼仪·····	(1022)
(一)确定宴请对象、范围、规格·····	(1022)
(二)宴请的时间、地点·····	(1022)
(三)邀请·····	(1023)
(四)菜谱安排·····	(1024)

(五)席位安排礼仪	(1025)
三、宴会服务员礼仪	(1025)
四、团队用餐服务礼仪	(1027)
第六节 酒吧服务礼节礼仪	(1028)
一、酒吧服务用具	(1028)
二、酒吧服务中几种常见酒	(1028)
三、酒吧类型	(1028)
(一)站立酒吧	(1028)
(二)服务型酒吧	(1029)
(三)鸡尾酒廊	(1029)
(四)宴会酒吧	(1030)
四、酒吧服务礼仪	(1030)
(一)客人要酒时的礼仪	(1030)
(二)开瓶的礼仪	(1030)
(三)斟酒的礼仪	(1031)
(四)对客人的礼仪	(1032)
(五)酒类服务礼仪	(1032)
(六)推销酒水的礼仪	(1034)
(七)酒吧服务员身体素质礼仪	(1034)
第七节 商品服务礼节礼仪	(1034)
一、创造良好的购物环境	(1034)
(一)保持整洁整齐	(1034)
(二)经营入口食品的柜台	(1034)
(三)要精心陈列商品	(1034)
(四)商品明码标价	(1035)
二、主动迎客	(1035)
(一)当客人光临时	(1035)
(二)客人挑选商品时	(1035)
(三)招呼客人的礼仪	(1035)
(四)客人多时	(1036)
(五)客人需要帮助时	(1037)
(六)当客人无理纠缠时	(1037)
三、举止要求	(1038)
(一)要有站相	(1038)
(二)穿着得体	(1038)
(三)不宜抽烟	(1038)
(四)动作轻巧	(1038)
(五)收款唱票	(1038)

四、文明答问	(1038)
(一)要有热情	(1038)
(二)要有礼貌	(1038)
(三)百问不厌	(1039)
(四)实事求是	(1039)
(五)语言规范	(1039)
五、童叟无欺	(1039)
(一)不以年龄取人	(1039)
(二)不以服饰取人	(1039)
(三)不以性别取人	(1039)
(四)不以职业取人	(1040)
(五)不以地域取人	(1040)
六、热情送客	(1040)
七、售后服务	(1040)
第八节 综合服务礼节礼仪	(1040)
一、音乐茶座服务礼仪	(1040)
(一)搞好音乐茶座	(1041)
(二)音乐茶座的服务程序	(1041)
二、美容服务礼仪	(1041)
(一)做好美容服务的礼仪	(1041)
(二)发型设计中心工作人员礼仪	(1042)
(三)美容院美容师的礼仪	(1042)
(四)美容服务的服务程序	(1043)
三、游乐服务礼仪	(1043)
(一)游泳池服务礼仪	(1043)
(二)保龄球服务礼仪	(1044)
(三)高尔夫球练习场服务员礼仪	(1045)
(四)碰碰车服务礼仪	(1045)
四、健身服务礼仪	(1045)
(一)健身房服务礼仪	(1045)
(二)桑拿浴室服务礼仪	(1046)
第七章 素质培训内容(五):方式方法	(1047)
第一节 培养积极心态的训练方法	(1047)
一、创造理想环境的训练方法	(1047)
二、培养专长的训练方法	(1050)
三、尝试新事物的训练方法	(1052)

