

口碑熱銷
第3刷
你看了嗎?

管理者·員工與賓客
互動經典讀本



酒店

跟我学做 金牌服务员

作为一名酒店服务员，自身的素质水平、对各种服务技术所掌握的熟练程度，对酒店服务工作的态度，都会直接影响整个酒店的经营水准和服务质量。

萧野★编著

中国纺织出版社

口碑熱銷
第3刷
你看了嗎?

管理者·員工與賓客
互動經典讀本



跟我學做 酒店金牌服務員

蕭野★編著

中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

跟我学做酒店金牌服务员/萧野编著.

—北京:中国纺织出版社,2005.4

ISBN 978-7-5064-3343-3

I. 跟… II. 萧… III. 饭店-商业服务

IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第017769号

责任编辑:王学军 特约编辑:冯晓玲

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2007年10月第1版第3次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:19

字数:250千字 定价:36.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

序 言

酒店业已成为了我国发展最快的行业之一,从业人数迅速增长,而且整个酒店业的服务水平与质量也正在逐步得到改善和提高。

与其他行业相比较,酒店业对员工的要求往往更为严格。因为,在市场竞争日益激烈的今天,一家酒店要赢得宾客,单纯靠规范的笑脸是远远不够的,更重要的是要能给客人以实实在在的帮助,也就是说服务要更有内涵。具体来说就是把客人当成朋友,提供的服务不仅满足客人的期望,更应“雪中送炭、锦上添花”,给客人一个意外的惊喜。满意加惊喜,这就是需要酒店通过运用各具特色的服务艺术所要达到的和所要追求的境界。从酒店经营的角度看,酒店文化的含量要胜过设施的含量、技术的含量。也就是说,酒店竞争的关键是特色,特色的核心是品牌,品牌的保障是文化,文化的体现是服务。而酒店的服务艺术,又必须通过自己的员工完整地去实现。

因此,作为一名酒店服务员,你自身的素质水平、对各种服务技术所掌握的熟练程度,尤其是你对酒店服务工作的态度,都会直接影响整个酒店的经营水准和服务质量。

所以,如何培养正确的职业心态,如何正确地对待自己的工作,如何才能在日常工作中充分发挥自己的能力,如何才能真正完美地履行自己的岗位职责,都是一名优秀的酒店服务员应当时刻思考的事情。俗话说得好:“三百六十五行,行行出状元。”只有不断地提高自己的业务水平和自身素质,你才能够众多的同事中脱颖而出,成为真正的金牌服务员,既为酒店创造良好的品牌,同时也改变自己的人生,实现自己的价值。

本书第1章至第3章系统而完整地介绍了作为一名酒店金牌服务员所应当具备的基本素质、礼仪规范,并且通过大量的实例介绍了如何提高服务水平的实战技巧;第4章至第6章分门别类地介绍了酒店前厅部、客房部、餐饮部等不同部门的岗位职责以及服务人员所应了解和掌握的服务技巧和服



务礼仪;第7章对酒店服务员在日常工作中可能碰到的问题一一进行讲解,并且提供了相应的解决办法;第8章至第10章则主要阐述了酒店服务员还应当掌握的相关法律知识和其他业务知识,重点是拓展酒店服务员的知识面。

本书立足于国内酒店业的现实,具有极强的针对性和实用性。本书语言通俗易懂,文笔流畅,采用释疑解惑、循序渐进的写作方式,为广大酒店服务员揭示了酒店服务的秘诀,不仅是一本较系统的酒店服务员培训与管理教程,同时也是—些星级酒店、宾馆、饭店服务人员进行自我训练与进修的最佳读物。

编 者



目录

CONTENTS

第一章 优秀酒店服务员从这里开始	1
一、酒店金牌服务员是什么样的人	1
二、有了意志力你就成功了一半	5
三、从热爱自己的职业干起	11
四、优质服务 = 规范服务 + 超常服务	15
五、做优秀公关秀	20
第二章 清清楚楚了解酒店的服务	25
一、学会对酒店进行分类	25
二、做好酒店顾客分析	29
三、掌握酒店服务的内容	33
四、酒店服务有备才能无患	35
五、酒店服务要用技巧来说话	38
第三章 酒店服务礼仪有学问	45
一、穿戴有方是第一步	45

