

HOTEL SERVICE

酒店服務技術

服務精神

儀容禮貌

電話接聽

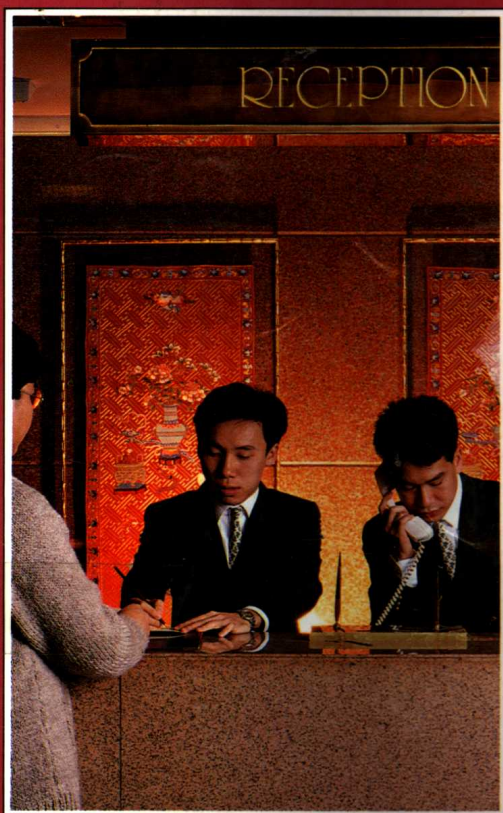
总台工作

客房管理

客房服務

酒吧服務

餐廳服務



孫衛民 編著
楊征美

香港珠海出版有限公司

酒店服務技術

孫衛民 楊征美編著

香港珠海出版有限公司
台灣珠海出版有限公司

國立中央圖書館出版品預行編目資料

酒店服務技術／孫衛民，楊征美編著．——初版．

——[臺北市]：臺灣珠海，1992[民 81]

面；公分

ISBN 957-657-072-7(平裝)

1. 旅館－管理

489.2

81002256

商業實務叢書

酒店服務技術

編著者

孫衛民 楊征美

出版者

香港珠海出版有限公司

香港九龍尖沙咀漢口道4~6號駟生商業中心13字樓

台灣珠海出版有限公司

台北市安和路2段65號2樓

總代理

淑馨出版社

台北市安和路2段65號2樓

電話：7006285・7039867

郵撥：0534577~5

承印者

海聲印刷廠

柴灣康民街2號康民工業中心209室

出版日期

一九九二年七月初版

版權所有・不准翻印

ISBN 957-657-072-7

前 言

在現代文明社會，由於生活水平的提高和假期的增多，人們都喜歡外出旅遊，酒店業因此得到極大發展，而其經營和管理的方法和方式，更是日益受到重視。酒店管理的成功，主要表現在其服務質量和服務水平，令旅客食、住都舒適滿意，有賓至如歸的感受。

本書主要講解酒店內的服務技術，內容着重實用，資料全部來源自若干中外著名大酒店，是長期在酒店工作的侍應生、部長、經理等的經驗總結，涉及範圍廣泛，從酒店客房、餐廳的整體管理到侍應生的具體工作以至服裝、化粧、儀態等，都有詳盡論述，適合在酒店、餐廳工作或準備從事此行業的人士參考。

目 次

前 言	1
第一章 酒店服務	5
一 酒店服務的基礎	6
二 酒店人員的自我修養	8
三 酒店人員的基本注意事項	11
四 酒店人員的基本服務精神	14
五 問 候	16
六 接聽電話	18
七 關於語言的使用	25
八 接受吩咐及報告	29
第二章 總 台	30
一 總台服務部	30
二 客房預訂	39
三 客房服務	43
四 接待業務	47
五 電腦知識	59
六 住客失物和遺忘物品的處理	63
七 總台的責任	65
第三章 客房部門	66
一 客房部業務	66
二 客房部的工作及其準備	68
三 客房部從業員的禮貌	69
四 打掃客房	71

