

旅 游 中 等 职 业 学 校 试 用 教 材

饭店服务教学案例

HOTEL

张永宁 / 主编



中国旅游出版社

旅游中等职业学校试用教材

饭店服务教学案例

主 编 张永宁

副主编 高丽芳 梁来成

中国旅游出版社

责任编辑:程伟进 谭 燕

封面设计:肖 辉

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务教学案例/张永宁主编. - 北京:中国旅游出版社,1999.7

ISBN 7-5032-1655-7

I.饭… II.张… III.饭店-经济管理-案例 IV.
F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 34553 号

饭店服务教学案例

张永宁 主编

*

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲九号)

河北三河市红旗印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

*

开本:850×1168毫米 1/32 印张:6.625 字数:160千

1999年9月第1版 2000年8月第2次印刷

印数:7001-13000册 定价:12.00元

内 容 提 要

本书为饭店服务案例教材。书中 161 则案例都是饭店经营服务中的实例,精选自国内一些知名饭店经营服务实践和石家庄旅游外事职业学校学生的实习实践。通过系统地归纳,从不同角度对服务案例进行了透彻的评析,深入浅出地阐明了饭店服务理论与现代服务观念意识,并介绍了丰富的服务知识与服务技能。全书分为《前厅篇》、《客房篇》、《餐饮篇》、《综合篇》与《实习记事》五大部分,全面地涉及了饭店服务领域。诸如客人意识、角色意识、服务意识、服务知识、服务规范、服务程序、服务标准、工作流程、服务技能、服务心理、服务语言艺术、宾客风俗习惯、安全保卫常识、礼节礼貌礼仪、公关营销、推销技巧和实习记事。

全书内容丰富,叙述生动,评析透彻,可读性很强,具有较高的实用价值,是饭店服务专业教学必不可少的教材;对于完善专业教学,规范学生实习,学习与提高岗位职业技能亦具有指导意义。本书既可作为饭店、宾馆培训服务员的教材,亦可作为饭店服务工作指南,还可供广大饭店从业人员自学、阅读。

前 言

近年来,随着国家经济改革的深化,饭店业不断发展,产业规模不断扩大,饭店业市场竞争态势日趋激烈。竞争不仅表现在硬件设施、地理位置、价格等方面,而且更多地表现在服务质量上。服务质量是饭店的生命线。然而,服务质量的竞争是管理水平和人员素质的竞争,说到底人才竞争,这一点已成为人们的共识。随着饭店业的发展,饭店从业人员需求量日益增多,对员工素质的要求越来越高。旅游职业学校的学生已成为旅游服务业从业大军的主要力量,这样一来,旅游职业学校学生的基本素质将对饭店服务总体质量产生直接影响。因此,旅游职业学校就肩负着培养同现代化要求相适应的数以亿计高素质的劳动者和数以万计的专门人才的宏伟任务。深化职业教育教学改革,提高教学质量,就日显重要。

石家庄市旅游外事职业学校,在职业教育改革上做了大胆探索,将饭店服务实践提前渗透于教学中。推行了“教学实习”与“毕业实习”两段式实习模式,使理论紧密联系饭店实际,有效地提高了教学质量,提高了学生思想、业务素质。每次的饭店实习,都由本校教师带队,师生共同参加社会实践,积累了丰富的经验。

在学生实习过程中,教师们发现学生虽然系统地学习了服务知识,但服务经验欠缺。由于学生年纪小而单纯,受社会阅历限制,缺乏社会经验,直接进入酒店服务岗位,难以适应,失误与差错时有发生,直接影响了饭店服务质量与学生的发展。在教学中,教师们感到缺乏系统、全面、典型的服务案例,不利于专业教学。鉴于此种情况,石家庄旅游外事职业学校教材编写委员会组织教师编写了这本服务案例教材。编写这本教材的指导思想是指导教师

将饭店服务理论紧密结合饭店实际,丰富、改善专业教学,进一步提高教学质量;使学生在进入服务岗位之前,培养巩固的专业思想,吸取服务经验,增强对饭店服务的适应性,学生进入实习现场后,能有效地防止失误与差错的发生,顺利完成实习,并为学生在饭店服务业发展奠定基础。

