

酒店礼仪

(第二版) 张文·编著



Hotel Etiquette

华南理工大学出版社

酒 店 礼 仪

(第二版)

张 文 编著

华南理工大学出版社

·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店礼仪/张文编著.—2 版.—广州: 华南理工大学出版社,
2002.2

ISBN 7-5623-1164-1

I. 酒… II. 张… III. 礼仪-酒店管理 IV. K891

总 发 行: 华南理工大学出版社

(广州五山华南理工大学 17 号楼, 邮编 510640)

发行电话: 020-87113487 87111048 (传真)

E-mail: scut202@scut.edu.cn

<http://www2.scut.edu.cn/press>

责任编辑: 黄丹丹

印 刷 者: 中山市新华印刷厂有限公司

开 本: 850×1168 1/32 印张: 12 字数: 323 千

版 次: 2002 年 2 月第 2 版第 5 次印刷

印 数: 16001~19000 册

定 价: 18.00 元

版权所有 盗版必究

第二版前言

随着我国社会经济的迅速发展，我国酒店业也发展迅猛，其管理理念和服务质量正大步直赶世界先进水平。但毕竟我国现代酒店业的发展时间不长，与一些发达国家相比，还存在着明显的差距。我国素有“礼仪之邦”美誉，但由于经济和文化教育的落后，酒店礼仪还有待努力改进和提高，才能适应现代社会的发展需要。

我国加入 WTO 之后，外国人到我国旅游或进行商务活动日益增多。酒店礼仪在树立中国和中国人的良好形象方面，在发扬中国优良传统、创造中国特色方面，在提高酒店管理水平和服务质量方面，可以起到很大作用。而且，礼仪的讲究在我国精神文明建设中的作用也不容忽视。所以，酒店礼仪的学习和研究是摆在酒店管理者和众多从业人员面前的重要课题。

酒店礼仪是职业性较强的礼仪，但它不是机械的，它要求酒店员工发自内心地尊重人和关怀人，真心实意地与人为善，“诚于中而形于外”。所以，酒店礼仪不仅仅是方式方法的问题，更重要的是它所体现的人的深刻的精神内蕴。

我国第一位礼仪学家孔子说：“不知礼，无以立。”

这在今天仍具有深刻意义。

经过多年的教学、研究和实践的积累，本书在 1997 年版内容的基础上作了新的修订，使第二版的内容更加充实、完善、适时。本书内容大致分为：礼仪规范、礼节要求、酒店部门礼仪。本书试图通过大量的实例、细致的剖析、新而实的观点去把握酒店礼仪，希望对酒店业工作者和广大读者有所裨益。

本书的撰写和出版，得到了张强、张唯敏、莫滔、张虹、王政忠等同志的指点和帮助，编辑认真负责，付出了辛勤的劳动，华南理工大学出版社大力支持，使此书得以顺利出版与再版，与读者见面，借此谨向他们表示衷心感谢！

由于水平有限，书中错误在所难免，欢迎专家、广大读者批评指正。

编者

2001 年 12 月 24 日

目 录

第一章 酒店礼仪概述.....	1
一、礼、礼节、礼貌和礼仪.....	1
二、酒店礼仪的意义.....	2
第二章 仪表端庄 形象美好	16
一、对仪表仪容的总体要求	17
二、注重仪表, 树立美好形象	19
三、仪容仪表	20
四、修养与仪表	21
五、气质与仪表	25
六、风度与仪表	25
七、发型与仪表	42
八、着装与仪表	45
九、化妆与仪表	78
第三章 态度和蔼 热情待客	80
一、态度和蔼的标准	81
二、态度的价值	89
三、克服消极服务态度	90
第四章 礼貌语言 温暖如春	92
一、表达意思要委婉	92

二、说话随时掌握分寸	94
三、多用敬语、谦语、雅语	96
四、回答询问的礼仪	98
五、基本礼貌用语	100
六、使用礼貌用语时应注意的问题	101
第五章 遵纪守法 维护公德	104
一、遵守社会秩序, 维护社会公德	104
二、遵纪守法	105
三、酒店员工的职业道德	106
第六章 讲究卫生 焕然一新	109
一、个人卫生礼仪	109
二、店容卫生礼仪	111
三、酒店基本卫生知识	113
第七章 尊老爱幼 传统美德	116
一、尊老敬贤	116
二、爱护幼小	119
三、尊重女性	119
第八章 礼仪规范的特点	128
第九章 礼节礼貌在酒店服务中的重要作用	130
一、服务质量是酒店的生命线	130
二、员工亲切服务的心理, 也是服务人员本身的需要	131
三、礼貌服务能满足客人的心理需要	135
第十章 举止仪态礼节要求	136
一、站姿	136
二、坐姿	139
三、走姿	143
四、蹲姿	146
五、手势	147