第四章	餐飲、宴會、酒吧部門	80
一	酒店的餐飲部門	80
二	侍應生的基礎	81
三	銀器和其他器皿	84
四	菜譜的基礎	89
五	餐 桌	90
六	法國服務	94
七	宴會部門	100
八	酒吧部門	103
附 錄		108
一	酒店業常用英語詞彙	108
二	酒店英語	130

第一章 酒店服務

每家酒店都制訂有給職工遵循的服務手冊，一般來說，各酒店的服務手冊，均是由酒店的專家精心撰寫而成的，它隨市場行情的變化和需要而不斷修訂、更新。手冊不對外發行，一般很難得到手。

本書內容在某種程度上來說，是各酒店服務手冊內容之綜合，因為本書是從衆多高級酒店的服務手冊中，選取對讀者最重要的部分編寫而成。

各酒店的服務手冊，不少細節僅僅適用於該個酒店，不值得去專門學習，如果不在該酒店工作，學了也毫無用處。因此，本書只採用各手冊中最基本而有用的部分。至於有關菜式、酒、雞尾酒等，因為需要專書論述，在這本書裏就簡述或省略。另外，書中也不引用服務不當的例子，儘管這類例子不少。比如“在用過的髒煙灰缸上重疊放上一個乾淨的煙灰缸，然後一起拿下，再將乾淨的煙灰缸擺回桌上”。這種用乾淨煙灰缸蓋住髒煙灰缸的做法，顯然是爲了防止煙灰揚起，但如果拿煙灰缸的速度太快的話，煙灰一樣會飛起。其實這種情況，應該使用不銹鋼的薄蓋子預先蓋住煙灰缸。還有，有的侍應生喜歡詢問正在用餐的客人“味道怎麼樣？”。這樣也不太好，因為這可以被理解爲強求客人讚賞。很少有客人會直言不諱的說：“味道太差了！”如果真有客人這樣回答，結果肯定會變得不愉快。

一、酒店服務的基礎

首先要充分了解所服務的酒店。

1. 正確牢記本酒店的名稱

酒店和餐廳往往是店名和法人名各不相同。在記住店名的同時，必須正確牢記酒店作為註冊公司的名稱。

2. 記住酒店主要人員的名字

記住總經理的名字、直屬上司的名字、酒店概況、酒店的詳細地址等。

這些都是理應知道的。在酒店工作了一段時間後，就應該掌握上述情況，不然就成了笑話。如果所在酒店和餐廳不斷發展，會有數十間下屬機構和部門。從進入酒店工作開始，至少在二、三年內要熟悉內部各部門的情況。對其他部門一無所知，不利於將來的發展。切莫成為酒店內分工系統的孤兒，即使自己從事的工作微不足道，也要對其背後存在的酒店整體工作關心，從而達到了解整個酒店的情況。

3. 了解有關本酒店的歷史

記住本酒店的簡史。了解本酒店的創始人用怎樣的想法創建了這個酒店，以後又怎樣發展壯大，這點非常重要。職員對酒店抱有自豪感可帶動工作的積極性，了解先輩的創業之難對自己也有幫助。現在發展成為集團型的大酒店，最初皆是由一間開始的。明白這些對了解整個酒店同業也是頗有裨益的。

4. 了解本酒店其他的有關情況

酒店本身就是一種商品。庭園、客房、餐廳、大堂等都是商品。因此，要記住作為商品的餐廳在幾樓，營業時間由何時至何時，宴會廳有幾間，可容納多少人，拱廊裏的商店有何種商品，各商店所處位置，商店的營業時間等。

記住這些後，當你早上七點或夜晚十一點這種非正常用餐時間，在走廊被擦肩而過的客人問：“現在哪兒可以用餐？”時，就不會張口結舌地回答不出來。

當然，充分了解自己所從事的工作，其重要性是不言而喻的。必須每天學習自己所從事的服務以及出售的商品，設法通過幾年經驗的積累，成為這方面的專家，並且要時刻不忘和其他部門的協作以及和酒店整體利益的關聯。

5. 嚴格遵守酒店的工作規則和內部規章

無論誰都不願被束縛，但唯有衆人齊心協力才能使酒店各項工作正常運轉，因此作為職工，必須遵守一定的規則，譬如上下班打卡、嚴守輪班時間、不在禁煙區吸煙、禁止打私人電話等類似規定。保持在規定範圍內行動，一般只要習慣了，也就不至於有什麼痛苦了。大多數人都願意遵守這樣的規章制度。