四、改变行为与服饰的训练方法	(1054)
五、先声夺人的训练方法	(1056)
六、主动表现自己的训练方法	(1058)
七、变换说话方式的训练方法	(1059)
八、提早做准备的训练方法	(1062)
九、设定具体目标的训练方法	(1064)
十、巧用人际关系的训练方法	(1066)
十一、弄清负面影响的训练方法	(1067)
十二、借助客人的训练方法	(1069)
十三、进行模拟想象的训练方法	(1071)
十四、改变观念的训练方法	(1071)
第二节 提升自信的训练方法	(1072)
一、利用语言提高自信的暗示训练	(1072)
二、利用环境提高自信的训练	(1076)
三、利用动作提高自信的训练	(1081)
四、利用顺序提高自信的训练	(1083)
五、利用态度提高自信的训练	(1088)
六、利用客人观点提高自信的训练	(1091)
七、利用意识转换提高自信的训练	(1093)
第三节 成功表现自我的训练方法	(1097)
一、表现自我能力的训练方法	(1097)
二、展现积极个性的训练方法	(1103)
三、提高信任度的训练方法	(1106)
四、表现平易近人的训练方法	(1114)
五、强调个性明朗的训练方法	(1121)
第四节 增强魅力的训练方法	(1122)
一、克服紧张或忧虑的训练方法	(1122)
二、克服忐忑不安训练方法	(1125)
三、克服无力或疲倦的训练方法	(1127)
四、克服愤怒、受屈或受辱的训练方法	(1128)
五、克服无精打彩、心灰意冷的训练方法	(1130)
六、增强能力的训练方法	(1131)
七、身体协调的训练方法	(1132)
八、保持清醒训练方法	(1133)
 第八章 素质培训内容(六):案例与评析	 (1135)
 第一节 原理	 (1135)

一、感应门前的笑闹	(1135)
二、每年过一个“主题年”	(1136)
三、把餐厅承包给本店员工	(1137)
四、一次成功的酒店改造	(1138)
五、白底灰格的墙面	(1139)
六、授权发送贵宾卡	(1140)
七、一次租出 60 间客房	(1141)
八、只能有一把“尺子”	(1142)
九、董事长与总经理	(1143)
十、奖励目标计划公布之后	(1144)
十一、环环相扣的 5 个例会	(1145)
十二、春节之后的“收心会”	(1145)
十三、财务审批“一支笔”	(1146)
十四、“汉城”改为“上海”	(1147)
十五、总经理在大厅旁办公	(1148)
十六、面对下属不成熟的建议	(1149)
十七、内部有了不同意见	(1150)
十八、对话会	(1151)
十九、大堂副理汇报会	(1153)
二十、员工意见书	(1154)
二十一、一起电梯“关人”事件	(1155)
二十二、“抢房”大会战	(1156)
二十三、非预定大型宴会	(1157)
二十四、184% 的上座率	(1158)
二十五、名副其实的多功能厅	(1159)
二十六、大型宴请的总指挥	(1160)
二十七、员工带家属来店消费	(1161)
二十八、无法“找后帐”	(1162)
二十九、可以先打扫 810 房间吗	(1163)
第二节 方法	(1164)
一、当中外方员工对峙时	(1164)
二、“我不加班”	(1165)
三、餐厅里的“编外服务员”	(1166)
四、由打哈欠与搔腿肚所引起的	(1167)
五、总经理的自画像	(1168)
六、满腹牢骚从何而来	(1169)
七、特殊情况可以破例	(1170)
八、客人给了小费	(1171)

九、从 1 数到 10	(1172)
十、56 把钥匙	(1172)
十一、有这样一位总经理	(1173)
十二、服务员顶撞了外方经理	(1174)
十三、次日清晨加班前后	(1175)
十四、玻璃货架上有尘埃	(1176)
十五、他含泪离去	(1177)
十六、开餐之前	(1178)
十七、应该什么时间打扫	(1179)
十八、公寓服务的适度与过度	(1180)
十九、员工应邀饮酒之后	(1182)
二十、总经理讲的故事	(1182)
二十一、这里是年轻人的世界	(1183)
二十二、该罚几元	(1184)
二十三、巧妙安排会议餐	(1185)
二十四、餐饮部承包之后	(1186)
二十五、访客深夜未走	(1187)
二十六、“承租人”栏中无签名	(1188)
二十七、天壤之别的两次接待	(1189)
二十八、专程参观厨房	(1190)
二十九、忙碌了 4 个半小时的总厨	(1191)
三十、一种菜单分析会	(1192)
三十一、管家部里的资料柜	(1193)
三十二、芙蓉厅飘出焦糊味	(1194)
三十三、写字楼的夜间安全	(1195)
三十四、万万不能让“火神”上门	(1196)
三十五、有了“家贼”	(1197)
三十六、长包房承租人失踪	(1198)
三十七、旅行社总经理如芒刺背	(1199)
三十八、追加 4 000 元定金	(1200)
三十九、9 000 元信用欠帐	(1201)
四十、客房电话自动锁机	(1202)
四十一、财产盘点	(1203)
四十二、“不受欢迎的人”来住店	(1204)
四十三、客人并不是都受欢迎的	(1205)
第三节 实践	(1206)
一、签 字	(1206)
二、实施 5 天工作制后	(1207)