二、美丽从“头”开始	50
三、利用化妆给人留下美好印象	52
四、巧嘴才能显示出非凡的魅力	57
五、一举一动充分表现你的气质	62
六、见面礼仪五要诀	74
七、接待礼仪	78
八、位次——身份的象征	81
第四章 掌握前厅服务的技巧	87
一、前厅服务功能及分工	87
二、前厅服务员职责	89
三、前厅服务员礼仪	94
四、前台销售方法与技巧	112
第五章 客房服务要重视	119
一、客房部组织机构设置	119
二、客房部机构职能	120
三、客房部岗位设置与职能	121
四、客房种类及其设备	124
五、客房接待服务模式	126
六、客房接待服务程序	128
七、接待服务注意事项	130
八、住客服务	132

九、客房清扫	139
十、客房清洁整理细则	143
十一、客房消毒	150
十二、公共区域清洁服务	151
第六章 餐厅服务不可小视	157
一、餐厅服务的基本要求	157
二、餐厅组织结构	160
三、餐前准备	162
四、开餐服务	164
五、就餐服务	170
六、结账送客	177
七、宴会服务	178
八、酒吧服务	184
九、酒水服务技巧	191
十、不同国别的服务方式	194
十一、必须要了解的两种特殊服务	197
第七章 答疑解难	199
一、礼仪服务常见问题及处理	199
二、前厅服务常见问题及处理	201
三、客房服务常见问题及处理	210
四、餐厅服务常见问题及处理	221

第八章 案例分析	225
一、喜来登旅馆的十诫	225
二、希尔顿酒店的七准则	227
三、雷迪森旅馆的生意经“是的,我能”	227
四、卡尔顿酒店的黄金标准	228
五、香港半岛与半岛集团成功的奥秘	230
六、广州白天鹅宾馆的全员公关	231
七、一盒感冒药的故事	232
第九章 金牌服务员不可不知的法律知识	233
一、酒店消防管理法律制度	233
二、酒店治安管理法律制度	238
三、酒店安全管理法律制度	240
四、食品卫生法	244
第十章 附录	251
一、掌握必要的行业英语口语	251
二、常用文明服务用语 25 句	263
三、饭店星级的划分及评定	264
四、金牌服务员的课外必修课	281
五、中华人民共和国消防法	288

第一章

优秀酒店服务员从这里开始

一、酒店金牌服务员是什么样的人

酒店金牌服务员,一般人认为就是那些能够为酒店带来良好的声誉和客源的人,他们不仅仅是酒店服务品质的体现,也是酒店的骄傲。我们说这只是金牌服务员的一个方面,应该说,真正的酒店金牌服务员应该是这样的。

⇨是向“上帝”奉献真诚微笑的使者

人际交往中,真正值钱的是不花一文钱的微笑。如果善于微笑,你就拥有了成功的人生。微笑并不花费什么,但却创造了许多成果。它丰富了那些接受的人,而又不使给予的人变得贫瘠。它产生在一刹那,但却给人留下了永久的记忆。它建立了人与人之间的好感,而在你把它给予别人之前,它实在没有什么实用价值。

微笑永远是受欢迎的,它来自欢乐,也可以创造快乐。微笑,说明你是充满自信心的人,你不怕任何困难,你对前景有无限希望。微笑,说明你是快乐的人,你没有忧愁和苦闷,你的心情舒畅、愉悦,而且你的快乐也感染了所有的人,包括那些不愉快的人,他们可以驱散内心的不快,因为他们有了你的微笑。微笑,说明你是充满智慧的人,你的微笑表达了许多言词表达说不出的含意,甚至那些来势凶猛的攻击语言在你的微笑面前也变得软弱无力。

