



HANDBOOK 店员手册

酒店 服务管理 细节

JIUDIAN
FUWU GUANLI
XIJIE

徐宝良 朱永松 编著



中国宇航出版社



HANDBOOK

店员手册

酒店 服务管理 细节

JIUDIAN
FUWU GUANLI
XIJIE



徐宝良 朱永松 编著

中国宇航出版社
· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务管理细节 / 徐宝良, 朱永松编著. — 北京:
中国宇航出版社, 2007.11

(店员手册)

ISBN 978-7-80218-317-9

I. 酒... II. ①徐... ②朱... III. 饭店—商业服务
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 167936 号

责任编辑 卢珊 责任校对 高华 装帧设计 03 工舍

出版 中国宇航出版社
发行 北京市阜成路 8 号 邮编 100830
社址 (010)68768548
网址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn
经销 新华书店
发行部 (010)68371900 (010)88530478(传真)
(010)68768541 (010)68767294(传真)
零售店 读者服务部 北京宇航文苑
(010)68371105 (010)62529336
承印 三河市君旺印装厂
版次 2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷
规格 787 × 960 开本 1/16
印张 14.75 字数 220 千字
书号 ISBN 978-7-80218-317-9
定价 29.80 元

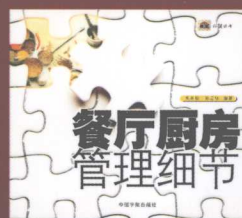
本书如有印装质量问题, 可与发行部联系调换

徐宝良，毕业于扬州大学旅游烹饪系，中国餐饮业职业经理人培训师、国家高级西式烹调师、营养师。曾任多家星级酒店总经理助理、东方美食学院餐饮管理高级讲师，从事餐饮市场营销、餐饮管理等教学研究，《美食365》烹饪节目主持人。著有《点菜师操作手册》、《餐饮营销管理细节》、《经典西式自助餐》等书籍。现任北京嘉鸣菲特酒店管理咨询有限公司总经理，北京金厨世纪餐饮中心、江苏乾廷餐饮管理公司、上海正才酒店管理有限公司高级管理顾问，国内多家餐饮培训机构的高级讲师。在《成功无限》杂志社评选的2006中国培训师竞争力排行榜上，被授予中国十大餐饮专家之一。

朱永松，高级烹饪技师讲师，旅游与酒店管理专业毕业。先后编写过《中国现代餐饮成功50例》、《揭开火爆酒楼赚钱的秘密》、《开一家火爆酒楼》、《火爆酒楼精品菜（系列教学光盘）》、《火爆酒楼新潮菜（系列菜谱）》、《餐厅厨房管理细节》、《餐厅楼面管理细节》、《餐饮营销管理细节》等近20本餐饮专业书籍，被誉为“世纪儒厨”。现为北京金厨世纪饮食文化传播中心董事总经理、首都美食学会火爆酒楼工作室总策划、全国饭店餐饮业国家级评委、百度网站知名饮食专家。

编委

周 静	赵莉敏	贺丽云	曹嘉睿
朱永慧	徐 权	李加红	何兴民
葛宏明	胡 罡	高 军	赖建全
任广英	杨 杰	翁喜斌	满 军
董长江	陈 新	韩涛波	徐 剑



装帧设计: 03工作室设计工作室
010-68373635

前 言

酒店企业人性化管理和服务的呼声日益高涨,如何才能把酒店的服务工作做到细处,并落实到客人心里,是当今工作在第一线的众多酒店职业经理人和酒店老板们思考和亟待解决的问题。

酒店业在发展的同时面临着巨大的挑战。面对现实生活中诸多酒店因为不拘细节管理,经营不善,致使生意难做,而被淘汰出局的现状,本书编者结合自己多年的工作经验和体会,总结其中的成败得失,列举了酒店各个部门的种种服务现象,并结合细节案例进行点评,希望超越以往其他酒店经营类书籍,作出一些开拓性的尝试和总结。