六、行为稳重,克服冒失	154
第十一章 问候礼节要求	156
一、语言问候礼节	156
二、动作问候礼节	161
第十二章 称呼礼节要求	176
一、称呼的三种功能	176
二、国际通用称呼礼节	177
三、一些国家的称呼礼节	182
四、国内的习惯称呼礼节	184
五、外交活动称呼中值得注意的问题	186
第十三章 应答礼节要求	188
一、解答客人问题时的礼仪	188
二、倾听的礼仪	189
三、问答客人的礼仪	190
第十四章 迎送礼节要求	198
一、确定迎送规格	198
二、接待的礼仪	201
三、献花礼仪	203
四、介绍与使用名片的礼仪	203
五、陪车礼仪	213
六、到店时的接待礼仪	214
七、送客礼仪	215
八、迎送工作中的几项具体事务	216
九、重视分别接待	217
第十五章 前厅服务礼仪规范	220
一、前厅服务礼仪	220
二、门卫服务礼仪	222
三、行李员服务礼仪	225

四、电梯服务礼仪·····	230
五、问询服务礼仪·····	231
六、总服务台服务礼仪·····	232
七、大堂助理服务礼仪·····	245
八、电话总机服务礼仪·····	252
九、公卫清洁员服务礼仪·····	259
第十六章 客房服务礼仪规范·····	261
一、客房服务礼仪·····	262
二、礼貌与行为·····	266
三、台班服务礼仪·····	269
四、防止火灾,确保安全·····	271
第十七章 餐厅服务礼仪规范·····	276
一、餐厅管理工作职责礼仪·····	276
二、餐厅员工对客人的礼仪·····	279
三、餐厅服务礼仪·····	284
第十八章 宴会服务礼仪规范·····	304
一、国际上通用的宴请形式·····	304
二、宴请准备礼仪·····	308
三、宴会服务员礼仪·····	320
四、团队用餐服务礼仪·····	325
第十九章 酒吧服务礼仪规范·····	327
一、酒吧服务用具·····	327
二、酒吧服务中几种常见酒的饮用最佳温度·····	328
三、酒吧类型·····	328
四、酒吧服务礼仪·····	332
第二十章 商品服务礼仪规范·····	342
一、创造良好的购物环境·····	342
二、主动迎客·····	343

三、举止要求·····	350
四、文明答问·····	351
五、童叟无欺·····	353
六、热情送客·····	355
七、售后服务·····	355
第二十一章 综合服务礼仪规范·····	356
一、音乐茶座服务礼仪·····	357
二、美容服务礼仪·····	359
三、游乐服务礼仪·····	363
四、健身服务礼仪·····	368
附录一 广州部分三星级以上酒店名录·····	371
附录二 部分国家和地区名称英汉对照·····	373

第一章

酒店礼仪概述

一、礼、礼节、礼貌和礼仪

酒店产品的核心是提供优质的服务，而礼节、礼貌是酒店服务的内容和基础。酒店服务离不开礼、礼节、礼貌和礼仪，那么，什么叫礼、礼节、礼貌和礼仪呢？

首先，我们看看什么叫礼。俗话说：有礼走遍天下，无礼寸步难行。礼是表示敬意的通称，它是人们在长期的生活实践中约定俗成的一种行为规范。

礼节是指人们在日常生活中相互表示问候、致意、祝愿、慰问，以及给以服务和必要的协助的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为和仪态等方面的体现。礼节往往是本国或本组织、本人对自己所交往、接待和服务对象由衷表示尊敬、善意和友好的行为。如春节，我们带着礼物走亲访友拜年就是一种礼节。

礼貌就是人们在相互交往中表示敬重和友好的行为，它的本意就是体贴别人。我们说一个人有礼貌，除了指他（她）适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止气度、气质外，还必然反映在具体的甚至是细微末节的行为举止上。诸如对宾客笑脸相迎，热情

服务，尊老爱幼等等。

是否有礼貌乃是酒店员工的文化、修养和素质的综合表现。以满足宾客膳宿、休憩、购物和康乐等要求为己任的酒店，酒店员工更应时时、处处讲究礼貌，使宾客感到亲切温暖。

礼仪即礼宾，本意是以宾客之礼相待，现简单地讲，礼节、礼貌和仪式就叫做礼仪。在很早以前，英国战舰上有 21 门炮，海军司令登舰时就鸣放 21 响，以后各国沿用此法，作为迎送国家元首和首脑的礼节。礼仪是表敬意、友好和善意的各种礼节、礼貌和仪式。