對酒店而言，最理想的經營莫過於讓酒店設施被客人最大限度地加以利用，對社會起到公共關係的作用，並且有利可圖，使全酒店職工受惠。為此，確認酒店的方針是至關緊要的，要嚴於律己，使每人各自分擔的工作完全運轉起來，同時還要做到同心協力。

(1) 由多人匯集而成的服務具有非常大的力量。

(2) 羣策羣力會產生非常圓滿的計劃。

(3) 如果缺乏 1、2 條，就會像帶有病灶的病人無精打彩，一蹶不振。

二、酒店人員的自我修養

1. 頭 髮

男性不可留長髮。頭髮要梳理整齊，不留頭皮。使用帶清淡香味的髮乳或髮型軟膏。整理頭髮時，要防止頭皮掉落肩上。

鬢角不能留得太長，即使社會上時興長鬢角，也不應效法。酒店人員必須保持整潔、美觀的儀表，特別是主管人員，應該以身作則。

女性要注意身上不要帶有脫落的頭髮和頭皮。不可以當衆梳理頭髮以及讓頭髮蓬亂不整。髮色原則上最好不要染其他顏色。不要忘了在客人眼裏，一頭烏髮是相當富有魅力的。

2. 面 部

無論男女都要注意面部清潔。愉快的表情和美麗的肌膚來自於健康的生活和營養。男職員要注意不留鬍鬚、保持牙齒清潔、去除口臭。女職員要化淡粧，濃粧會降低格調，特別要講究口紅的色彩、塗法和濃淡。中年女職員也宜化淡粧，不能完全不化粧打扮。切忌將臉頰塗得太紅。另外，女職員不要使用氣味太強烈的化粧品。眼影、眼線等化粧可和酒店的化粧師商量，研究較為理想的化粧方法。

口臭和體臭往往本人不太留意，所以需要相互提醒。不要在上班前和上班時吃大蒜、韭菜等。

要保持牙齒、鼻子等部位的清潔。上班時，不可佩戴華貴過客人的首飾（耳環、戒指、手鐲、項鍊）。要時常注意尊敬客人。

另外，佩戴戒指、結婚戒指、母親紀念品等有特別意義的飾

品時，要事先得到上司的許可。

原則上酒店一般不安排戴眼鏡者在服務客人部門工作，不得已時也絕對不准戴有色眼鏡。

3. 制服

對酒店制服要愛護珍惜，發給的二、三套制服要常在保管得很好的狀態下按規定地穿著。就像我們可以從客人的服裝判斷出其涵養、氣質一樣，客人也由服裝來判別酒店服務員的品性。

要經常熨衣服，褲子要保持應有的線條，經常使用刷子將衣褲刷乾淨。

酒店制服往往趕不上時髦，但在數百名全體職員當中，不容許自己一個人為趕時髦任意改製制服。統一的制服有其獨特之處，也許本人覺得穿制服很別扭，但客人一般都不會這樣認為，相反，如果有一人穿很窄小的褲子或很貼身的裙子，客人就會看不順眼。

4. 襯衫等

如果酒店飲食部門的人員脖子明顯不潔，那麼就會使人聯想到食物也不衛生，所以要牢記清潔第一。

襯衫等酒店一般只發給兩件，不能因為嫌少而不及時換洗，故意穿著不乾淨的襯衫，這對自己有害無一利。要保持領頭和袖口的整潔。至於領帶，不要使用髒而膩到發光的領帶。另外，對一般職員來說，與其穿著華麗的服裝，還不如穿著不帶花紋、色彩調和的服裝。餐廳、宴會廳侍應員因為配給蝴蝶結，所以要按規定使用蝴蝶結。

名牌（表示自己姓名、職務等）要正確佩戴在規定的地方。應該對自己的名字抱有自豪感，並要因自己能佩戴這樣的名牌而感到十分光榮，如果不願佩戴名牌，或戴了却又因此而羞羞答答，那就令人難於理解了。