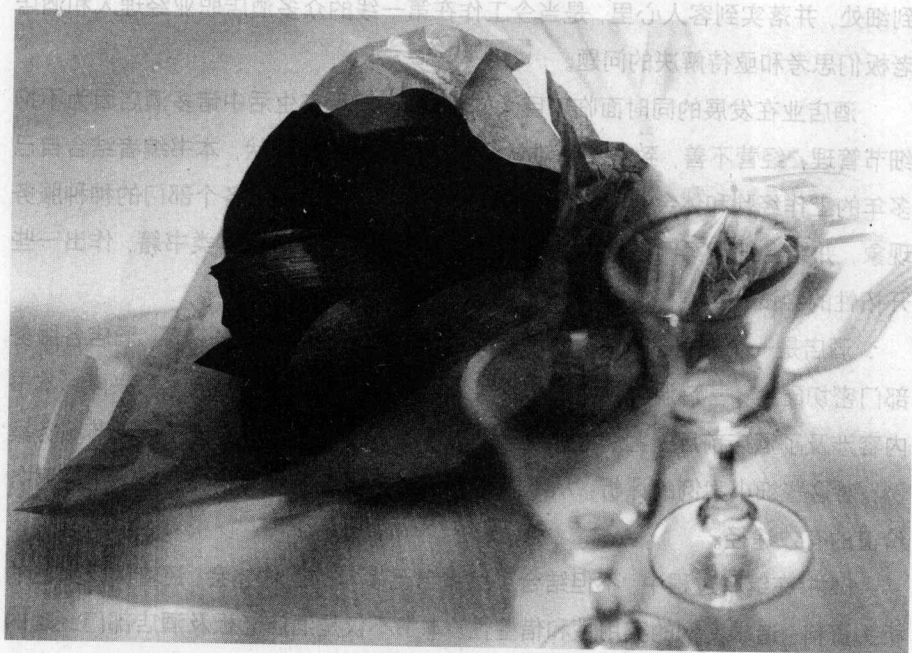
酒店是一个服务的综合体,汇聚了各部门人员的经营服务智慧。酒店各服务部门密切配合,营造温馨的氛围,给客人留下难忘的印象,方能生意兴隆。本书内容涉及了酒店前厅、客房、餐饮三大对客服务重点部门的100多个细节服务案例,对这些细小案例的评析,从不同角度折射出服务的重要价值,以及提高服务价值的有效途径。

本书在编写过程中,不但结合了编者自己多年的工作体会,还查阅了大量的相关资料,追求案例的实用性和借鉴性。本书不仅是酒店老板及酒店部门经理的绝佳顾问手册,也是广大酒店从业人员很好的学习参考资料,对酒店服务的具体岗位工作能起到指导性的作用,同时对其他服务行业人员也能起到开阔视野的作用。

在此,我们对支持本书编写的同仁及行业新老朋友表示感谢。本书存在的不足之处也恳请各位读者批评指正。

编者

2007年12月





181\ 附录四 酒店服务管理细节

一、酒店服务

181\ 酒店服务 (一)

181\ 酒店服务 (二)

181\ 酒店服务 (三)

181\ 酒店服务 (四)

二、酒店服务

181\ 酒店服务 (一)

181\ 酒店服务 (二)

181\ 酒店服务 (三)

181\ 酒店服务 (四)

181\ 酒店服务 (五)

181\ 酒店服务 (六)

附录五

181\ 附录五 (一)

181\ 附录五 (二)

181\ 附录五 (三)

181\ 附录五 (四)

181\ 附录五 (五)

181\ 附录五 (六)



目 录

第一部分 前厅服务管理细节案例 /1

一、酒店前厅部简介

(一) 酒店前厅的概念 /2

(二) 前厅部的任务 /3

(三) 前厅部的地位和作用 /4

二、前厅部服务管理案例评析

(一) 细致服务, 抓住客人的心 /5

1. 垃圾箱里竟找出签证 /5

2. 成就酒店的潜在客人 /6

3. 记事本的失而复得 /8

4. 充分信任你的客人 /10

5. “新”和“情”并送 /11

6. 一杯冰水温暖客人的心 /12

7. 长城卡顺利结账 /13

8. 部门联手让客人脱离危险 /14

9. 千里订房颇费周折 /15

10. 感动客人以店当家 /17

11. 细微之处见真情 /19

12. 及时兑换港币 /20

13. 为皮夹寻主人 /21

(二) 建立客史档案, 记住客人 /22

1. 记住客人, 留住面子 /22

2. 记住客人的姓名, 让客人记住你的酒店 /23

3. 用客史档案抓住客人的心 /24

(三) 防范意识不可松懈 /25



1. 顾客会是骗子吗 /25
2. 部门之间环环相扣，方能万无一失 /26
3. 查出神秘顾客 /28
4. 化被动为主动 /29

(四) 避免和化解投诉 /30

1. 避免不必要的投诉 /30
2. 总台“食言”遭投诉 /31
3. 客房被重复预订 /32
4. 错失立即补救 /34
5. 不到 24 小时收取一天房金 /35
6. 千里送达特快专递 /36
7. 小事成就大事，细节成就完美 /38

(五) 客人永远是对的 /39

1. 把“对”让给顾客 /39
2. 帮助客人开了房门也开了心门 /40

(六) 前厅服务的技巧和素质 /42

1. 对顾客永远不要说“没有”和“不知道” /42
2. 让顾客合理、体面地赔偿 /43
3. 请把腿放下来好吗 /44
4. 客人私拿衣架，按成本费用收取 /45
5. 语言不通，软件不硬 /47
6. 面对客人突然袭来的巴掌 /48
7. 转怒为喜的客人 /49
8. 巧妙推销豪华套房 /50
9. 微笑服务的魅力 /51
10. 微笑服务却带来祸害 /52
11. 与顾客一起核对账单 /53
12. 解释和主动“进攻”让客人付房金 /54
13. 厕所文明不容忽视 /56

