

KTV FUWU YU JINGYENG

吴克祥 编著

KTV

服务与经营



辽宁科学技术出版社



小詹姆与大仙桃

〔英〕 罗尔德·达尔 著
土 学 文 译

人民文学出版社

图书在版编目(CIP)数据

KTV 服务与经营/吴克祥编著. —沈阳:辽宁科学技术出版社,1998.4
ISBN 7-5381-2733-X

I. K… II. 吴… III. 卡拉 OK-俱乐部-经济管理 IV. G243

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 26572 号

辽宁科学技术出版社出版
(沈阳市和平区北一马路 108 号 邮政编码 110001)
沈阳七二一二工厂印刷 辽宁省新华书店发行

开本:787×1092 1/16 印张:14 3/4 字数:325 千字
1998 年 4 月第 1 版 1999 年 3 月第 2 次印刷

责任编辑:陈慈良 版式设计:李 夏
封面设计:耿志远 责任校对:赵淑新

印数:5001—9000 定价:25.00 元

目 录

第一章 KTV 概述

第一节 KTV 概述	2
一、KTV 概念	3
二、KTV 的特征	4
三、KTV 包房与雅间的区别	4
第二节 KTV 包房种类	6
一、根据所属性质分类	6
二、根据经营的内容分类	6
三、根据服务对象分类	7
第三节 KTV 的经营与服务特点	8
一、KTV 的经营特征	8
二、KTV 的服务特点	9
三、KTV 经营应注意的问题	10

第二章 KTV 的风格与布局

第一节 KTV 包房的风格	12
一、KTV 包房的主题	12
二、KTV 包房的风格	13
三、KTV 包房的环境布置	14
四、KTV 包房的装饰	15
第二节 KTV 的布局	18
一、KTV 的平面布局	18
二、KTV 包房的空间确定	18
三、KTV 包房的空间布局	20
第三节 KTV 包房的家具与设施	22
一、KTV 包房的家具	22
二、KTV 包房的照明设备和空调	24
三、KTV 包房的舞池	24
四、KTV 包房视听设备	26
第三章 KTV 岗位设置与人员素质要求	
第一节 KTV 岗位设置与职责	29
一、KTV 的岗位设置	29
二、KTV 工作人员的职责	30
第二节 KTV 员工的素质要求	35
一、职业道德与素质	35
二、仪容仪表	37
三、服务素质	41
第四章 KTV 服务程序及标准	
第一节 KTV 服务程序与标准	47
一、KTV 包房服务程序与标准	47
二、音响室服务程序与标准	48
第二节 KTV 包房餐台设计	48
一、KTV 包房餐台的选择与造型	48
二、餐巾花造型与餐台设计	50
三、KTV 包房的餐台摆设	51
第三节 KTV 包房服务步骤	53
一、咨客迎宾	53

二、开房	54
三、呈递酒水单、歌单	54
四、解释酒水单上菜品、饮品的内容	55
五、DJ 服务	56
六、记录菜品、酒水	56
七、传菜	57
八、桌面服务	57
九、结账	58
十、送客出门	58
第四节 KTV 服务技巧	58
一、分工协作技巧	59
二、处理宾客投诉	59
三、醉酒客人的处理	60
四、顾客行为的处理	61
五、对账单异议的处理	61

第五章 KTV 食品服务

第一节 KTV 小食品内容与服务	64
一、KTV 小食品的种类	64
二、KTV 小食品的服务	67
第二节 KTV 果盘制作与服务	68
一、水果拼盘特点	68
二、水果拼盘制作技巧	69
三、果盘的拼摆成型	72
四、果盘服务	73
第三节 KTV 菜品服务	73
一、点菜建议	74
二、KTV 包房的上菜	74
三、KTV 包房的分菜	75