只要我们对生活充满信心,对事业无比热忱,爱我们的事业,敬我们的朋友,我们就会从内心发出真诚美好的微笑。

微笑是一种无形资产和财源。美国“旅馆大王”希尔顿,其旅馆遍布世界五



大洲的各大城市,而且吞并了号称“旅馆之王”的纽约华尔街上的奥斯比利亚旅馆。他成功的奥秘之一,就是服务员总是带着美好而自信的微笑。一次,希尔顿召集全体服务员开会,他对大家说:“现在我们旅馆新添了第一流的设备,你们觉得还应该配合一些什么第一流的东西,才能使顾客更喜欢希尔顿旅馆呢?”“如果旅馆里只有第一流的设备,而没有第一流服务员的微笑,好比花园里失去了春天的太阳与春风。‘我请各位记住,千万不要把愁云摆在脸上!’”因此无论旅馆本身遭遇的困难如何,希尔顿旅馆服务员的微笑都是美好如初的。结果,经济萧条刚过,希尔顿旅馆就率先进入新的繁荣期。

夏威夷——这个美国太平洋上的群岛,每年都吸引着大量的外国游客。它的热带旖旎风光让游客流连忘返,但最令人难忘的还是夏威夷人的热情、友好。一位澳大利亚人说:“阳光、海滩我们也有,但夏威夷的笑脸,你上哪儿去找?”小小的夏威夷,虽然只有100万人口,却抱着热情、友好的态度,接待了来自世界各地的400多万游客,促进了旅游业的飞速发展。来到酒店的餐厅,第一眼就予人亲切感,餐厅的大厨师大都胖胖的,满脸笑容,好像邻家大叔般亲切,他们主动与客人打招呼、握手,即使与外国来的观光客也能马上结成朋友。

宾馆工作人员与宾客建立起友情是非常重要的,但目前我们宾馆业的管理人员和服务员却往往忽视了这一点。有些宾馆强调规范化服务,却忘了笑脸迎人,使服务员变成了“机器人”。有些宾馆的管理人员和服务员不会用笑脸与宾客建立良好的人际关系,这是很失策的。要知道,良好的人际关系是所有行业兴旺的共同要素,而酒店业更是“贩卖”人际关系的行业。

笑容是国际性的通用语言,更是决定宾馆等服务业给人第一印象的重要因素。旅游、宾馆业的工作人员应培植健康的心态,注重微笑技巧的训练,时时处处记住把真诚的微笑奉献给自己的上帝——顾客。

⇒是招徕宾客的“交际家”

光临酒店的宾客是企业尊贵的客人,是企业经营兴旺的基础,同时也是传播企业知名度的媒介。因此,从宾客踏进店门时起,服务员就应竭力使他们成为本企业的常客。按照现代服务工作的要求,服务员应是一名招徕宾客的“交际家”、诱发宾客消费动机的“服务工程师”。那么,在服务工作中,服务员该怎样增强并施展自己的交际能力呢?

1. 应重视给宾客的第一印象

这就是讲究仪表仪态美,微笑服务,态度真诚,为宾客树立一个完美的形象,以“诚招天下客,笑引四方人”。要做到客到微笑到、敬语到、茶到、香巾到。

2. 要有简洁、流畅的语言表达能力

酒店工作对服务员的语言表达能力主要有两方面的要求:首先,要准确表达你所要表达的内容,做到言简意赅,清晰、通顺、连贯,有理有据,层次分明,目的明确。其次,要注意措辞,选择适当的表达方式,既要有必要的手势、动作,又要用表情帮助说话。

3. 要有妥善处理各种矛盾的能力

在服务过程中,由于服务员与宾客分别代表着不同的利益,因此,双方之间的矛盾时有发生。在这种情况下,服务员要正确处理各种矛盾,在既不损坏酒店声誉、又能维护宾客情面的情况下,把问题妥善地处理好。为了不断增强在复杂服务环境下处理矛盾的能力,服务员应明确三个问题:

