

ZEN YANG ZUO
YOU XIU
FU WU YE LING BAN



张金水◎编著

怎样做 优秀

服务业领班

解决成为优秀服务业领班的各种实际问题



广东省出版集团
广东经济出版社

ZEN YANG ZUO
YOU XIU
FU WU YE LING BAN

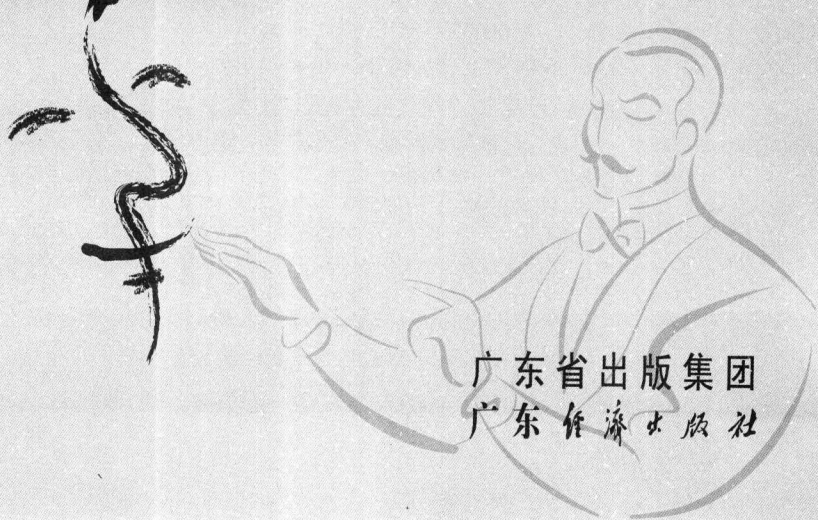


张金水◎编著

怎样做 优秀

服务业领班

解决成为优秀服务业领班的各种实际问题



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样做优秀服务业领班/张金水编著. —广州: 广东经济出版社, 2007. 11

(怎样做优秀员工丛书: 1)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 668 - 4

I. 怎… II. 张… III. 服务业—商业管理 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 130039 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9.25 2 插页
字数	189 000 字
版次	2007 年 11 月第 1 版
印次	2007 年 11 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 668 - 4
定价	(全套 1-4 册) 定价: 80.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: (020) 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: [www. jj1234. com](http://www.jj1234.com)

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

选题策划：赵世平

责任编辑：赵世平

13602762105

Jingjiguang9903@163.com

责任技编：梁碧华 张澜

封面设计：铭洋设计工作室
13161945782

广东经济版图书邮购目录

外汇/证券投资系列

序号	书 目	定价 (元)
1	高胜算操盘 [(美国) Marcel Link 著]	48.00
2	短线狙击手 [(美国) George Angell 著]	36.00
3	精明交易者 [(美国) Perry J. Kaufman 著]	45.00
4	盘口解读技术 [(美国) 华丁·格列佛, 克利斯多夫·舒马赫 著]	38.00
5	趋势跟踪 [(美国) 迈克尔·卡沃尔 著]	38.00
6	股票成交量操作策略 [(美国) 唐纳德·卡西迪 著]	48.00
7	技术分析指标详解 [(台湾) 孟弘熹 著]	28.00
8	外汇市场即日交易 [(美国) 凯茜·莲恩 著]	45.00
9	选对时机买对股 [(美国) 拉瑞·威廉姆斯 著]	38.00
10	机械交易系统 [(美国) 理查德·L·威斯曼 著]	38.00
11	天才机械操盘术 (朱淋靖 著)	38.00
12	技术交易短训教程 [(美国) 佩里·J·考夫曼 著]	68.00
13	完美的日内交易商 (II) [(美国) 杰克·伯恩斯坦 著]	45.00
14	新巴菲特法则 [(美国) 玛丽·巴菲特 大卫·克拉克 著]	39.00
15	高级技术分析 [(美国) 布鲁斯·巴布科克 著]	72.00
16	驾驭交易 [(美国) 约翰·F·卡特 著]	68.00
17	基金投资入门 (郭光锦 编著)	26.00
18	跟我学炒股 (修订版) (王晖 编著)	25.00
19	股市策略论 (修订版) (李建新 编著)	25.00
20	外汇买卖技巧与实例 (叶志坚 编著)	28.00
21	外汇市场技术分析 (陈展鹏 编著)	25.00
22	期指兵法 (程峰 著)	48.80
23	金生金——黄金投资实战指南 (刘斌 著)	22.00

