经济型酒店
规范化服务指南

JINGJIXING JIUDIAN GUIFANHUA FUWU ZHINAN

赵永秀◎主编

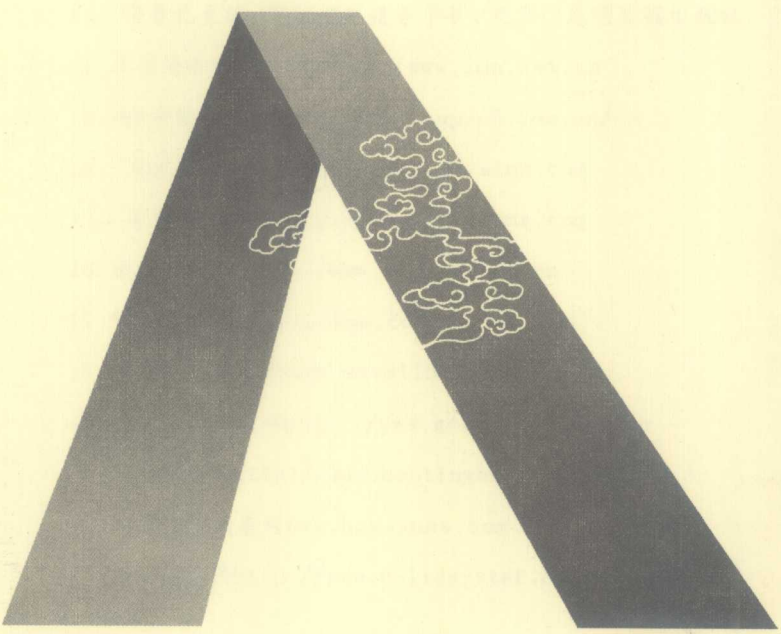
中国时代经济出版社

经济业酒店
规范化服务指南

jingjiye jiudian guifanhua fuwu zhinan

经济型酒店
规范化服务指南

JINGJIXING JIUDIAN GUIFANHUA FUWU ZHINAN



赵永秀◎主编

中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

经济型酒店规范化服务指南／赵永秀主编．—北京：中国时代经济出版社，2007.9

ISBN 978-7-80221-399-9

Ⅰ.经… Ⅱ.赵… Ⅲ.饭店—服务人员—规范—指南

Ⅳ.F719.2-65

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第114637号

经济型酒店规范化服务指南

赵永秀 主编

出 版 者 中国时代经济出版社
地 址 北京东城区东四十条24号
青蓝大厦东区办公区11层
邮政编码 100007
电 话 (010)68320825(发行部)
(010)68320422(编辑部)
(010)88361317(邮购)
传 真 (010)68320634
发 行 各地新华书店
印 刷 北京市鑫海达印刷有限公司
开 本 787×1092 1/16
版 次 2007年9月第1版
印 次 2007年9月第1次印刷
印 张 15.25
字 数 178千字
印 数 1～3000册
定 价 29.00元
书 号 ISBN 978-7-80221-399-9

版权所有 侵权必究

前　言

近几年来，随着中国社会经济的发展，中国旅游业得到了空前的发展。国民旅游，特别是国内旅游已经成为支撑旅游产业发展最为根本的需求主体。然而，传统的高标准星级酒店由于价格昂贵，把大多数旅客挡在了门外，而众多低档次的招待所却因环境、卫生、安全、服务等状况不尽如人意，无法满足旅客的要求。所以，一种既能享受星级酒店标准的服务，收费又不太高的经济型酒店，自然会受到顾客和市场的欢迎。

在这一背景下，应运而生的经济型酒店在短短的数年时间里，就在市场、行业和政府部门的共同推动下获得了快速的成长，吸引了越来越多的投资者、酒店业管理者和消费者的目光。除了国外知名品牌宜必思、速8等高调进驻外，国内的像如家、锦江之星、上海莫泰168、格林豪泰、中州快捷、南京金一村等一大批本土品牌也应运而生，并取得令人瞩目的成绩。

据有关调查显示，现阶段，我国经济型酒店的出租率普遍在90%以上，资产回报率为20%，经营利润率可以高达50%，业绩良好。随着自驾游、商务散客游市场的增加，经济型酒店市场潜力巨大。