(1)服务员是酒店的代表,但也要设身处地地站在宾客的立场上来考虑问题,即应常想一想“假如我是一个宾客”;

(2)服务员个人的面子好挽回,但酒店失去的信誉是谁也找不回来的,要以维护酒店的信誉为第一;

(3)除个别情况外,宾客对服务员的态度往往是服务员对宾客态度的一面镜子。

明确了上述三个问题,在处理与宾客发生的一般性矛盾时,服务员就要坚持做到:

- ①客观考虑宾客的利益,适当做些必要的让步;
- ②弄清宾客的动机,适时地加以疏导;
- ③服务员的克制与礼貌,是扑灭宾客怨愤之情的“灭火剂”。

4. 要有招徕宾客的能力

服务员的交际能力不是用来当“模特儿”供宾客观赏的,也不是对酒店经营无效益的“花架子”,而是要用在招徕宾客、扩大企业功能上。为此,服务员要有与宾客融洽感情的本领,要有满足和诱导宾客需求的功夫,要有促使宾客主动交易的招法,还要有使宾客重临本店的谋略。当然,服务员要想练就上述本领,非一日之功,但是,只要勇于学习、借鉴、琢磨、实践,功夫是不负有心人的。

⇨是见机面作的“小机灵”

服务员最令宾客佩服的本领,就是能把宾客最感兴趣的某种需要一眼看穿,并根据实际情况提供相应的服务。而达到这一良好效果的前提,就是服务员能透过宾客的外部表现去了解其心理活动,这种能力就是服务员的观察力。一个观察力较强的服务员,在日常接待中,能够通过对宾客眼神、表情、言谈、举止的观察发现其某些不明显又很特殊的心理动机,从而运用各种服务心理策略和灵



活的接待方式来满足宾客的消费需要,把服务工作做在客人开口之前。具体来说,要注意观察以下几个方面:

1. 留心观察宾客的体态表情,不失时机地提供有效服务

宾客的行为举止和面部表情往往是一种无声语言,他们的心理活动无一不在这些方面流露出来。如客人进了餐厅,服务员就站在旁边等候客人点菜,这非但不能使客人在不知不觉中得到享受,反而会感到不便,以至于紧张。因为如果是会餐,他们还要商量商量;如果是宴请,主人还要征求客人的意见,此时,服务人员站立一旁便显得不够得体。实践表明:服务员恭恭敬敬地递上菜单后,应退一旁,让他们自行商量一会儿,但又不能置之不管,仍应不时关注他们,就在主人抬起头时,服务员应立即出现在他们面前,或回答他们的问题,或自然地介绍,推销特色菜肴,或听他们点菜。总之,此时出现,恰到好处。

2. 注意分析宾客的交谈语言或自言自语,掌握宾客的需求趋向

服务员从宾客的相互对话中,能观察到宾客的心理状态,宾客之间的关系,宾客的爱好及所要求的某些服务等等,从宾客的自言自语中,也能悟出他的心事。一次,有位宾客在吃辣酱面时,自言自语地讲了一句“不够辣”,被细心的服务员听到,随即送上辣油,宾客很感动,欣然提笔写道:“贵酒店处处为宾客着想,时时为宾客提供方便,这种精神令人钦佩,真是辣在嘴里,暖在心里。”

有一次,某餐厅来了几位宾客,从他们的谈话中,服务员了解到,是一个宾客要请宾朋,既要品尝某个名菜,又想尝尝其他特色菜点。服务员就主动介绍本店的各种风味小吃,从烹制方法说到口味特点、营养价值,说得宾客们馋涎欲滴、食欲大增,接连点了好几个菜点,个个吃得津津有味,高兴异常。

3. 正确辨认宾客的身份,注意宾客所处的场合

宾客的职业、身份不同,对服务工作就有了不同的需求。另外,宾客处在不同的场合,对服务的需求心理也是不一样的,这就要求服务员根据宾客的不同年龄、性别、文化、职业、情趣、爱好,从接待招呼用语,到商品介绍、礼貌服务,要各有侧重。