会计系列

轻松学会计丛书		
24	① 如何看懂会计报表 (修订版)	19.80
25	② 轻松做出纳 (修订版)	18.00
26	③ 轻松做会计	20.00
27	④ 轻松查账	20.00
28	⑤ 轻松纳税与避税	25.00
29	⑥ 轻松做财务主管	22.00
30	⑦ 轻松记账、查账与调账	26.00
31	⑧ 手把手教你做账	20.00
32	⑨ 轻松做会计核算	20.00

33	⑩ 轻松做外贸会计	25.00
34	⑪ 轻松做房地产会计	25.00
35	⑫ 轻松做酒店会计	25.00
36	⑬ 轻松做成本会计	25.00
37	⑭ 轻松做零售会计	25.00
38	⑮ 轻松做税务会计	25.00
39	⑯ 非财务人员财务知识手册	25.00
40	⑰ 轻松做物流企业会计	25.00
41	⑱ 轻松做行政事业单位会计	28.00
42	纳税计算与会计处理	25.00
43	税收筹划方法与案例	28.00
44	新编出纳入门	20.00
45	新编会计入门	22.00
46	新编纳税入门	25.00
47	会计文案撰写模式大全	25.00
48	新编企业财务管理制度精选	25.00
49	最新税收优惠政策理解与运用	85.00
50	新会计准则与涉税处理技巧(上、下卷)	98.00
51	发票管理300问	22.00
会计入门超级培训丛书		
52	① 会计入门基础知识	18.00
53	② 会计入门实操操练	18.00
54	③ 会计入门真账模仿	18.00

生产/管理系列

55	六西格玛黑带丛书(上、下卷)(修订版)	130.00
56	MINITAB: 六西格玛解决方案(上、下卷)	78.00
57	服务业六西格玛实战	38.00

现场改善书系

58	① 实验设计速学活用法(第五版)	78.00
59	② 现场改善实务	38.00

3A 企管

60	① 5S 活动推行实务(第二版)	33.00
61	② 现场管理实务(第二版)	36.00
62	③ 品质管理实务(第二版)	36.00
63	④ 产品创新实务	28.00
64	⑤ TPM 活动推行实务	35.00
65	⑥ TPM 实战	36.00
66	⑦ 精益生产方式 JIT	36.00

67	⑧ 6S 活动实战	36.00
68	⑨ 卓越班组长——基础篇	19.00
69	⑩ 卓越班组长——实战篇	19.00
70	⑪ 卓越班组长——领导力篇	19.00
71	⑫ TPM 与工厂全面改善	25.00
72	⑬ 解决问题的哲学	45.00
73	单元生产方式	38.00
74	新编 ISO9001 标准理解与应用	48.00
75	新编 ISO9001 质量体系文件大全	48.00
76	新编 ISO14001 标准理解与应用	48.00
77	新编 ISO14001 环境体系文件大全	48.00

新工厂管理

78	① 如何推行 6S/7S	22.00
79	② 企业管理方法和工具精选	22.00
80	③ 如何成长为优秀班组长	22.00
81	④ 新品管手法	22.00
82	⑤ 业务员完全手册	22.00
83	⑥ SPC 实战	22.00
84	⑦ 六西格玛入门	22.00
85	⑧ QCC 推行实务	22.00
86	⑨ 优秀外贸跟单员	25.00
87	⑩ 优秀生产跟单员	25.00
88	⑪ TPM 入门	20.00
89	⑫ 精益生产入门	20.00
90	⑬ IE 入门	20.00
91	⑭ 田口方法	20.00
92	⑮ 防错法推行实务	20.00