在社会生活中，讲究礼节、礼貌是一个国家文明程度的重要标志。而对个人而言，礼节、礼貌也是衡量道德水准高低，有无教养的尺度。像多讲“您好”、“谢谢”、“对不起”等礼貌用语；真心实意地帮助别人，不图名、不图利、不图回报；从小事做起，不随地吐痰、扔纸屑、扔果皮；下雨天，借把雨伞给同事，等等，这些都是礼仪，礼仪的基本内容就是真心实意地尊敬人、关心人。

二、酒店礼仪的意义

（一）酒店的概念

酒店，过去一般称旅馆（Tavern）、餐馆（Restaurant）、客栈（Inn or Hotel）等等，在我国古代也称酒家。

“酒店”也是从英语“Hotel”（原为法语）翻译过来的。“Hotel”最早出现在法国，那时（距今 100 多年前）的 Hotel 是法国富人和名流聚集的地方，酒店一般都具有多功能的服务，集居住、餐饮、购物、娱乐、健身、邮电、交通等服务之大成。

我国一般把“Hotel”翻译成饭店、宾馆、大厦、酒店，准确地说，酒店应该是自主经营、自负盈亏、独立核算的经济实体，是能为旅客提供吃、住、购、旅游、交通、邮电、银行、娱乐、贸易、文化、信息交流等比较齐全的服务设施，以旅客至上、服务周到、文明有礼为服务宗旨，并讲求经济效益的综合服务系统比较齐全的企业。简单地说，酒店是为旅客提供住宿和餐饮服务的场所。

（二）酒店的形成

酒店的形成与旅游业是紧密相关的。自从有文字出现开始，就有关于旅游的记载。在古代，旅游者的安全是不能得到充分保证的，而食、饮料和住宿都得就地解决，由于旅游需要有食宿的地方，于是形成了酒店与旅游二者紧密相连的关系。酒店是旅游的基本，是旅游的重要组成要素之一，是旅游业经营活动必不可少的物质，因而也是旅游业必不可少的一个组织活动。现代的酒店被称为旅游者的“家外之家”。一个独具特色的高质量的酒店，不仅可以使客人得到物质上的满足，而且也可以获得精神上的享受，其本身就是一个具有吸引力的旅游资源，可以招徕众多的旅游者。

旅游活动自古就有，酒店随后应运而生。相传欧洲最初的食宿设施约始于古罗马时期，其发展进程经历了所谓客栈时期、大酒店时期、商业酒店时期等阶段，其间潮起潮落，几经荣衰。第二次世界大战后，欧美各地旅游业迅速发展，进入了现代新型酒店时期。至20世纪60年代，已出现了不少在世界各地拥有数十上百家企业、大酒店公司、连号酒店公司，从而形成了庞大的有联系而又独立的酒店行业。

在中国，最早的酒店设施可一直追溯到春秋战国甚至更古的时期。中国出现现代化的酒店设施，只不过是近几十年来的现

象，其中一些是经过改造的旧饭店，一些是建造的宾馆、酒店和招待所，另一些则是近年来兴建的现代新型旅游酒店。这三类设施成了中国目前旅游酒店的主要接待力量。

（三）各类酒店术语

酒吧间：指西餐或西餐旅馆中卖酒的地方，多用于方言。

酒店：是现代名词，多指规模比较大，设备好，综合服务质量高的星级饭店。

酒家：指酒店，现多用于饭馆名称。

旅馆：营业性的供旅客住宿的地方。

旅店：旅馆。

旅行社：一种服务机构，专门办理各种旅行业务，如给旅行的人安排食宿、交通工具等。

旅社：旅馆，多用做旅馆的名称。

旅舍：书面语中的旅馆。

公寓：指租期较长，房租论月计算的旅馆。旧时住宿的人多半是谋事或求学的。现多是公司租房。

客栈：设备简陋的旅馆，旧时有的兼供客商堆货并代办转运。

餐厅：供吃饭用的大房间，一般是大旅馆、火车站、飞机场等附设的营业性食堂，有时用做大饭馆的名称。

餐馆：酒店一词的前身，同旅馆大同小异，除了提供旅客住宿外，还提供餐饮服务。

饭店：较大而设备好的旅馆，方言又称饭馆。

饭馆：出售饭菜供人食用的店铺，也叫饭馆子。

饭铺：规模较小的饭馆，昵称饭铺儿。

饭庄：规模较大的饭馆，也叫饭庄子。

宾馆：公家招待来宾住宿的地方。现指较大而设施好的旅馆。

大厦：高大的房屋，今多用于高楼名，也泛指酒店。

夫妻店：指由夫妻两人同心经营的，一般不用店员的小饭馆。

旧时的小酒店是由私人的家庭住宅演变而来的，曾经为客人提供了很大的方便。而今日的酒店，即使是小小的夫妻店，与任何家庭住宅都不同，它通常被作为一个目的地，是为旅客提供食宿的设施；以前的小酒店为所有来客提供家庭式餐食，而现代的酒店、餐馆、酒吧在设计、装修和菜肴等方面都发生了创造性的变化。