概括起来,就是通过举止看需求,考虑环境场合察心境,把心境和需求结合起来定时机,只有这样,才能准确把握与宾客搭话、讲解与介绍的时机,为宾客送茶倒水的“火候”,为宾客添酒加菜的最佳时刻,以提供有针对性的服务。

⇒是具有良好记忆力的“活字典”

良好的记忆力对搞好服务工作是十分重要的,它能帮助服务员及时回想在服务环境下所需的一切知识和技能,如服务标准、当地情况、旅客须知等。

优秀的服务员不但能准确把握各种顾客在风俗习惯上的不同,还能熟记与

顾客交往日常所需的其他业务知识,这是服务员搞好文明服务的智力基础,也是“百问不厌”的心理支柱。服务员如果对酒店开展经营活动所必需的有关知识记不清、不全,掌握得不牢,就会给酒店带来不良影响。客房、餐厅、商场等工作中尤其需要较强的记忆力。

如客房,一是对宾客的情况如姓名、特征、投宿目的、时间以及本人兴趣、爱好、忌讳等要迅速掌握,较快地掌握这些情况,可有针对性地为其提供服务;二是宾客托办的事情要牢记,而且要及时认真地办妥办好,使宾客满意;三是对本酒店的设备功能、商品、服务项目乃至相关地理、交通、历史、旅游景点等均应了解,要成为宾客咨询服务的“活字典”、“百事通”。

餐饮服务中同样也需要较强的记忆力,一方面要熟记本餐厅经营的各类菜肴、点心、酒水、烟、茶的品种、供应、价格、特点等内容;另一方面也要熟悉客人的情况,如需求特点、忌讳等。还要熟悉正确的服务方法,以便做好推销服务工作。厨师要明确掌握各类菜肴的配料成分、比例、制作方法等,以便随时满足宾客之需烹制菜肴。

商场的服务员对商品的品牌、性能、价格等要详尽了解,并把这些内容牢记在心,以便根据宾客的不同需要提供相应的服务。

在记忆力中,记住常住客的姓氏或姓名是非常重要的。记住其姓名并以其姓氏打招呼,根据其需求提供相应的服务,就会使客人倍感亲切,加深对酒店的良好印象。

而要加强记忆力就必须做到:第一,明确记忆目标,这样就会使大脑处于高度活跃的状态,容易接受各种信息,且记得清、存得久。第二,要精力集中,力求理解,理解了才会记住。第三,要反复运用,运用是加强记忆良方。第四,要讲究科学的记忆方法,方法对头,才能记得清晰牢固,用起来得心应手。

二、有了意志力你就成功了一半

意志是人们自觉地克服困难以达到预定目的的心理过程。酒店服务员要能自觉地遵守服务员守则,不在工作时间聊天、做私事;当宾客有困难时,千方百计地帮助他们,直到问题圆满解决为止。这种控制自己、自觉克服困难的行动就是意志的表现,有了意志力,就等于成功了一半。

⇒坚持主动性,不做木偶人

主动性是指人们对自己行动的目的性有明确的认识,并以此来调节自己的



行为。有主动性的人首先会确定自己工作的目的、目标,当经过分析认识到自己的目标是重要的且是正确的之后,就会主动积极地采取行动来促使目的、目标的实现,并经常对照目标检查自身的行动,正确地对待自己所取得的成绩与进步,对自己往往能高标准、严要求。

没有主动性的人则不能确定自己的目的、目标,工作要等别人指出,任务要有人督促才去完成,像木偶人一样“推一推,转一转”;甚至对工作能推就推,能拖就拖;怕麻烦、怕辛苦,能不做就不做,能让别人做就让别人做。

在服务工作中坚持主动性就是要做到主动服务。主动服务不仅是宾客在本酒店受欢迎程度的体现,也是一名服务员专业水平高低及个人能力、素质的综合表现。所以,在服务行为上加强主动性是非常有必要的。