人力资源管理

93	员工关系管理（韩智力 主编）			60.00
94	新编岗位说明书精选			30.00
95	招聘管理入门	20.00	培训管理入门	20.00
96	绩效管理入门	20.00	薪酬管理入门	20.00
97	怎样做优秀服务业领班	20.00	怎样做优秀导购员	20.00
98	怎样做优秀收银员	20.00	怎样做优秀仓管员	20.00

酒店系列

新博亚酒店丛书			新博亚酒店一线员工丛书		
99	① 酒店餐饮管理实务	32.00	① 前台接待员工作手册	10.00	
100	② 酒店客房管理实务	29.00	② 预订员工作手册	10.00	

101 ③ 酒店公关实务	32.00	③ 接线员工作手册	10.00
102 ④ 酒店酒水服务与管理	32.00	④ 商务中心文员工作手册	10.00
103 ⑤ 酒店服务与管理案例分析	32.00	⑤ 行李生工作手册	10.00
104 ⑥ 酒店前厅管理实务	32.00	⑥ 中餐服务员工作手册	10.00
105 ⑦ 酒店礼仪	35.00	⑦ 西餐服务员工作手册	10.00
106 ⑧ 酒店培训管理实务	38.00	⑧ 宴会服务员工作手册	10.00
107 ⑨ 酒店英语口语	28.00	⑨ 酒吧服务员工作手册	10.00
108 ⑩ 酒店经营管理	29.00	⑩ 收银员工作手册	10.00
109 ⑪ 酒店人力资源管理实务	28.00	⑪ 客房服务员工作手册	10.00
110 ⑫ 酒店营销实务	30.00	⑫ 洗衣员工作手册	10.00
111 ⑬ 酒店财务管理实务	28.00	⑬ 厨房管事员工作手册	10.00
112 ⑭ 酒店服务标准和表格精选	48.00	⑭ 环卫清洁员工作手册	10.00
113 ⑮ 酒店管理实例与问答	48.00	⑮ 保安员工作手册	10.00
114 ⑯ 酒店应用文写作	28.00		
115 ⑰ 餐厅经营管理 300 问	32.00		
116 如何开一家赚钱的餐饮店	38.00		

管理/培训光盘系列

1 如何有效实施 5S (6 盘)	800.00
2 6S 管理实战 (5 盘)	150.00
3 工厂全面改善——TPM 实战 (6 盘)	160.00
4 制造型企业生产主管实践训练 (12 盘)	1500.00
5 采购成本控制与供应商管理 (6 盘)	680.00
6 E 企业管理——培训游戏实战演练 (5 盘)	680.00
7 如何降低库存加快资金周转 (6 盘)	680.00
8 削减工厂成本的五个方法 (6 盘)	580.00
9 服务人员五项修炼 (12 盘)	1500.00
10 如何缩短交货期 (6 盘)	680.00
11 中层管理者管理技能训练 (8 盘)	580.00

邮购广东经济出版社图书 (光盘), 按定价汇款, **免邮费**。

通信地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 (邮编: 510055)

单 位: 广东经济出版社读者服务有限公司

账 号: 4400 1400 9100 5008 5172

开户银行: 建行广州市德政路办

客服热线: 020-8380 1011 8380 3689 8382 9903 (传真) (上班时间)

E-mail: JJ9903@163.com

网 址: www.jj1234.com

目 录

第一章 什么是服务业领班..... 1

一、服务业领班概述 // 3

1. 服务业领班的定义 / 3
2. 服务业领班的重要性 / 5

二、服务业领班的角色认知 // 7

1. 角色认知 / 7
2. 角色认知错位 / 12

三、服务业领班的职责 // 16

1. 餐饮娱乐部领班 / 16
3. 前厅部领班 / 22
2. 客房部领班 / 20
4. 其他部门领班 / 27

四、优秀服务业领班的能力要求 // 32

1. 精通业务知识 / 33
4. 责任心 / 35
2. 善沟通 / 34
5. 全面突出的能力 / 35
3. 能正确贯彻上级的意
6. 良好的工作意识 / 37