第六章 KTV 酒水服务

第一节 KTV 酒水服务特征	79
一、餐厅式 KTV 的佐餐酒水	79
二、KTV 中与小食品相配的酒水	83
三、KTV 中的纯饮酒水	87

第二节 KTV 包房的酒单与酒水服务	96
一、KTV 包房的酒单	96
二、KTV 包房酒具的选用	101
三、KTV 包房酒水服务技能	102

第七章 KTV 点歌与娱乐服务

第一节 KTV 包房的点歌服务	106
一、点歌服务的重要性	106
二、点歌服务的具体要求	107
三、歌单的设计	108
四、KTV 包房的点歌方法	111
五、KTV 音控中心与歌曲播放	112
第二节 KTV 娱乐服务	115
一、卡拉 OK 服务	115
二、KTV 舞曲服务	116
三、KTV 点唱服务	118
四、KTV 乐队与音乐演奏	120

第八章 KTV 影音系统的组配与操作

第一节 KTV 影音系统的常用设备	124
一、激光视唱机	124
二、录像机	126
三、录音座(TAPE)	127
四、其他声频处理设备操作	127
五、扬声器系统	128
六、话筒	129
七、AV 放大器	130
八、大屏幕电视机	133
第二节 KTV 影音系统的组合与布置	134
一、录像机与电视机组	135
二、音响与电视机、录像机的组合	135
三、KTV 卡拉 OK 视听组合	135
四、电视机、AV 放大器和激光视唱机的组合	136
五、大型 KTV 影音器材组合	137

第三节 KTV 影音设备的操作	138
一、音响基础知识	138
二、常见节目源按钮操作	140
三、激光视唱机的操作	142
第四节 KTV 影音设备的使用与维护	143
一、激光唱机的使用与维护	143
二、录像机的使用与维护	144
三、激光影碟机的保养和维护	146
 第九章 KTV 卫生与安全服务	
第一节 KTV 包房的卫生服务	151
一、KTV 包房的环境卫生	151
二、KTV 包房的餐具卫生	154
三、食品和饮料卫生	155
四、KTV 包房服务人员卫生	156
第二节 KTV 包房的安全服务	156
一、KTV 安全的特点	156
二、KTV 安全操作原则	157
三、KTV 的安全防范	158
四、KTV 安全检查	159
五、KTV 安全自救	160
 第十章 KTV 结账服务	
第一节 KTV 结账方法及程序	163
一、收银结账方法	163
二、KTV 结账、收银流程	165
三、信用卡受理程序	166
四、转账支票受理程序	168
五、现金结账程序	169
第二节 KTV 收银控制	170
一、客人账单的使用与控制	170
二、收银过程中易出现的问题	171
三、KTV 的结账方式	172
四、KTV 收银控制措施	173

2006/01

五、员工行为控制	174
六、建立账务检查制度	174
七、防止欺诈	174
八、防范盗窃	176
九、现金收入与管理	176
十、收银业务中容易出现的问题	177
十一、小费问题	178

第十一章 KTV 的定价

第一节 KTV 价格在经营中的作用	180
一、KTV 价格在经营中的作用	180
二、KTV 定价目标	181
第二节 KTV 价格组成	183
一、KTV 价格的构成	183
二、KTV 定价的影响因素	184
三、KTV 定价策略	185
第三节 KTV 定价原则	186
一、效益一致性原则	186
二、费用适当性原则	187
三、风险、收益的对称性原则	187
四、方案可操作性原则	188
第四节 KTV 包房成本定价方法	190
一、KTV 包房成本定价	190
二、KTV 资本报酬定价	190
三、KTV 成本系数定价	191
四、KTV 投资成本回收定价	191
五、KTV 倒向研究定价	191
第五节 KTV 市场需求定价法	192
一、随行就市法	192
二、竞争定价法	192
三、考虑需求定价法	193
四、时间差价定价法	193

第十二章 KTV 经营策略

第一节 KTV 经营环境	196
一、KTV 的经营环境	196
二、KTV 的经营能力	200
第二节 KTV 经营策略	202
一、KTV 经营策略	202
二、KTV 经营策略特征	203
三、KTV 综合经营策略	203
四、KTV 大众化经营策略	204
五、KTV 争取回头客的经营策略	204