何谓主动服务呢?主动服务就是要掌握服务工作的一般规律,善于观察分析客人的心理和特点,懂得从客人的神情和举止上了解其需要,服务于客人开口之前,至少在宾客开口之后要马上服务,以满足宾客的需求。主动服务要求服务员有“主动找事做”的意识,对职责范围内的工作,不用上级督促、不需宾客提出便主动服务。在一般情况下,可做可不做的事情要主动热心地去做,不怕麻烦,任劳任怨,从自身做起,带动他人。

主动服务关键是要有高涨的工作热情与强烈的服务意识,没有这些正确观念的支持,就没有了推动力。所以,培养工作热情与服务意识是根本,而且还必须加强记忆能力、观察能力、理解能力以及反应能力、注重团体意识与合作精神的培养。须知服务员是酒店的主人,要站在主人的位置上,主动开口,主动服务,给客人以热情好客的良好印象,使服务效果超乎宾客期望之上。

⇨保持自制力,有理让三分

自制力是一种对个人感情、行为的约束控制力。自制力较强的服务员善于控制自己的情感,克制自己的举动,使之符合自觉的目的。不论与何种类型的宾客接触,无论发生什么问题,都能做到镇定自若,掌握自己的语言分寸,不失礼于人。当客人发脾气骂人时,保持冷静的情绪,认真检查自己的工作是否有不足之处,待客人平静后再作婉言解释与道歉,绝对不与客人争吵。当遇到故意刁难的客人时,保持冷静的态度,以礼相待,谦虚待客,同时多方面了解,细心观察,分析客人刁难的原因,并对症下药,做好服务工作。

在日常服务过程中,由于服务员的心理受到各种主客观因素的影响,不愉快的事情是经常发生的。在这种情况下,是稍有不快就把心中的怨气发泄到客人身上,还是发挥意识的作用,有意识地控制、调节以至于转化自己的情绪,就取决

于服务员自制力的强弱。有了良好的自制力,就能做到“有理让三分”,加深宾客对服务员的谅解。

加强自制力、克服冲动性应注意以下几个方面:

1. 当自己心情欠佳时,不应把情绪发泄到客人身上

诚然,每个服务员都是一个实实在在的、有血有肉有感情的人,都会遇到不顺心或伤心的事,而且难免会在表情、动作、语言中表现出来。但是在服务过程中,我们能将喜怒哀乐都“形之于色”吗?不能。因为客人是花钱来买享受的,是酒店的“上帝”而非“受气桶”,所以服务员要善于驾驭情感,做好自我调节,不要把情绪发泄在客人身上,不要把不满或怨恨发泄在工作中,如用力地端送上菜或收拾碗筷,这些都极容易让宾客发现和不满。再者,就是要注意如果面部表情生硬或面无表情,以致对宾客的询问不理不睬,也极易引起客人的误会,客人会认为你不情愿为他服务。在服务工作中,我们必须避免类似这些情况的出现。要经常反问自己在服务中是否做到面带笑容,控制自己不要把不愉快带给宾客(有条件的可先照镜子检查一下自己的笑容,或深呼吸几次,以便控制自己的情绪),礼貌地为宾客做好服务。

2. 当宾客对我们的工作提出批评而使我们难堪时,应冷静地对待

客人对我们的工作不满或有情绪时,往往会对我们提出批评,这种批评可能会在不同场合(公开或私下),以不同方式(口头、电话或书面)提出来。客人在私下的场合以委婉的方式向我们提出时,我们感到容易接受,但宾客在公开场合对我们疾言厉色时,我们往往会感到难堪。遇到这种情况,我们应表示歉意,并马上改正,如属客人一时误会,则要在适当的时机向客人做耐心细致的解释,争取客人的理解;如属客人故意刁难,我们也应以礼相待,谦虚待客;如仍未解决,则应向上级反映,由上级解决。同时要相信,客人对酒店提出批评,大多数是出于对酒店的爱护和信任,是善意的,我们应虚心接受,切不可针锋相对,使矛盾激化,不可收拾。如属客人无理取闹,则交由领导处理。