但由于经济型酒店是我国酒店行业的一个新型业态，在我国的发展尚不到5年时间，所以从思想认识到实践经验都还处于起步阶段，整个行业的发展还处于较低水平。虽然在这个阶段，已经出现了一些企业规范性强、市场认可度高的经济型酒店品牌，在很大程度上，他们推动着整个经济型酒店行业的发展。但是这些实力品牌的出现还仅仅是特殊市场背景下的个别企业行为，尚没有形成对整个行业的整合和规范，且没有国外知名经济型酒店的标准化服务、连锁经营等内在精髓。由于专业管理人员的缺乏，有的经济型酒店还存在管理不专业、不规范，服务过于单一，设施不够完善等问题。市面上目前也很少有关于经济型酒店管理、服务等方面的

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

专业指导书籍。

基于此，我们组织大量经济型酒店管理专业人士对目前国内的经济型酒店行业状况进行了深入了解和调研，通过大量的实践经验收集和案例分析整合，最终形成了经济型酒店管理与服务方面的系列丛书。本丛书共分两册：

《经济型酒店标准化管理手册》一书旨在让经济型酒店的经营管理者知晓该如何经营经济型酒店，如何使服务标准化，如何通过一个细微环节省出利润来，让酒店利益最大化。本书共分8章，从介绍经济型酒店的概念入手，简述了国内外经济型酒店的发展状况，继而着重就经济型酒店的规划、品牌管理、营销策划、前台管理、客房管理、餐饮管理、安全管理等具体运作进行了翔实而精辟地解说。

《经济型酒店规范化服务指南》同传统星级酒店一样，服务质量是经济型酒店兴衰的关键。然而优质服务归根结底是由酒店广大服务人员来完成的。这些服务人员分散在前厅、客房、餐厅等各个环节，劳动过程中大多由服务人员独立操作。所以说，实施规范化服务的重要性在此就显得尤为突出。本书共分8章，涵盖了从经济型酒店的服务理念、基础知识、服务礼仪、服务质量管理，到前厅、客房、餐厅和安全服务的各个知识点及服务环节。书中所总结出的经济型酒店的服务基准，让员工服务更趋规范化。

本丛书由赵永秀主编，同时参与编写的人员还有一批活跃在经济型酒店管理一线的店长及管理人员，他们是杨卫、赖娇珠、田均平、吴春华、周凤娟、王丽媛、王玉奇、王国利、李志国、李明奎、耿如意、宋春霞、黎云开、段青民、段利荣、朱霖、解素跃、解振阳、刘吉凤、唐会君。

作者

2007年9月

目 录

CONTENTS

第 1 章 经济型酒店优质服务理念

1－1 优质服务构成 …… 2
一、优质服务的本质要素 …… 2
二、优质服务的基本条件 …… 4
1－2 优质服务要求 …… 7
一、优质服务必须充分读懂客人的心 …… 8
二、优质服务必须充分理解客人的需求 …… 9
三、优质服务应该努力超越客人的期望 …… 11
四、优质服务应努力实现酒店的服务目标 …… 12

第 2 章 经济型酒店服务基础知识

2－1 服务的职业道德 …… 14
一、服务职业道德内容 …… 14
二、员工职业道德规范 …… 15
2－2 服务的礼貌修养 …… 17
一、礼貌修养的重要性 …… 17
二、礼貌修养的基本准则 …… 18