第十三章 KTV 营销

第一节 KTV 营销规划	207
一、KTV 营销规划的作用	207
二、KTV 营销的基本任务	208
三、KTV 营销形势	209
四、机会和威胁分析	210
五、目标和问题	211
六、制定营销和行动方案	212
七、营销预算	212
第二节 KTV 的推销	213
一、KTV 推销特点	213
二、KTV 推销形式	213
第三节 KTV 促销活动	215
一、KTV 广告促销	215
二、KTV 人员推销	217
三、KTV 活动促销	219
四、KTV 经营促销	219
五、KTV 折扣促销	220
六、KTV 会员制促销	221
第四节 KTV 营销控制	222
一、KTV 营销控制特征	223
二、KTV 营销控制的步骤	223
三、KTV 营销控制的方法	223
后 记	225

小詹姆与大仙桃

这个小孩就是詹姆·亨利·特罗特，当时他才四岁左右。

在这以前，他一直生活得很幸福，平平安安地和爸爸、妈妈住在海边一所漂亮房子里。总有许多小朋友和他玩耍，他可以在沙滩上跑来跑去，可以光着脚丫在大海边玩水。这真是小男孩最美的生活。

后来，有一天，小詹姆的爸爸、妈妈到伦敦去买东西，在那儿发生了一件可怕的事。伦敦动物园里跑出一头疯狂的大犀牛，一下子就把他们两个吃掉了（听着！这事发生在大白天，而且当时满街都是人）。

你完全可以想象，这对两位慈祥的父母是多么倒霉的遭遇。但是从长远来说，小詹姆要比他们倒霉得多。他们的不幸遭遇一眨眼就过去了，不过三十五秒钟他们就被吃掉了。可是可怜的小詹姆却还眼睁睁地活

近年来,人们的生活水平、消费水平有了明显的提高,随之而来的是越来越多的娱乐服务项目的出现和迅速发展。在众多的娱乐服务中有一种全新的项目在极短的时间内获得了极大的推广和发展,这就是“KTV”。KTV 的意义是:提供器材、设备、空间供客人练歌的场所。从视听娱乐发展序列看,KTV 是卡拉 OK 的再一代延伸,因此也有“卡拉 OK 包房”之称,并被誉为第五代视听娱乐活动项目。从娱乐方式看,KTV 是 MTV 和卡拉 OK 的“融和”,既满足消费者自我表现的愿望,又避免了大庭广众之下演唱可能带来的窘态。从娱乐内容看,KTV 将 MTV 的隐密性、观赏性和卡拉 OK 临场性、趣味性融和在一起,使顾客在观赏 MTV 的同时又可一展歌喉,还兼有满足洽谈生意、办理事务、联络感情的需要。

KTV 经营者为满足不同消费群体的需要必须经过周密的市场调研,必须了解 KTV,并在此基础上设计出不同格调、不同档次、不同大小的 KTV 经营场所,以获得这一新兴娱乐项目的最大优势。

第一节 KTV 概述

新时代中为满足人们新的消费欲望的 KTV,综合了许多娱乐、服务项目,正以其情人的魅力吸引着众多的消费者。

部一个高的小山顶上，那座小山真高，站在他们家那个园子里任何地方，詹姆都能看到下面那连绵好几英里（注）的树林和田野，景色十分优美。如果天气十分晴朗，看的方向又对，小詹姆可以在远远的地平线上看到一个小灰点，那就是他过去与亲爱的爸爸妈妈住过的房子。房子再过去一点儿，可以看到了大海——那是一条暗蓝色的细长带子，仿佛是用墨水在天边画的一条线。

但是，从来都不准小詹姆走下那个小山头。海绵姨和钉子姨从来也不耐烦领他出去，哪怕是稍微走一走或者去野餐。当然了，小詹姆是绝对不允许一个人去的。钉子姨就曾经说过：“那个讨厌的小畜生要是离开园子，只会去胡闹。”她们警告詹姆说，只要他胆敢翻过篱笆，就肯定会受到可怕的惩罚，比如，把他锁到地窖里，让他和老鼠在一块儿呆一个星期。