14. 用房卡敲服务台 /56

15. 当善意被误解 /57

16. 语言差异酿错误 /59

17. 不要把优惠挂在嘴上 /60

18. 小小皮筋系真情 /60

19. 房间钥匙不知去向 /61

(七) 酒店规章制度的运用 /62

1. 合理打折再让利 /62

2. 大客户的小额消费, 免还是不免 /64

3. 总经理的客人也不应例外 /65

4. 用自己的证件帮别人开房 /66

第二部分 餐饮部服务管理细节案例 /69

一、餐饮部简介

(一) 餐饮部各部门的管理职能 /70

(二) 餐饮部的组织结构 /71

二、餐饮部服务管理案例评析

(一) 周到服务暖人心 /73

1. 把握信息挽留客人 /73

2. 让顾客从满意到忠诚 /74

3. 黄橙橙的香蕉“融化”了顾客铁铸的脸 /75

4. 文化打包盒, 轻松让顾客满意 /76

5. 不吃午餐吃稀饭的客人 /77

6. 一份鸡蛋羹让真正的客人满意 /78

7. 细心观察送感冒药 /79

8. 一碟咸菜让客人喜笑颜开 /80

9. “第六感”感动顾客 /81

10. 坐轮椅参加答谢宴 /82

(二) 顾客投诉的处理 /84



1. 伤到顾客要求赔偿 /84
2. 摔破酒杯顾客恼怒 /84
3. 房卡不能签单, 顾客投诉服务质量 /85
4. 姗姗来迟的送餐服务 /86
5. 顾客忍无可忍提出抗议 /87
6. 一个鸡蛋收两份钱遭投诉 /89
7. 辨认活虾与死虾 /90
8. 客人误读菜价超额消费 /91
9. 维护本企业的声誉是对还是错 /93
10. “快乐+岁岁平安”, 让顾客转怒为喜 /94
- (三) 餐厅也要注意防盗 /95
- 小心餐厅里的盗贼 /95
- (四) 餐厅定价策略 /96
- 没有明码标价, 伤了客人害了酒店 /96
- (五) 餐厅的服务技巧和素质 /97
1. 验证服务公式 $100 - 1 = 0$ /97
2. 不一样的语言, 不一样的销售额 /98
3. 泄露“天机”让顾客无地自容 /99
4. 面对怒吼一脸茫然 /100
5. 让顾客从挑剔到满意 /101
6. 烤鸭变飞机, 都是素质不高惹的祸 /102
7. 账单的透明度 /104
8. 讨好不成, 反而自讨没趣 /105
9. “取消”并无质量问题的鱼翅 /106
10. 客人穿上酒店制服 /108
11. 半只蹄膀送客房, 留住客人, 创造利润 /109
12. 服务员不懂菜肴, 推销尴尬 /110

第三部分 客房服务管理细节案例 / 113

一、客房部简介

- (一) 客房是酒店的基本设施 / 114
- (二) 客房收入是酒店经济收入的主要来源 / 114
- (三) 客房服务质量是酒店服务质量的体现 / 115
- (四) 客房部的管理直接影响着酒店的运行和管理 / 115

二、客房部服务管理案例评析

(一) 细致服务, 让客人以店为家 / 116

- 1. 变固定式服务为流动式服务 / 116
- 2. 客房半夜出现夜游客 / 117
- 3. 手机充电器烧坏后 / 118
- 4. 跟踪服务醉酒客人 / 119
- 5. 萧山萝卜干暖人心 / 120
- 6. 准时“叫早”观日出 / 122
- 7. 为客人清洗篮球 / 123
- 8. 多一个枕头, 多一份惊喜 / 124
- 9. 个性服务抓住忠诚顾客 / 125
- 10. 心型香袋让客人“宾至如归” / 125
- 11. 打折不降质 / 126

(二) 客人投诉的处理 / 127

- 1. 客人飞机误点要求赔偿 / 127
- 2. 房间少配面巾怪客人 / 128
- 3. 诚信服务留住客人 / 129
- 4. 洗澡水突然变凉, 客人投诉无门 / 131
- 5. 干洗变湿洗酿大错 / 132
- 6. 迟到的方便面引发顾客不满 / 134
- 7. 号码误差使电话拨到加拿大 / 134

