

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

酒店服务人员岗位培训丛书

行李员

岗位作业手册

滕宝红 主编

职业素质训练，让酒店服务更加专业
作业流程细化，让酒店服务更加高效
专用英语汇编，让酒店服务更加丰富

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

行李员



酒店服务人员岗位培训丛书

行李员

岗位作业手册

滕宝红 主编

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

行李员岗位作业手册 / 滕宝红主编. —北京: 人民邮电出版社, 2008.8

(酒店服务人员岗位培训丛书)

ISBN 978-7-115-18194-7

I. 行… II. 滕… III. 饭店—行李运输—商业服务—手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 075707 号

内 容 提 要

本书从前厅行李员岗位工作的实际出发, 系统介绍了行李员的岗位职责、行李服务作业务程序和具体作业内容, 以及行李服务过程中的日常英语等。

本书主要适用于酒店前厅行李作业人员和即将从事前厅服务工作的人员、以及酒店旅游培训机构及人员。本书为其提供可以参照的工作标准及操作规范。

酒店服务人员岗位培训丛书

行李员岗位作业手册

-
- ◆ 主 编 滕宝红
责任编辑 张国良
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 9.5 2008 年 8 月第 1 版
字数: 120 千字 2008 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18194-7/F

定价: 19.00 元

读者服务热线: (010)67129879 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

酒店服务人员岗位培训丛书

编 委 会

顾 问：李洁鸿

主 编：滕宝红

编 委：王爱珍	杨中菊	谭永胜	殷亚军	李宝芹
张晓光	童 年	李春兰	张 燕	侯福东
田健美	苗 君	李秀章	王 茂	邓清华
胡萍辉	夏献平	耿如意	喻 伟	李建华
王书晶	邓晓东	赖娇珠	杨雪芬	王玉奇
蔡丽霞	姚 红	王义明	鲁跟明	郑嫦丽
刘慧燕	周建军	郑文志	田 伟	王 珊
尹 全	伍柳江	孙桂华	秦 斌	

序

酒店业的竞争是非常激烈的，它不仅是硬件上的竞争，更是软件——服务上的竞争。随着酒店业务的不断拓展，客人的需求不断增加；同时，随着全球经济一体化的深入，酒店业必定要面向来自全球各地的客人。这一切，都对我国酒店业的经营者、从业人员的服务水平提出了更高的要求。目前的酒店业从业人员不仅要有过硬的业务技能和领先的服务意识，同时还要具备一定的英语听说读写能力，只有这样方能适应和应对宾馆酒店行业的迅猛发展，让自己及自己所在的宾馆酒店在竞争中立于不败之地。

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。本丛书首批涉及12个基层岗位：预订员、接待员、行李员、客房服务员、中餐服务员、西餐服务员、点菜员、宴会服务员、酒吧服务员、商务中心文员、收银员及保安员。

本套《酒店服务人员岗位培训丛书》有两个鲜明的特色。

特色一：模块化分类编写。

本丛书采用了模块化分类编写的方式，每一册均划分为“岗位要求→服务作业→附录(相关知识及服务英语)”三个部分，按照“岗位划分→作业目标→作业流程→作业内容”的思路编写。

第一部分：岗位要求。对各岗位的人员素质、岗位职责、工作内容及日常礼仪等内容进行了介绍。

第二部分：服务作业。介绍各岗位的具体作业内容及其操作程序、操作标准等重点知识和内容。

第三部分：附录。主要针对各岗位的特点，附上了一些相关知识(比如服务英语)，以便酒店工作人员更好地提升自己的专业水平。

特色二：遵循“理论少、实践多”的原则。

本丛书按照“理论少、实践多”的原则，对各个岗位的培训课程按需进行

了重新整合，以突出以下特点。

1. 内容力求简洁。运用流程图来说明各技能点的操作步骤，然后再根据流程提示，详细阐述其相应的服务标准与服务技巧。

2. 可操作性强。编写时坚持“用什么，编什么”的原则，其中的理论知识言简意赅，以够用为度；实际操作部分条理清晰，可操作性强。

3. 图文并茂。在行文中穿插了大量精美实用的图片，并配以案例、要点提示、相关知识等栏目，旨在增加读者的认知力和理解力。

4. 英语训练。针对不同的岗位提供了一些相关知识(比如服务英语)。这些内容针对性强，读者一看就懂，一学就会，是酒店从业人员与入住酒店的外籍人士进行良好沟通的好帮手。