园子占去了整个山顶，又大又荒凉，除了那一头有一簇又脏又老的桂树丛外，唯一的树就是一棵从来不结桃的老桃树。没有秋千，没有跷板，没有沙坑，而且从来没有邀请过别的小孩上山来和可怜的小詹姆玩，附近就连一只给他作伴的狗或猫都没有。日子一天天地过去，小詹姆越来越伤心，越来越孤独，每天

注：一英里等于我国三里多一点儿。

尽情放松、发泄而又不干扰他人,另一方面不希望别人来干扰,相对封闭而独立的 KTV 便应运而生。

现代科学技术的发展,也为人们提供了现代文明的娱乐消费方式。如现代技术的音响设备、电脑系统等能灵活地把现代人的消费需求变为现实,为人们尽情自娱自乐提供了技术上的保证。

KTV 既卡拉 OK 的延伸,那么它当然同卡拉 OK 一样具有一般娱乐形式共同的特点,然而作为一种新兴的娱乐消费项目,它更需要有新颖的、鲜明的、突出与众不同的独特特点,正是这些适合潮流的全新特征使 KTV 赢得了众多消费者的青睐。

二、KTV 的特征

1. KTV 的依附性

KTV 除了提供基本的视听娱乐活动外,都必须依附一定的餐饮、娱乐经营形式而成立。如酒吧 KTV,其主要功能以酒吧服务为主;餐厅 KTV 不仅提供餐饮服务,同时提供卡拉 OK 等娱乐项目;歌舞厅 KTV,提供以歌舞为主的服务内容,桑拿 KTV 用以提供桑拿、按摩娱乐于一体的服务内容等。

2. KTV 的专用性

KTV 是一个完全封闭的空间,各种娱乐和服务项目,在某一特定的时间供特定团体客人独立享用。顾客进入 KTV 包房就已为专门享受这些设施服务付了费用。所以,KTV 包房的设施、用具等在这一时间不能转借到他处,只专门供包房内的团体客人使用。

3. KTV 的娱乐性

KTV 包房内设有卡拉 OK 等视听娱乐性项目和特殊的休闲娱乐项目,使顾客在 KTV 消费时能同时享受到娱乐。

4. KTV 的隐蔽性

KTV 包房因所采用的现代装修材料、隔音效果好,顾客在消费时,不会受到其他客人或外界的干扰。顾客能够在 KTV 包房中无拘无束的消费、娱乐。现代社会中的人越来越强调人格的独立性,也越来越重视自己的隐私权,所以适当合理的隐蔽性是必要的。当然 KTV 包房的隐蔽性应符合国家的有关规定,如门上要有透明玻璃等。

5. KTV 的高规格服务

KTV 包房一般要求配备具有一定工作经验,在素质上、服务操作技能上都是一流的服务员,他们不仅要提供一般餐饮服务,还必须为客人提供点歌、活跃 KTV 气氛等娱乐服务,自始至终在包房为顾客服务。

三、KTV 包房与雅间的区别

KTV 包房与雅间都是为了给团体顾客提供一个专门的、独立的、封闭的消费空间而设立的。在服务上也都追求提供专人服务,追求服务的高规格。然而,现代 KTV 包房与传统雅间存在着很大的差别。

1. 功能上的区别

雅间突出一个“雅”字，它跟多功能厅既在一个空间，又有一定形式的分隔，在空间上起到一种分隔和隔离的作用。有些大型餐厅的雅间与厨房相靠近，以便连通两个区，但雅间的一般功能较简单，消费者所享受到的是饮食服务，且幽雅安静的环境便于消费者间的交谈商洽；而 KTV 包房除了具有雅间那种隔离作用外，还为消费者创造了特殊风格的消费环境，提供了相应的娱乐设施，如卡拉 OK 伴唱、舞池、音乐台、演奏台、电视机、录放像机等等，这些设施使消费者在 KTV 包房内自娱自乐，得到物质和精神的双层享受，显示出 KTV 在功能上比雅间要完善。