(三) 客房的服务技巧和素质 / 136

- 1. 一根头发惹的祸 / 136



2. 是否一定要按照顺序打扫 /137
 3. “盗窃犯”闯进客房惊吓女客人 /138
 4. 酒店开重房导致客人大衣丢失 /139
 5. 床罩抖出钱包, 客人激动万分 /140
 6. 外宾丢失一双袜子, 投诉至大堂副理 /141
 7. 语言艺术让客人赔偿 /142
 8. 不情愿地付了钥匙赔偿金 /143
 9. 愚人节遭愚弄又赔偿 /144
 10. 检查不到位遭投诉 /145
 11. 叫醒失误的代价 /146
 12. 房间突然住进陌生人 /148
 13. 顾客结账退房遭前台否认 /149
 14. 把退房客人当贼看 /150
 15. 热情也分服务对象和分寸 /151
 16. 电话接听有误, 只能自己买单 /152
 17. 时刻为客人的安全着想 /153
 18. 偷工减料引投诉 /155
 19. 小碗菜泡饭引来抱怨 /155
 20. 真诚的微笑就是宽慰剂 /156
 21. 15 分钟结束“战斗” /157
- (四) 客房的安全管理 /159
1. 客人房卡丢失进门被卡 /159
 2. 大意将会带来严重后果 /160
 3. 财物被盗, 酒店是否赔偿 /161
- (五) 客房的硬件设施管理 /162
1. 客房的传真机坏了 /162
 2. 一把钥匙累坏了客人 /163
 3. 一把梳子看出酒店的细节服务 /164

第四部分 其他服务管理细节案例 /167

一、简介

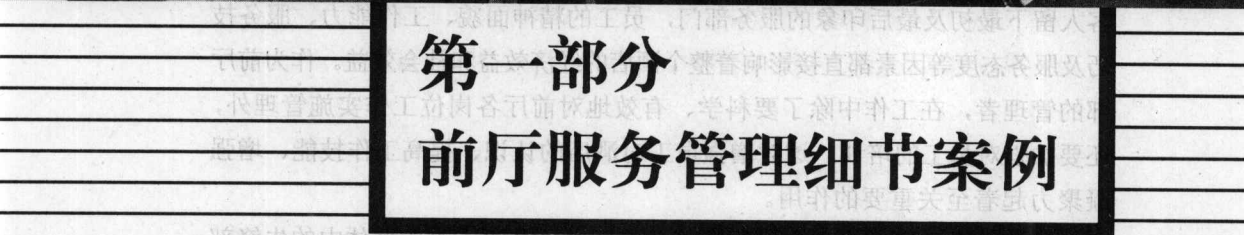
- (一) 保安部 /168
- (二) 人力资源部 /168
- (三) 销售部 /169
- (四) 工程部 /169

二、其他部门服务管理案例评析

- (一) 酒店商场的服务管理 /170
- (二) 酒店服务中心的管理 /172
- (三) 酒店的管理艺术 /176
- (四) 酒店的设施、设备管理 /181
- (五) 酒店的安全管理 /186
- (六) 酒店的服务素质与技巧 /190

第五部分 服务质量检查的常见问题 /211

- 一、礼节礼貌部分 /210
- 二、总服务台服务部分 /212
- 三、电话总机服务部分 /217
- 四、门童、保安部迎宾岗服务部分 /218
- 五、客房部服务部分 /218
- 六、餐饮部服务部分 /221



第一部分 前厅服务管理细节案例



一、酒店前厅部简介

众所周知，酒店是服务行业的排头兵，而前厅部则是其窗口。作为给客人留下最初及最后印象的服务部门，员工的精神面貌、工作能力、服务技巧及服务态度等因素都直接影响着整个酒店的经济效益和社会效益。作为前厅部的管理者，在工作中除了要科学、有效地对前厅各岗位工作实施管理外，还要加强对员工的培训，这对增强员工对酒店的认识、提高工作技能、增强凝聚力起着至关重要的作用。

前厅部设于酒店内宾客过往频繁的大厅内，是酒店服务群体中的先锋部队，代表整个酒店向客人提供客房销售、入住登记及账务处理等各项服务。总服务台是前厅最显眼的部分，它执行前厅的大多数功能，是宾客最初接触和最后接触的地方，是联络酒店前台和后台的纽带，总台因与客人之间密切联系，既是宾客投诉处，也是咨询问讯处，是一切服务的协调中心，因而理所当然地成为宾客和酒店之间联系的纽带。

在现代化酒店里，前厅往往被认为是整个酒店的核心部门，无论是在前厅设置、员工素质上，还是在管理手段上，都要求高于其他部门。因此，前厅的管理已成为酒店管理的重要组成部分。

（一）酒店前厅的概念

酒店前厅又称为总服务台，或称为总台、前台等，通常设在酒店的大堂，负责推销酒店的产品与服务，是组织接待工作、业务调度的一个综合性服务部门。前厅在酒店管理中起着全面性、综合性和协调性的作用，是酒店