三、培养礼貌修养的途径 19

2-3 服务知识与能力要求 20

一、知识要求 20

二、能力要求 21

第3章 经济型酒店服务礼仪常识

3-1 服务仪表仪容 24

一、仪表仪容美的重要性 24

二、仪表仪容美的基本原则 26

三、服饰礼仪 27

四、仪容修饰 29

3-2 服务举止礼仪 31

一、举止要求 31

二、神态规范 32

三、站立规范 32

四、行走规范 34

五、坐姿规范 36

六、蹲姿规范 38

七、手势规范 39

八、微笑规范 40

相关链接： 世界各地手势语 41

3-3 服务语言艺术 45

一、服务语言规范 45

二、服务语言艺术 46

三、常用语言礼节 48

相关链接： 服务员与客人沟通的八忌 51

3-4 服务基本礼节 53
一、握手礼 53
二、致意礼 54
三、注目礼 55
四、鞠躬礼 55
五、介绍礼 56

第4章 经济型酒店前台服务规范

4-1 前台服务规范概述 58
一、前台服务的特点 58
二、前台服务环境 59
4-2 前台员工必备素质 62
一、品德端正 62
二、良好的服务意识 62
三、敬业乐业精神 63
四、较丰富的知识 63
五、流畅的语言表达能力 63
六、敏锐的观察力 64
七、较强的记忆力 64
八、敏捷的思维能力 64
九、良好的情感自控能力 64
十、基本技能 66
4-3 前台礼宾服务规范 67
一、迎客服务 67
二、行李服务 68
三、派送服务 70

4-4 前台接待服务 71
一、前台接待服务礼仪 71
二、接待服务内容 72
三、接待服务程序 73
四、常见问题应对 83
4-5 客房预订服务规范 88
一、预订程序 88
二、受理形式 90
4-6 委托代办服务规范 95
一、代办委托服务要求 95
二、委托代办服务内容 95
三、留言服务注意事项 98
4-7 电话接听服务规范 100
一、电话接听礼仪 100
二、服务人员要求 101
三、服务项目与服务程序 102
4-8 收银结账服务规范 104
一、前台收银服务内容 104
二、外币兑换服务 106
三、贵重物品的寄存 107
四、结账服务的要求 109
五、结账服务的程序 109

第5章 经济型酒店客房服务规范

5-1 客房服务规范概述 112
一、客房服务质量要求 112

二、客房服务基本准则 114
5-2 客房员工必备素质 116
一、客房部员工的基本素质 116
二、客房各岗位服务礼仪 117
5-3 客房对客服务规范 125
一、迎送客服务 125
二、客房电话服务 130
三、客房会客服务 132
四、开夜床服务 134
五、客房换房服务 136
六、客人借用物品服务 138
七、客房遗留物品服务 140
八、特殊客人服务 141
5-4 客房卫生清扫规范 145
一、客房清扫顺序 145
二、客房清扫的卫生标准 146
三、客房清扫准备 147
四、住客房的清扫 151
五、套房的清扫 153
六、清扫客房时应注意的事项 156
相关链接： 客房服务常用英语 159

第6章 经济型酒店餐饮服务规范

6-1 餐饮员工必备素质 166
一、餐饮员工基本素质 166
二、餐饮员工卫生礼仪 170

需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

6－2　餐饮对客服务规范 172
一、领台员服务礼仪 172
二、值台员服务礼仪 174
三、上菜服务员服务礼仪 176
四、中餐服务礼仪 177
五、西餐服务礼仪 179
六、酒吧服务礼仪 181

第7章　经济型酒店安全服务规范

7－1　安全服务规范 188
一、酒店安全保卫工作的特点 188
二、酒店保安人员的任务 189
三、保安人员的素质要求 191
7－2　人员安全服务规范 193
一、酒店客人的安全 193
二、酒店员工的安全 196
7－3　财物安全服务规范 198
一、客房区域安全设施的配置 198
二、加强对客人的管理 199
三、客人报失的处理 200
四、酒店财产的安全 200
7－4　消防安全服务规范 204
一、酒店消防安全特点 204
二、酒店消防常识 205
三、火灾事故的处理 207
四、火灾发生的应急处理 208

7－5　特殊事件处理规范 210
一、防疾病 210
二、防止住客遭受外来侵扰和伤害 210
三、客人遗失物品的处理 211
四、停电事故处理 213
五、客人意外受伤处理 213
六、客人死亡事故处理 214
七、客房操作安全 215
八、对客人酗酒闹事处理 216
九、发现可疑爆炸物处理 217
十、聚众斗殴的处理 218

第8章　经济型酒店服务质量控制

8－1　服务质量概述 220
一、服务质量及其分类 220
二、影响服务质量的因素 225
三、服务质量的特性 227
8－2　酒店服务质量控制 230
一、酒店服务质量管理特征 230
二、酒店服务质量管理控制 231