2. 内容上的区别

雅间内的服务是单一的，服务员只负责向消费者提供菜品、酒水等简单的饮食服务项目，而没有超出这些项目以外的其他特殊服务。KTV 包房则不同，由于 KTV 包房功能多，可以配备有多种屋内娱乐项目，甚至可以将娱乐分成区来进行，每个区的娱乐服务都由不同的服务员来从事，这些设置的娱乐区比如点歌台、录像厅、舞池、吧台等等，在顾客需要时就分别提供额外的服务，如点歌、看录像、换曲跳舞。这些综合了视听娱乐的服务内容是雅间内没有的，这也体现出 KTV 包房的服务内容多样化。

3. 装饰上的区别

雅间要体现的是幽雅、优美、清静，这就要求设计恬淡平静。虽然在使用装饰材料时，KTV 包房和雅间都必须具有隔音效果好，防火、防潮、防水、防滑等功能，但两者要求上也有区别。就拿隔音来说，雅间是为了避免受外界的干扰，而 KTV 包房则主要是为了防止外界受它的干扰，两者刚好是相对的。雅间的装饰有种朴素感，如园林式、乡村式的给人一种回归自然的感觉，感受到乡村的田园气息，不使消费者有压抑感，所以雅间的装璜设计往往是突出“雅”，但雅而不淡，淡而不俗。KTV 包房则不能以“雅”来吸引消费者，它要达到的效果是使人轻松、愉快、有快感，因此它在装饰灯光、色彩等方面要比雅间来得火热，但也不过分，而且每个 KTV 包房可以根据不同的形式内容进行装饰，可以是中式、西式、古典或现代式。形式内容的不同，使其显示出的活力更能引起消费者的动感，也使室内装饰富有灵气。

4. 空间上的区别

雅间在空间上单调，除了一些就餐的桌椅以外就没有其他的娱乐性的设施；而 KTV 正好与此相反，它自己有专用的消费空间，不仅有就餐空间，专门提供给消费者饮食服务，而且还有娱乐空间，在这个空间里设有沙发、茶几、舞池、点歌台、演奏台、游戏厅等，以方便消费者在膳前、膳中或膳后进行消遣、享受、娱乐；KTV 包房中还有附属空间，如设卫生间、衣帽架、酒吧服务台、电话等，这些设施给消费者提供了方便服务，就拿电话来说吧，消费者可以在内部叫服务员，也可向餐厅外的亲戚、朋友打电话，这样就避免了许多麻烦。所以，KTV 在空间划分上要比雅间细，且服务分工明确，做得有条不紊。

第二节 KTV 包房种类

KTV 包房是指配备有良好的音响、高清晰度的屏幕,以及现代化的卡拉 OK 等娱乐设施,使视、听、唱、玩于一体的隐密性娱乐空间。KTV 包房因适用的范围不同,种类也极多,各具特色,分别代表了一定的消费倾向。以下我们从不同角度进行分类,以便更好地发挥各自特点。

一、根据所属性质分类

众多的消费方式决定了多种性质的 KTV 种类。

1. 餐厅 KTV

在餐厅 KTV 包房中,以供应餐饮为主,娱乐消费为辅。餐厅 KTV 包房强调餐台设计,讲究菜品的服务和质量,同时使客人得到娱乐和享受。

2. 娱乐 KTV

附设于酒吧、歌舞厅、迪厅等娱乐场所的 KTV 包房,以消费娱乐为主,饮料小吃供应为辅。酒吧 KTV 包房强调娱乐设施的档次和娱乐项目的设计,使顾客在娱乐中尽兴。

3. 专用 KTV

KTV 附属于某一特定的休闲形式,如桑拿 KTV、足部洗浴 KTV,甚至有保龄球 KTV 包房等具备特定的专用休闲设施,增加视听娱乐项目专供贵宾和团体客人使用。

二、根据经营的内容分类

KTV 包房所提供的内容、风格等方面有区别,使 KTV 包房的种类也呈多样化。

1. 卡拉 OK 包间

普通卡拉 OK 包间,注意音响和灯光,配备有卡拉 OK 设备,也称 KTV 包间。面积在 14m^2 左右,包间内一般只设卡拉 OK 设施,周围有沙发,沙发前有茶几供客人边饮酒边演唱。这是目前酒吧、歌舞厅最常见的 KTV 包房形式。