5. 短襪、長襪

男子要穿黑色或深藍色的襪子，不可太薄，切莫穿太華貴的襪子。襪子要每天換洗。女子根據不同部門，適當穿著指定顏色的長襪。

另外，裙子下擺不能露出襪裙。

侍者的花邊帽、圍裙等要按規定正確使用，經常將清潔放在首位。

6. 其 他

女子塗指甲油只能使用無色或透明的指甲油，色彩不能過於艷麗。並且，既然塗指甲油，就要塗得好一點，如果弄得剝落、褪色，還是不塗為好。

全體酒店人員必須穿能夠經常擦洗的鞋子。除特定部門的白鞋（客房女傭）等外，以穿黑色正統的鞋子為好。茶色鞋、紅皮鞋、灰色鞋等一律不准穿。

如上所述，在酒店工作可以說沒有個人的自由，關於上班時的服裝、自我修養，一般越是高級的酒店越是嚴格。不習慣時，會對規章制度有抵觸情緒，但作為酒店從業員，過了一、二年，甚至會因這些嚴格的規定而對外誇口自豪了，表面上似乎有點不可思議，其實是最終明白了保持良好形象的意義。

另外，附帶說一下，酒店一般規定穿著的標準的男女襯衫，上班時顏色規定一律為白色是很普遍的事。但在美國的一些酒店，辦公室工作人員等穿各種顏色的襯衫被認為是很自然的事，其中私服佔絕大部分，相信其他地方也會逐漸朝這方向變化。

在戴手錶方面也十分有趣，客人可能戴日本產的精工、星辰，職員却戴金勞力士。所以有些酒店在“工作手冊”中，規定職員使用質樸的東西，比如客人的貴重，則要不顯眼地使用。

總之，為了讓客人在理想的環境中住宿，無論怎樣富有和現

代化，都要教導從業員分清自己的本分。

三、酒店人員的基本注意事項

前面主要闡述了酒店人員在外表方面要注意的地方，下面就自身必須注意的事項以及工作上應遵守的規則一並闡述。

一個人的氣質、內涵，可以從表情、姿勢、走路方式等反映出來。服務的好壞可從表情和待客中反映出來；有沒有知識和有沒有自信心，可以從姿勢態度和處事行為中反映出來。

1. 彬彬有禮

說到禮貌誰都懂，但真正要做到彬彬有禮在今天就決非易事了。

首先從下面三點開始談起，即正確的“鞠躬方法”、早上向人問候的“早晨”和對客人充滿謝意的“謝謝”。

正確的问候應該是雙目正視客人的眼睛（對酒店內上司及外部同業也都一樣）微笑地點頭問候。

假如客人對你的問候一點也不在乎，不屑一顧地一走了之，你也沒必要覺得有什麼難堪，因為人與人之間的問候不是為了要求對方回禮。即使有第三者看到你對客人的問候沒有得到回禮，也沒有什麼難堪。

“早晨！”這句早晨的問候語，如果發自內心，會使對方感到非常愉快。

服務質素高的酒店。客人每當去到主餐廳，從侍應生領班到侍應生、出納員，都必定會向客人說：“早晨！”“多謝光臨！”，對這種進出餐廳時的問候方式，客人都抱有好感。雖說大部分酒店的服務員都會向客人問候，但唯有服務質素高的酒店，在這方

面堅持得比較好。

新職工剛進酒店時，應將酒店內所有的同事都看作前輩，早上無論遇到誰，都要彬彬有禮地說一聲：“早晨！”，即使對方是搞清潔的工友，甚至是送牛奶的人，都應問好，不必為此感到難為情。

2. 笑臉常開

人們常說“眼睛是心靈的窗戶”“眉目傳情”等，酒店內個別年輕的從業員，當不喜歡某個客人時，那種心情總會在臉上暴露無遺。在接待各類客人時，無論對方是怎樣的人，為了使他們對酒店留下美好的印象，從本職工作來說，即使自己受委屈，也要將“滿面笑容接待客人”的宗旨放在首位。