（四）酒店礼仪

1. 酒店礼仪定义

通过了解酒店的概念，我们可以这样来给酒店礼仪下一个定义。酒店礼仪是属于职业礼仪的一种，它是指在酒店服务工作中形成的，并得到共同认可的礼节和仪式。它的主要体现是礼貌服务，宾客至上。目的是使客人有宾至如归的感觉，从而更好地树立个人和酒店的形象。酒店礼仪主要表现在全心全意为客人服务的思想，尊重关心客人，宾客至上，讲究接待服务的方法和艺术，符合本国国情、民族文化和当代道德。尊重别国风俗习惯和宗教仪式，尊重妇女，从而使客人满意，认可酒店的服务，赢得更多的回头客。汽车游客饭店早期成功的主要原因就在于它们满足了宾客住房以外的新的需求。方便的停车场，简便的登记手续，不收小费，便宜的房价、游泳池及其他娱乐设施等等都是为了适应宾客变化的需要而产生的。这充分体现了酒店礼仪的精髓所在，即全心全意为宾客服务。例如：

香港丽晶酒店的礼宾服务在全香港五星级豪华酒店中是数一数二的佼佼者。丽晶礼宾部的主管考夫特先生

说：如何关心客人，如何使客人满意和高兴是酒店服务最重要的事情。考夫特先生在1980年丽晶开张时就从事礼宾工作。十多年来，每个到过丽晶，每个受过考夫特先生亲自服务的客人无不为他提供“难不倒”的服务而折服。

一次，客人在午夜提出要做头发，考夫特先生和值班的几位酒店员工迅速分头忙于联系美容师，准备汽车，15分钟内就把美容师接到酒店，引入客人房内，客人说这是奇迹。

又有一次，一对美国夫妻想到中国内地，但要办签证，可只在动身前一天才提出来。考夫特先生立即派一名手下直奔深圳，顺利地办完手续，他说：“时间这么紧，惟有这个方法，因此，再累再苦也得去。”

有人问考夫特先生，如果有人要特殊年份的上等香槟酒，而酒店中没有怎样办？考夫特先生说：“毫无疑问，我要找遍全香港。实在满足不了客人，我会记下香槟酒名称及年份，发传真去法国订购，并向客人保证，他下次再来丽晶时，一定能喝上这种香槟酒。”

可见，当客人需要特殊服务时，酒店员工应在很短时间内满足客人的需求，这样犹如春雨渗进干涸的土地，客人会感到被关怀的温馨。

可见，真正有礼貌的优质服务，决不可只满足于按规则进行服务，它必须是规则礼仪再加上油然而生的真情、友谊中产生出来的某种东西，如果列成公式就是：

$$\text{真正的服务} = \text{服务礼仪} + X$$

这个未知数 X 是根据服务对象的不同、场所的不同、时间的不同、需求的不同而千变万化的，这样，就形成了目前酒店优

质服务的新潮流——个性化服务。

例如：某酒店前台迎送服务礼仪规定，“客人乘坐的车辆到达酒店时，要主动为客人开启车门，并用手挡住车辆门框上沿，以免客人下车时碰到头部，并主动向客人招呼问好”。但是，如遇到老年客人，下车时还需要携扶一下。携扶老人，酒店没有明文规定，但对于一心一意为客人服务的员工来说，又是应该想到的，应该做到的，这就是酒店礼仪的灵活运用，真情服务，也就是个性化的服务，这些类似的服务可以增加客人的满意度，而客人的满意度带来“客人的忠诚”，“客人的忠诚”带来企业的获利和成长。

2. 酒店服务无小事

酒店服务中，任何微不足道的失误，都可能构成对酒店形象的损毁，千里之堤，溃于蚁穴，就是这个道理。例如：

有个大学毕业生小赵，分到某大酒店公关部，经过几年的艰苦奋斗，勤恳工作，被聘为科长。一次，酒店接待一位前来投资的大老板，经理把接待任务交给小赵，小赵认真准备，可是一不小心，客人主宾位弄错了，由于很忙，大家都未发现，等发现时已经迟了。结果这次投资项目告吹了，小赵也被调离了公关部。

主宾座次，就是礼仪问题，座位弄错，就是对客人的不尊敬。由此可见，也许这是一个很偶然的，很小的疏忽，但一不小心，就会因小失大。因此，酒店接待中，事无大小，都要特别讲究礼仪。

3. 双胜原则

争强好胜之心，人皆有之。酒店员工必须懂得你永远不能战胜客人，如果你觉得“战胜”了客人，那不是胜利，而是失败。