三、“001”工号牌·····	(1208)
四、一支酒店足球队的诞生·····	(1209)
五、特殊的爱·····	(1210)
六、别致的圣诞礼品·····	(1211)
七、发式的改变·····	(1212)
八、跳槽员工回“娘家”·····	(1213)
九、临时工也是酒店的主人·····	(1214)
十、委屈奖·····	(1215)
十一、餐桌上的鲜花·····	(1216)
十二、几百吨水白白流失之后·····	(1217)
十三、一举攻克10年顽症·····	(1218)
十四、用“组合法”更新餐椅·····	(1219)
十五、一斤白灼基围虾·····	(1220)
十六、“金点子”的魅力·····	(1221)
十七、“后门”不通·····	(1222)
十八、司机在酒店门口野蛮拉客·····	(1223)
十九、二级考勤·····	(1224)
二十、“小错重罚”与“小好重奖”·····	(1225)
二十一、收银划归何部门·····	(1226)
二十二、跳出“会海”·····	(1227)
二十三、民主评议中层干部·····	(1228)
二十四、4次打架事件·····	(1229)
二十五、对口交流·····	(1230)
二十六、四星级酒店的禁烟区·····	(1232)
二十七、3周年店庆·····	(1232)
二十八、开除了一名员工·····	(1233)
二十九、保安部经理违反法规·····	(1234)
三十、餐饮成本分析会·····	(1235)
第四节 质量·····	(1236)
一、并非“不治之症”·····	(1236)
二、“解剖麻雀”·····	(1237)
三、金陵酒店有个“海关”·····	(1239)
四、“放心街”与“放心店”·····	(1240)
五、质量预报·····	(1240)
六、全面质量综合考核·····	(1241)
七、质量黑点制度·····	(1242)
八、办公楼的表格化管理·····	(1243)
九、18字质检方针·····	(1244)

十、2.6 万元致歉广告	(1245)
十一、名酒店曝光之后	(1247)
十二、她在酒店各处“走动”	(1248)
十三、4 位不寻常的客人	(1249)
十四、凌晨 2 点的突击检查	(1250)
十五、万能工背后的“钦差大臣”	(1251)
十六、请普通员工当质检员	(1251)
十七、从全面巡查到妙用摄象机	(1252)
十八、礼仪礼貌周	(1253)
十九、3 分钟标准的由来	(1254)
二十、客人赠送手表	(1255)
二十一、取消预订	(1256)
二十二、不见一丝鼠迹	(1257)
二十三、开业后的首批会议客	(1258)
二十四、3 位难侍候的客人	(1259)
二十五、客户要搬出	(1260)
二十六、抽查卫生	(1260)
二十七、伤了客人感情之后	(1262)
二十八、请在过失单上签字	(1263)
二十九、歌舞厅仅剩两位客人时	(1263)
三十、谁打的长途电话	(1264)
三十一、他擅自带人进入写字间	(1265)
三十二、女客房的“不速之客”	(1266)
第五节 前厅	(1267)
一、巧妙推销豪华套房	(1267)
二、为一家人开放整幢楼	(1268)
三、客人不能住上预订的房间	(1269)
四、客人突然挥拳	(1270)
五、离群的美国客人	(1271)
六、他乡遇知己	(1271)
七、“一条龙”与“一路通”	(1272)
八、清晨复印	(1273)
九、黑色记事本不翼而飞	(1274)
十、醉客即将牵驴进大堂	(1275)
十一、职工通道门上的铁皮	(1276)
十二、道歉与付帐	(1277)
十三、“Yes”与“No”的错位	(1278)
十四、主动要求免打折扣	(1278)