3. 掌握顧客心理，提供最佳服務

你工作的崗位肯定有熱情待客的優秀的和有經驗的職員，不妨好好向他們學習。

人最忌諱受歧視。不能因對方是年輕美貌的女子，就和言悅色，對方是老人、白人和黑人就另眼相待。作為櫃檯服務的原則，應該是：

“FIRST COME, FIRST SERVED BASIS”

即：先到者先獲服務的原則。

另外，作為為衆多客人服務的侍應員，必須考慮對方需要怎樣的服務，要培養這種掌握客人心理的本領。同時，還需要勤動腦筋，心靈手快。問這問那，喋喋不休地令客人厭煩固然不好，但欠及時周到的服務更不好。

對有急事的客人要給予快捷的服務，就像給面面俱到地打聽情報的人提供詳盡的情報一樣，為配合客人需要，隨機應變地提供服務是十分必要的。

4. 提供快捷而準確的服務

要弄清楚客人點的菜和提出的要求，力求服務快捷，這點很重要。動不動就讓客人等待不是好的服務。如果因故需要客人等，最好預先向客人講清楚，譬如對客人說：“大約需要等××分鐘。”萬一不能及時上菜，應向客人道歉，最好中途再向客人打聲招呼。

5. 愛護酒店財產

與其他行業相比，酒店業的特點是將相當大的投資花在土地、建築物、設備、傢具、日常用具、備用品上。愛護這些財產不僅僅是爲了公司，與全體員工也有直接的利益關係。

6. 其 他

下列事項，酒店員工必須當作一般常識加以了解。

- (1) 上下班一律由職工專用門出入。
- (2) 不應使用客人專用電梯和洗手間。總台工作人員因業務需要使用客人專用電梯則不在此限。客人專用洗手間則嚴禁使用。
- (3) 不得隨便使用和穿越大堂等。
- (4) 在走廊等處與客人擦身而過時，一定要打招呼。
- (5) 不准將手插在口袋裏。若在室外工作，寒冷時可戴手套，在有暖氣的酒店內則無此必要。
- (6) 不要當衆耳語或指指點點。
- (7) 吃飯和工作前必須洗手。
- (8) 節制私語。不要目不轉睛地一直盯着某個人看。
- (9) 要以正確的姿勢待命，走路時要抬頭挺胸，目不斜視地注視前方，並且走路要有節奏。男子不要羅圈腿走路，要練習正確的走路方法。
- (10) 不准在食堂、宴會廳、大堂、走廊等地奔跑。

(11)在接待客人時，禁止搔首弄姿、觸摸頭髮、下巴等。要養成在洗手間和休息室修整的習慣。

(12)抖動腿部、倚靠桌子或櫃檯等姿勢，都屬不良習慣，要學會自我糾正。

(13)男人要有男人的樣子，女人要有女人的樣子，這點也很重要。但這裏所指的男人式的服務並不等於粗魯的服務，而是指快捷而斯文有禮的服務。

四、酒店人員的基本服務精神

就酒店服務教育來說，越是高級的酒店，越強調“服務之心”。個別酒店有通過讓員工住集體宿舍來培養服務精神的例子。對優良的服務而言，服務之心要比服務技巧重要得多。

酒店、旅館業之所以被稱為HOSPITALITY INDUSTRY，是因為HOSPITALITY即為“招待”之意，而慇懃為客人服務乃酒店、旅館業的基本。聖經裏有“以誠待客”的句子，它被當作YMCA國際酒店學校教育的一個目標，顯示了全心全意的服務和招待已經成為愉悅客人之本。

在陌生的異地及海外旅行的途中，素不相識的人對我們所表現的點滴好意，會留下深刻的印象，由此可知，對服務員來說，培養“為客人服務”之心是何等重要！

比如一個是熟知服務技巧，並提供事務性服務的侍應生，另一個是邊流汗邊拼命搬運的業餘侍者，客人往往會對後者說些“辛苦了”之類的慰勞話，因為後者的表現似乎更具誠意，更能使人感動。要記住，誠心誠意的服務精神，即使工作到老也不能丟失。

只要銘記“為客人服務”之原則，再加上學到的高度服務技巧，就會產生最好的服務。