2. RTV 包房

提供餐饮服务的 KTV 包房,这类包房面积比较大,可达 20m^2 左右,一般能放一至两个餐桌,或者内设有简易的烹饪用具,一般供就餐时或自助餐时使用。这类包房内除卡拉 OK 设备、餐桌外,在包间沿墙角放有供客人餐后、饭前休息用的沙发,这类包房满足了人们边饮、边演唱的餐饮娱乐需要。这种为 RTV 的包房即 Restaurant TV 比普通 KTV 包房大出近一倍。

3. DTV 包房

集合唱、跳于一体的 KTV 包房,包房内不仅设有卡拉 OK,而且还设有舞池及相应的舞池灯光设备。这类包房空间根据顾客人数,可大可小,既可跳迪斯科也跳交谊舞。适合现代人的消费方式,即从较大的大厅舞厅转向较小的带有舞池的包间。也称

为 DTV 即 Dance TV。

4. 套房式 KTV 包房

提供专用服务项目时组合多种功能,按宾客套间结构设计的 KTV 包房。包房内不仅设有卡拉 OK、舞池、沙发、餐桌、酒吧服务台、卫生间、电话等,而且还有专门配置服务项目设施的房间。包间内设施齐全,这类 KTV 包房讲究豪华、舒适。

5. PTV 包房

拍摄个人歌唱带的 KTV 包房,即 Personal Music Television。在 KTV 包房内由一组专门服务人员在现场将个人或亲朋好友的歌声、唱歌姿态拍录下来制成影带。这种 KTV 包房为过生日、同学聚会等特殊活动的顾客提供了既经济实惠又回味无穷的场所。也可以只将歌声录下来,制作个人的专辑录音带的 PMT 即 Pesonal Music Tape。

6. STV

是 Sleeping 加 TV 的简称,是指美容美发室加装视听设备的娱乐场所。

7. TKTV

是 Tea 加 KTV 的简称,意指在茶室内加装视听装置具有 KTV 的功能。消费者在饮名茶、品茶点的同时,获得视听享受。

8. MTV 包房

专门为顾客提供观看录影带或 VCD 等电影封闭场所。顾客可根据提供的影片片断的目录,随意点看。一般都是精彩的影片片断,少则几分钟,多则一二十分钟。这种 KTV 包房形式最受年轻人的欢迎。

三、根据服务对象分类

每种 KTV 都应有相应的经营基础,不同的消费群为根据服务对象分类提供了依据。

1. 家庭式 KTV

这类 KTV 面向家庭中的中心人物——小孩,包间中除了有供父母唱歌以外,还专门为儿童准备了儿歌影带。有些经营者还将 KTV 包房设计成儿童喜爱的环境,为儿童精心设计有趣的生日 KTV 游戏。当今的父母为了培养小孩子的社交能力,多半愿意为孩子提供这种场所和经历。此类 KTV 强调亲子同乐。

2. 青春族 KTV

这类 KTV 最为普遍,其顾客阶层主要是学生、上班族等中低消费群体。KTV 主要经营流行歌曲、迪斯科舞曲等。大众化消费强调规模经营,以薄利多销为主要策略。

3. 贵宾型 KTV

以商人富豪、文体明星、政界要人为主要客源对象的 KTV,消费额都较高。KTV 经营者不惜花巨资把 KTV 门面及内部装璜得富丽堂皇,KTV 内酒吧柜、卫生间、电话等设施应有尽有,甚至有设计几十平米到上百平米的山水庭院。一分钱,一分货,KTV 的气派更能符合成功商人、明星等贵宾们面子上的需要。