《饭店服务教学案例》这本书是教师们多年来实习经验的积累与总结。本书大部分案例是来自旅游外事职业学校学生的实习实践,一部分来自国内饭店服务实际。这本教材是根据服务实践中的经验与教训编写而成。教材案例叙述与评析相结合,案例典型生动,评析深刻透彻,有举一反三的普遍指导作用。本书作为旅游职业学校学生的必修课,可极大地丰富学生的社会知识、服务知识与技能,可以具体指导学生加深对饭店服务的感性认识,增长服务经验,吸取事故教训,增强对现代饭店服务的适应性,对切实加强学生的独立性、创造性与应变能力,提高岗位职业技能具有重要的指导意义。

本教材寓现代饭店经营管理理念与现代服务观念意识于案例中,运用服务学、心理学、行为科学、营销学、公共关系学等理论,对案例从服务成功的因素、失误的根源、差错与事故的预防以及正确的服务方法等方面,进行了精辟的分析。采取深入浅出的形式,给人以启迪;本书内容丰富,涉及广泛的服务领域,是具有较强实用性的职业教育教材,对于职业学校专业教学具有实践指导意义。

本教材共分为《前厅篇》、《客房篇》、《餐饮篇》、《综合篇》和《实习记事》五大部分,共160则案例。此160则案例基本涉及饭店服务的各个部位。在选择案例时,努力结合饭店经营服务实际与旅游职业学校实习实践,使其内容全面。例如:客人意识、角色意识、服务意识、服务知识、服务规范、服务程序、服务标准、工作流程、服务技能、服务心理、服务语言艺术、宾客风俗习惯、安全保卫常识、礼貌礼仪、公关营销、推销技巧,最后还采编了实习记事。

本教材编写组成员有:史会增、王晓莉、魏玉刚、胡桂珍、马育

倩、邱振伟、安淑静、岳红、邵燕萍、高娇娜、张春毅。

饭店服务在不断发展变化,是尚属探索的新课题,本书在案例的选择与评析的深度上,肯定还存在疏漏与不尽如人意之处,恳请专家、学者与广大读者指正。

《饭店服务教学案例》编委会

1999年3月

目 录

前 厅 篇

喝了“路易十三”不肯付酒账	(2)
扮演“角色”	(3)
秘书取走了邮件	(4)
“强行”补票	(5)
机灵的总台小姐	(6)
验父母的钞	(7)
小小皮筋系真情	(8)
迎进一位客人,送上一片温情	(9)
夜酒吧	(10)
法国小姐要弹烟灰	(11)
索赔的语言艺术	(12)
“老外”有时并不“外”	(14)
金发小姐笑了	(15)
优质服务的禁忌——机械服务	(16)
背后鞠躬	(17)
泄密事件	(18)
二五折与优惠 25%	(20)
客人大闹前厅部	(22)
例外的四层 09 房	(25)

客 房 篇

温馨浪漫的“客房生日”	(28)
这里没有“客人”	(29)
潇洒走一回的惯盗	(30)
服务艺术 + 电扇 = 空调	(33)
用语言巧妙弥补差错	(34)
是小费还是索取贿赂	(36)
永远不能战胜客人	(37)
钥匙事件	(38)
自制蚊帐	(39)
为劳瑞小姐暖房	(40)
免费擦鞋	(41)
心型香袋	(42)
佩尔蒂尼总统的三眼插座	(43)
两把钥匙的故事	(44)
沙发上的浴巾	(45)
服务员的委屈奖	(46)
丢了一包黄土	(48)
里根夫妇的晨衣	(49)
王府客人的搬迁	(50)
有“洁癖”的富商	(50)
斐济总统的特大号拖鞋	(51)
多了一个枕头	(52)
象棋的故事	(53)
床单上的唇膏印	(53)
绿茶变红茶	(55)
侥幸心理不能有	(55)