《酒店服务人员岗位培训丛书》的推出，从其实用性、可操作性、普及性来看，特别适于作为：

- 酒店管理者、经营者提升酒店整体管理及服务水平的内训参考教材；
- 酒店基层管理人员对部门员工进行指导和培训的参考资料；
- 酒店基层作业人员自我提升的参考手册和作业指南；
- 新入职酒店工作和拟从事酒店工作的人员的入职参考；
- 职业旅游学院及培训机构的培训教材。

在《酒店服务人员岗位培训丛书》的写作过程中，编者查询、参考了许多国内外的相关图书、文章及图片等资料，并在参考文献中列明了所引用资料的出处与来源。

编者

2008.5

目 录

第1部分 行李员岗位要求

1-1	行李员素质要求	2
	一、职业道德	2
	二、基本素质	3
	三、专业知识	5
1-2	行李员岗位职责	7
	一、礼宾主管	7
	二、行李领班	8
	三、行李员	8
1-3	行李员作业内容	10
	一、客人抵达前	10
	二、客人到达机场(车站)时	10
	三、回酒店路途中	11
	四、客人抵店	11
	五、客人离店	12
	六、其他工作	12
1-4	行李员日常礼仪	13
	一、仪容仪表	13
	二、举止规范	14
	三、神态规范	15
	四、语言礼节	16

第2部分 行李服务作业

2-1	做好班前准备	20
	一、统一着装上岗	21
	二、保持清洁卫生	22
	三、熟悉当天工作	23
	四、资料收集与整理	23
	五、参加班前会	24
2-2	前厅设备使用	25
	一、电话的使用	27
	二、传真机的使用	28
	三、复印机的使用	29
	四、对讲机的使用	30
	五、广播的使用	31
2-3	行李日志管理	32
	一、阅读工作日志并签名	33
	二、添加记录	33
	三、记录对客服务	33
2-4	客人信息指南使用	34
	一、了解客人信息指南	35
	二、更新信息指南	35
	三、为客人查询信息	36
	四、确认信息	36
	五、写下所需信息	36
2-5	日常服务流程	37
	一、欢迎客人	38
	二、帮卸行李	38
	三、停车服务	39

四、引客人店	40
五、寄存物品	40
六、送客离店	41
2-6 散客到店行李服务	44
一、问候客人	45
二、接手管理客人行李	45
三、引领客人办理入住手续	45
四、运送行李	46
五、引领客人进房	46
六、介绍房间设施	47
七、离开记录	47
2-7 团队客人到店行李服务	49
一、接收行李	50
二、分拣行李	50
三、送行李到客房	50
四、行李登记	51
2-8 贵宾到店行李服务	53
一、了解贵宾情况	54
二、检查服务落实情况	54
三、贵宾到达前准备	54
四、接待服务	54
五、行李派送	55
2-9 散客离店行李服务	56
一、做好准备工作	57
二、收取客人行李	57
三、陪同客人到大厅	57
四、行李暂存	58
五、向主管报告	58

六、送客人离店	58
七、工作登记	59
2-10 团队离店行李服务	60
一、做好准备工作	61
二、行李收取	61
三、行李核对	62
四、行李放行并登记	62
2-11 贵宾离店行李服务	63
一、了解当日离店贵宾情况	64
二、收取行李	64
三、出行李	65
四、记录工作日志	65
2-12 换房行李服务	66
一、确认换房房号	67
二、协助客人换房	67
三、交还钥匙并登记	68
2-13 行李装运服务	69
一、行李卸载	70
二、行李装载	70
三、行李运送	70
2-14 行李存取服务	71
一、确认客人身份	72
二、行李寄存	72
三、行李保管	74
四、行李提取	74
五、特殊情形处理	75