图 / 34

拓展阅读 领班忌讳的 19 种类型 // 39

相关链接 领班人员工作成绩考核表 // 42

第二章 服务业领班业务知识 43

一、餐饮部领班业务知识 // 45

- | | |
|------------|-----------------|
| 1. 托盘 / 45 | 4. 上菜与分菜服务 / 58 |
| 2. 摆台 / 48 | 5. 餐巾折花 / 61 |
| 3. 斟酒 / 56 | |

二、前厅部领班业务知识 // 68

- | | |
|--------------|----------------|
| 1. 客房预订 / 68 | 4. 委托代办服务 / 87 |
| 2. 总台接待 / 71 | 5. 问询留言服务 / 90 |
| 3. 行李服务 / 78 | 6. 邮件服务 / 93 |

三、客房部领班业务知识 // 95

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. 客房清洁整理 / 95 | 6. 访客接待服务 / 112 |
| 2. 洗衣服务 / 105 | 7. 物品租借服务 / 113 |
| 3. 房内小酒吧服务 / 107 | 8. 擦鞋服务 / 115 |
| 4. 拾遗服务 / 108 | 9. 托婴服务 / 116 |
| 5. 送餐服务 / 111 | 10. 加床服务 / 117 |

四、酒吧领班业务知识 // 118

- | | |
|---------------|-------------------|
| 1. 酒吧常识 / 118 | 3. 酒吧服务基本技能 / 136 |
| 2. 酒水常识 / 120 | |

五、茶艺馆领班业务知识 // 139

- | | |
|----------------|----------------|
| 1. 茶艺馆常识 / 139 | 3. 茶具常识 / 152 |
| 2. 茶常识 / 141 | 4. 茶艺馆服务 / 155 |

第三章 服务业领班礼仪知识 161**一、领班职业礼仪 // 163**

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. 仪表礼仪 / 163 | 5. 举止礼仪 / 180 |
| 2. 仪态礼仪 / 164 | 5. 基本礼貌用语 / 182 |
| 3. 表情礼仪 / 179 | |

二、日常礼节 // 183

- | | |
|--------------|------------------|
| 1. 握手礼 / 183 | 5. 介绍 / 187 |
| 2. 致意礼 / 185 | 6. 拥抱礼与亲吻礼 / 188 |
| 3. 注目礼 / 186 | 7. 名片 / 189 |
| 4. 鞠躬礼 / 186 | |

第四章 服务业领班如何实施管理 191**一、什么是管理 // 193**

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. 领班的权力 / 193 | 3. 领班管理方式 / 196 |
| 2. 管理的五项工作 / 195 | |

二、如何有效激励员工 // 200

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 激励的认识误区 / 200 | 3. 激励的方法 / 204 |
| 2. 激励的原则 / 202 | |

三、如何与员工有效沟通 // 208

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 什么是有效沟通 / 208 | 3. 沟通障碍 / 213 |
| 2. 沟通的类型 / 209 | 4. 沟通的技巧 / 219 |

四、服务业领班管理实务 // 226

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 1. 领班如何分配工作 / 226 | 3. 内部冲突管理 / 238 |
| 2. 如何对员工进行培训 / 229 | |

五、如何应对异常事件 // 245

1. 如何处理宾客的投诉 / 245

2. 如何处理突发事件 / 252

第五章 服务业领班的自我发展 261

一、服务业领班的职业生涯规划 // 263

1. 职业规划 / 263

2. 危机意识 / 268

二、服务业领班的自我塑造与开发 // 272

1. 自我塑造的方法 / 272

2. 自我开发 / 276

拓展阅读 领班七问 // 283

C 第一章

CHAPTER

什么是服务业领班

- 服务业领班概述
- 服务业领班的角色认知
- 服务业领班的职责
- 优秀服务业领班的能力要求

一、服务业领班概述

① 服务业领班的定义

对服务业领班的理解应该从两个方面着手：第一，什么是服务业；第二，什么是领班。

首先，让我们来看看什么是服务业。服务业是国际上通行的产业分类概念，它是指那些以生产非实物产品为主的行业。服务业有传统服务业和现代服务业之分。传统服务业一般是指餐饮等与衣、食、住、行相关的为人们生活提供服务的行业。而现代服务业是指在工业化比较发达的阶段产生的、主要依托信息技术和现代管理理念发展起来的、信息和知识相对密集的服务业，如金融保险、商务服务、计算机和信息服务、教育和保健服务、通信服务等高增长和占主导地位的服务部门。