主要参考文献 233

第1章

经济型酒店优质服务理念

1-1 优质服务构成

经济型酒店优质服务的目的同传统星级酒店一样，终究是让客人满意，让客人在消费过程中有一个愉快的心情。

一、优质服务的本质要素

经济型酒店优质服务应具备以下几个本质要素：

1.价值性

通过服务给酒店客人带来价值是酒店服务应该追求的目标。酒店服务的目的不仅在于给客人提供各种服务需求，而且还在于通过客人对相关服务的接受使其感受到酒店服务的价值。

富有价值性的服务要求员工具有献身精神，能坚持“客人至上、服务第一”的原则。服务过程中做到想客人之所想，急客人之所急，服务于客人开口之前，坚持做到主动、热情、耐心、细致、周到。

特别提示：

真挚的感情、诚恳的态度、亲切的语言、快速周到的服务是创造酒店服务价值的基础。因此在服务过程中，员工要严格执行服务程序和操作规范，主动了解客人需求，主动提供本岗位的各项服务工作，主动征求客人意见。

2.娱乐性

使服务具有娱乐性和艺术性是经济型酒店服务的另一个本质要素，服务人员应使客人在得到服务的同时获得一种娱乐享受。当然，服务的娱乐性需要服务人员有为客人服务的热忱，并拥有较高超的服务技术与技巧。

例如，中秋节是中国的传统佳节，一般酒店都会借此推出一些庆祝活动。“锦江之星”北京广渠门店在中秋节刚好来了几位外国客人，客人数量不是太多，因此不适宜组织大型的活动，由于语言的障碍，又不能让他们和国内客人一起活动，于是广渠门店店长就专门安排了一个小宴会厅，举办了一个月饼品尝灯谜宴，席间还专门安排了员工教外国客人猜灯谜诗词。几个外国客人不但吃到了美味的月饼，而且还学会了一些古诗，虽然有些怪声怪调，但也妙趣横生。客人既感觉到这种活动富有娱乐性，也品味到了中国传统文化的内涵。

经济型酒店服务的娱乐性和艺术性表现需要有好的创意和点子。但是一个好的设想要想成功地实现，必须经过周密、细致的策划并认真落实各项目的具体事宜，这样才能使设想按计划顺利进行。

3.创造性

服务的创造性主要是为了满足不同客人偶然的、个别的特殊需要。这种需求可能是临时急需的，也可能是生活和工作中的私人习惯。对一般经济型酒店来说，无论是服务条件，还是服务成本都无法实现这种高难度、高成本的个性服务。但只要用“心”去为客人服务，突出“想客人之所想，急客人之所急”这一服务准则，时时、事事、处处给客人提供方便，使客人足不出户就可解决各种问题，而且解决的方式又都充满人情、友善和愉快，那就

相当于让客人得到了高档次的精神享受。

4.效率性

酒店业服务往往具有较广的牵涉面，要求酒店各个部门、岗位之间能精诚配合，具有团队协作精神，同时要求员工有较强的沟通和协调能力，以满足客人的各种需求。高效的服务行为要求服务人员要有充分的准备，有自信迎接客人提出的各种需求，能准确地理解客人的需求，并能分清工作的轻重缓急。

5.情感性

一个好的酒店、一个好的服务产品往往要靠员工的情感性服务来支撑。经济型酒店服务的情感性同传统星级酒店一样，其表现形式是多样化的，它可以通过服务人员的口头语言、动作行为等方式来体现。比如，对客人的一声热情问候可以使客人充分体会到酒店的好客之道。在热情的服务当中领略服务人员的朝气和活力，以此促进服务人员与客人的情感交流，让客人在和谐的气氛中享受酒店所提供的服务和产品。

6.方便性

服务的方便程度依托于服务程序的科学性和服务设施的支持。由于客人的需求各异，方便性的服务需要经济型酒店在服务项目上进行大量的准备，一旦客人有需要，就能够立即提供。

二、优质服务的基本条件

经济型酒店的优质服务同传统星级酒店一样，是涉及各级、各门店及各部门的一项复杂而细致的工作。一般来说，它需要具备五个基本条件：

1.设施设备舒适、完善并完好

设施设备质量是酒店提供优质服务的物质基础，其质量好坏

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com