2-15	引领客人进房服务	78
	一、引领客人	79
	二、乘电梯	79
	三、从电梯到客房	80
	四、进入客房	80
	五、客人确认	80
	六、检查照明及其他设施	80
	七、与客人道别	81
2-16	带领客人参观房间服务	82
	一、选择房间	83
	二、推销客房	83
	三、办理手续	83
2-17	为客人指路服务	84
	一、准备地图	85
	二、复印地图	85
	三、在地图上标出线路	85
	四、指路	85
	五、到本酒店的路线	85
2-18	夜班值台服务	86
	一、接班	87
	二、关灯	87
	三、值台	87
	四、做好记录	88
	五、打扫卫生	88
	六、分送报纸	88
	七、签发班车	88
	八、交班	88

2-19	邮件服务作业	89
	一、进店邮件处理	90
	二、出店邮件处理	91
2-20	接受访客留言服务	92
	一、接受访客留言	93
	二、中英文留言	93
	三、确认留言	94
	四、取消留言	94
	五、核对留言报告	94
2-21	残疾人服务注意事项	95
	一、迎接客人	96
	二、客人抵店服务	96
	三、客人入住服务	96
	四、离店服务	97
2-22	雨具保存及租借服务	98
	一、雨具保存	99
	二、雨具租借	99
2-23	物品递送转交服务	101
	一、递送服务	102
	二、转交服务	103
2-24	邮票出售、邮件代寄服务	105
	一、客人现金购买邮票	106
	二、客人转账签单	106
	三、外出代寄	107
	四、清点邮资	107
2-25	客人外托服务办理	108
	一、客人外修、外购服务	109

二、预订出租车服务	109
三、订票服务	110
2-26 客人接送站服务	112
一、查阅客人接站服务	113
二、客人送站服务	115
三、为接送客人提供优质服务	116
2-27 客人投诉处理	117
一、接受投诉	118
二、回答投诉	118
三、解决问题	118
四、后续跟踪	118
五、应对情绪激动的客人	119

第 3 部分 附录

附录 1 客人行李员技术等级标准	122
附录 2 前厅行李服务英语	124

参考文献

第 1 部分

行李员岗位要求



1-1 行李员素质要求

前厅部的员工担任着“酒店的外交大使”、“酒店的公关代理”等多种角色。因此，作为前厅部员工的行李员，必须具备很高的素质，才能应对行李服务中琐碎、繁杂的事务。通过本部分的学习，让行李员了解作为一名优秀的酒店行李员应具备的条件和要求。

一、职业道德

行李员作为酒店基层服务人员，首先应知晓和遵守酒店员工的基本职业道德。

（一）树立主人翁精神

树立“客人至上，服务第一”的主人翁精神。这是酒店员工职业道德的宗旨，也是员工职业道德的基本要求。行李员要掌握客人的类型，尊重客人的心理、生活习惯，做到服务主动、热情、耐心、周到和文明礼貌。

(二)自觉遵守酒店规则

1. 做到微笑服务、恭敬自重、敬业乐业、整洁大方、举止文雅、不卑不亢,给客人留下文明有礼的好印象。

2. 不迟到、不早退、不串岗,严格遵守请示报告制度,及时反映重大问题,不得擅自处理,凡是自己没有把握的事情应及时请示报告。

3. 坚守岗位,认真负责,不擅离职守。



行李员

二、基本素质

(一)身心健康

行李服务工作负荷很大,工作时必须搬运客人行李四处走动,而且还要与不同类型的客人打交道,需要费心耗神地记住不同客人各自的要求。所以,从事行李服务工作的人员必须具备健康的身心。健康的身心不但是行李员工作的本钱,也是为客人提供良好服务的基础。

(二)仪表端庄整洁

行李员处在酒店服务工作的第一线,所以要做到仪表端庄、仪容整洁、态度和蔼,因为这样才能让客人在整个住店过程中都感到愉快、舒心,并对酒店留下良好的印象。所以,行李员一定要明白自己的形象不仅代表着个人,还代表整个酒店。端庄、整齐、清洁的仪容着装,不仅可以充分展现行李员的工作热情,也可体现酒店的独特风貌。

(三)工作认真负责

行李员在工作中必须全身心地投入,随时注意客人的情况,以便为其及时提供服务。所以行李员还必须具备敏锐的洞察力,以察知客人的偏好和要求,通过适时提供必要的服务使客人感受到尊重。