然后，让我们来看看什么是领班。领班是指对提供服务的员工进行现场管理的人员。他们处在管理者构成的最基层，同时他们又与被管理者即普通员工直接接触，介于管理者与非管理者之间。用简单的话说，处于“中介”地位。

一般而言，企业的管理层次可以用图 1-1 来粗略表示。通过这个企业管理层次图，我们可以得知，总经理处于管理的最高层——决策管理层，各部门经理处于管理的中间层——执行管理层，而领班则和主管（也有些企业并不设置主管这一级

的管理人员)一起处于管理的最底层——现场督导管理层。

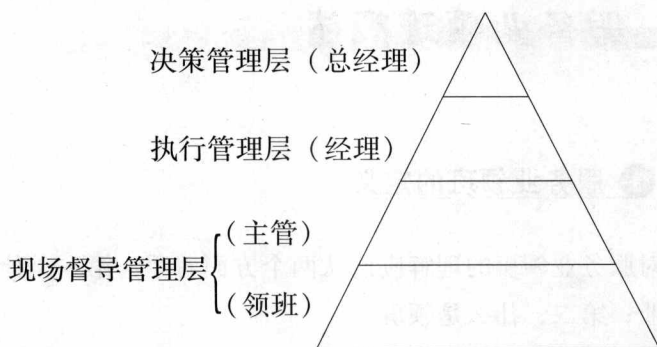


图 1-1 企业管理层次图

处于决策管理层的总经理主要负责制定企业的经营方针、确定和寻找客源市场和发展目标,同时对企业的经营战略、管理手段和服务质量标准等重大业务问题作出决策。此外,还要选择、培训高素质的管理人员,负责指导公关宣传和对外的业务联系,使企业不断提高美誉度和知名度。总经理对董事会负责。

处于执行管理层的部门经理主要负责本部门人员的工作分工、领导、指挥和监督。同时,还要负责制定本部门的工作计划,向上一级汇报本部门的工作,确定本部门的经营方针和服务标准,以求得最大的经济效益。作为一名部门经理不仅要有组织管理能力、经营能力、培训能力,熟练掌握部门的服务质量标准、服务程序,同时还要具有实际工作经验并具有一定的服务技能。部门经理对总经理负责。

处于现场督导管理层的主管(领班)主要负责安排日常工作,监督本班组服务人员的服务工作,随时检查其服务是否符

合本企业的服务质量标准。作为主管（领班）还要随时协助本班服务人员进行工作或者代班服务，特别在服务高峰或服务人员缺少的情况下，领班要亲自参加服务工作，因此领班必须具有较高的服务技能和服务技巧，是本班服务人员的榜样，是服务现场的组织者和指挥者，否则他就不具备领导本班服务员的权威。主管对部门经理负责，领班对主管负责。

本书所言之服务业是指传统服务业，所言之服务业领班主要是指餐饮业和酒店业的领班。

② 服务业领班的重要性

作为一名合格的服务业领班，必须首先认可自己的职位。如果轻视自己所从事的工作，试问如何可能将这份工作做好呢？服务业领班的职位貌似平凡，但实际上却是非常重要的。

①领班影响着决策的实施。不管决策者有多么英明，如果没有执行者有力地实施决策，决策都不可能真正落到实处。领班虽然只是最基层的管理者，但却是各项具体工作任务开展的重要保障。领班的工作能力高低，直接决定了属下服务人员的工作成效，从而根本地影响决策的实施，进而影响着企业目标的最

服务业领班的地位

- ▶ 宾客接触最多的人，直接安排落实对宾客的各项服务工作；
- ▶ 服务工作、行政工作的落实者；
- ▶ 本岗位的带头人，服务工作的标兵、模范；
- ▶ 服务人员的贴心人、工作生活的偶像、亲密伙伴；
- ▶ 企业形象的塑造者、突出表现者。