一位台湾客人入住广州某酒店 1818 房间。行李员把他带到客房刚刚退出,服务员小谢即进房送上礼貌茶,她面带微笑地对客人说:“姚先生,请喝茶,请用毛巾。”但客人说:“这毛巾不干净。”小谢连忙说:“对不起,请稍等一会儿,我马上给您送来。”说完便去工作间换了一条新毛巾送来。这时候,客人指着冷水瓶说:“这冷开水不新鲜。”小谢有礼貌地微笑着对客人说:“姚先生,请稍候,我马上给您送来。”转身去到工作间,换上新开水,加进冰块,送回客房。客人这才满意。小谢主动询问客人:“请问您还有什么事需要我做吗?”客人挥挥手,示意服务员离开。

过了一会儿,这位姚先生又打电话到服务台,请服务员再送一些茶叶来。小



谢很快地把茶叶送进房间。没想到客人大为不满,抱怨说:“我不要绿茶,我要红茶!”小谢心里感到委屈,但她没有丝毫流露,再次向客人道歉说:“对不起,我马上给您送来。”接着又去换了几包红茶送给客人。

此刻,客人很受感动,连声向小谢道谢:“小姐,谢谢你,谢谢你!”小谢很有礼貌地说:“不用谢”,并道了声“晚安”,然后退出房间。

以上实例中的客人的要求显然有点过分,客用毛巾是经过消毒的,开水是上午灌的,他也没有明确说明要红茶。而服务员小谢对客人的服务始终是耐心诚恳的。小谢主动向客人道歉,说明她对“客人永远是对的”这句酒店服务的座右铭有着正确的认识,并具有优秀服务员的素质和修养。从换毛巾、换冷开水到换茶叶,可以看出这位客人是一位爱挑剔的人。

3. 当宾客对我们不礼貌时,要有礼、有利、有节地解决问题

生活是五光十色的,在千千万万的宾客当中,总会出现个别不文明、不礼貌的客人,他们对服务员不尊重,显示了较差的修养,对此,我们必须采取适度的克制,不能以牙还牙,与客人争吵,要做到有礼、有利、有节。

(1)有礼,即临辱不怒。当服务员面对宾客的不礼貌时,不是变脸发火,而是沉着大度,以妙语应粗语,以豁达应愚昧,以文雅对无礼,使个别客人对自己的行为感到过意不去,这样才能既不使自己陷于被动境地,又维护了酒店的形象。

(2)有利,即动之以情,晓之以理。虽然这些人个性较强,但是一旦发现理亏,还是会见风使舵的。如果是对女服务员态度轻浮甚至动手动脚,女服务员态度要严肃,并迅速回避;如果情节严重,应马上报保安部视情况处理。

(3)有节。客人毕竟是客人,事情过后,我们还应热情服务,不能因客人有过错而随便应付他。

4. 当接待客人较多、工作量较大时,应注意服务态度和工作效率

客人多是我们的生意兴旺发达的标志,因此,客人多时,我们应感到高兴,但客人多也给我们带来较大的工作量。这时,我们应注意以下几点。

(1)要对客人讲礼貌,不要感到客人多是有求于我们而对客人冷淡、无礼、不耐烦,须知酒店兴旺、宾客多是宾客对我们的信任,是我们树立良好形象的好时机,不能在客人“有求于”我们时我们不热情,我们有求于客人时才热情。

(2)要提高工作效率,做到镇定自如、忙而不乱,有条不紊地接待客人,并且要“接一答二招呼三”,接待好每位客人。

5. 当接待的客人较少、工作量较少时,应注意加强自律

酒店经营有旺季也有淡季,每日营业有高峰期,也有空闲时。淡季或空闲时客人较少时,服务员紧张的神经往往会松弛下来,感到疲劳,且空闲时感到时间