美国小姐的投诉	(57)
被主管批评后的她	(58)
隐形眼镜不翼而飞	(59)
布草车起火了	(60)
一个纽扣	(61)
懈怠心理要不得	(62)
请填写好交接记录	(62)
漏做一间房	(63)
误扔了客人的东西	(64)
小疏忽酿成大过错	(65)
少了一粒扣子	(66)
花十元钱换张床	(67)
漏查洗衣	(68)
出租的脏房	(69)
危险的大意	(71)
祝你生日快乐	(72)
裹在床单里的护身符	(73)
金蝉脱壳计	(74)
扔掉了遥控器	(75)
巧调电视	(77)
小女孩儿的爸爸哪里去了	(78)
轻率的判断	(79)
该不该收洗衣	(81)
服务员的自我保护	(82)
扔掉了白金戒指	(83)
一副假牙引起的风波	(84)
一杯“致歉茶”	(85)
转房客人的衣物	(86)
未上锁的保险柜	(88)

褥垫上的污渍	(89)
表扬与忧患	(91)
认错了人	(91)
重要的便笺	(93)
他带走了客人的衣服	(94)
人人都有促销机会	(95)
被扔掉的名片	(96)
这个电话应该在工作间打	(97)
夜闯住客房	(98)
关于红色女士包的承诺	(100)

餐 饮 篇

盐水虾的启示	(104)
叫出客人的名字	(105)
停电事故	(106)
同谱真情曲	(107)
宴请香港足球队	(108)
跑账风波	(109)
香港太太丢了领带盒	(111)
撒了满脸面粉的戴沃经理	(112)
补偿服务	(113)
罚款的艺术	(114)
客人吃正宗川菜	(115)
诚实,很重要	(116)
从天而降的烛光晚宴	(118)
“筷落”风波	(119)
重做的汤	(120)
餐厅账单的透明度	(121)

甲鱼风波	(122)
惹祸的打火机	(123)
播放地震消息	(124)
抓错了跑账的客人	(125)
叫服务员要举手示意	(126)
急中生智化险情	(127)
大碗汤	(128)
一百元小费	(129)
幽默的客人	(130)
实习生的工号牌	(132)
不卑不亢的服务小姐	(133)
疏忽了房卡上的房号	(134)
碰坏一点点,报废万元玻璃门	(135)
不要忽视“上帝”身边的小皇帝	(136)
粗心触犯了客人禁忌	(137)
不要忘记客人的特殊要求	(138)
啤酒到底多少度	(139)
服务意识是餐厅工作的关键	(140)
她为什么被评为最佳员工	(140)
跑单	(141)
追求一种超前服务境界	(142)
打包给错了	(143)
粗心大意,自食其果	(144)
客人在等什么	(145)
超额的预算	(146)
未调价的烤鸭	(147)
客人意愿与“我认为”	(149)
服务的魅力	(150)
细心捕捉小机会,超值服务传真情	(151)

餐厅里的摊派	(152)
签了空房房账	(154)
客人的体态语言,超值服务的信息	(155)
汤面碰洒之后	(156)
偷吃蛋糕食苦果	(157)
多余的解释	(158)
不要只说“对不起”	(160)
点燃火柴要小心	(162)
低效率的代价	(163)
话到说时方恨少	(166)
龙虾肉变了颜色	(167)
让客人白喝五粮液	(167)
迟吃的一桌菜	(169)
客人素质与服务策略	(170)
勇于实践出奇效	(172)
使用服务敬语,还要配以服务行动	(173)
引座员的秘诀	(175)
盘子该不该收	(176)
一元钱与代金券	(177)
淘气的鳊鱼	(178)
他觉得很委屈	(180)
危险的操作	(181)

综 合 篇

高明的促销	(183)
泳池边的作为	(183)
淡薄的VIP意识	(185)
红茶变成了咖啡	(186)

实 习 记 事

五元钱的代价	(189)
与众不同话小郑	(190)
罢工事件	(190)
令人刮目相看的小李	(191)
一场虚惊	(193)
礼貌修养很重要	(194)

前厅篇

前厅部是饭店组织客源,销售饭店客房商品,沟通和协调各部门的对客服务,并为宾客提供各种应接服务的综合服务部门。其办事机构均设在宾客来往最频繁的地段,通过销售客房来带动其它部门的经营活动,是饭店工作的枢纽和总渠道。前厅代表饭店最先与宾客接触和与宾客最后告别,是饭店服务的源头与终点,对饭店在宾客中形象树立十分重要,是整个饭店服务工作的中心。

前厅服务从预订客房、入住登记、解答问询、处理客人投诉、传递信息、委托代办、商务电讯、电话总机、行李寄存、收款结账,到建立与保管客人档案等等,服务内容十分广泛。

前厅服务业务繁杂,涉及面广,政策性强,专业技术要求高,信息变化快,并要求高速运转。因此,对前台服务人员素质的要求在饭店各部门中居首位。

前台服务人员要求具有较深资历,经验丰富,知识面广博,具有较高水平的外语,端庄大方的仪容仪表,行为举止优雅,良好的礼貌修养,高水准的语言,较强的公关销售能力和应变能力,并能高效率的工作。这些方面都会直接关系到宾客对饭店服务质量的评价,必将影响到饭店经济效益。由此可见,前厅服务的重要性非同一般。

喝了“路易十三”不肯付酒账

小穆任福州西湖大酒店大堂副理的五年间,充分利用自己能够随时接近客人、而客人对大堂副理又较尊重这一特殊身份,对客人,特别对远离家乡的外国客人都主动打招呼,培养感情。小穆抓住他们急于想多了解中国、多了解福州的心理,主动提供咨询服务。同时也了解他们的姓名、国籍、生活习惯、爱好等,与客人多聊几次就变成了好朋友。

一天,突然接到酒吧服务员的电话,说有位德国客人喝了“路易十三”不肯付账。当小穆赶到酒吧时,一看三位德国客人都是老朋友。客人一见到小穆,僵持气氛缓和了许多。小穆避开当事的客人,以免火上浇油。向另外两位同来的客人了解情况。原来客人晚餐后来酒吧喝酒,其中一位叫了一盎司“路易十三”,另外两位要了青岛啤酒。当喝完洋酒的客人一听一小杯酒要 200 元,顿时脸色由晴转阴,拒付酒钱,说价太高,又说服务员没事先告诉他酒价,有被“斩”的感觉。小穆想,客人已把酒喝到肚里,当面强迫客人付酒钱是不可能的。可是酒店又不能有损失啊,小穆就找同来的两位客人,以朋友的身份、轻松的口气与他们商量解决办法,让他们去动员那一位客人付酒账。当看到没可能时,就建议把这酒账冲到房租里,三个人都加一点儿。客人一听,是个好主意,房租公司可以报销,酒店毫无损失,客人也挽回面子。就这样,小穆顺利地解决了这个棘手的问题。

[评析]

本例中的大堂副理巧妙处理客人拒付账的难题,给我们以深刻的启示。

第一,造成客人拒付账的根本原因,是由于服务员在销售名贵洋酒时,没有巧妙地报价,没有婉转的提醒“路易十三”这酒中贵族

的高价码,使客人付账时,一听价格心理承受不了。因此,服务员当客人点了名酒名菜时,应在介绍特点时巧妙报价,给客人思考的余地,就可以避免事后付帐时的尴尬。

第二,大堂副理平时注重与宾客的感情沟通与培养,为顺利处理客人与服务员的纠纷打下了良好的基础。如果不能和客人交上朋友,只是表情严肃地坐在大堂副理的办公桌前,听电话,接受投诉,那么客人就只能把你当出气筒;要不然,大堂副理就像一只花瓶,摆设罢了。这位大堂副理成功的经验,值得很好的吸取。

扮演“角色”

经常听到有些酒店员工发牢骚,说:“酒店这碗饭难吃。”这主要是指员工常在客人面前受委屈,常常横竖不讨好,里外不是人,自尊心受到严重挫伤。这种现象的产生,归根结底还是没有角色意识。有些年轻人爱到高档酒店去当服务员,以为越是高档酒店就越享受、越舒服。事实恰恰相反,作为服务人员来说,酒店越高档,纪律越严越细,劳动强度越大,受委屈越多。因为那豪华漂亮的酒店不是供你享受,而是要你更竭尽全力为宾客服务的。角色不清,就把自己的位置完全放错了。以致一受挫伤,就无法忍受,正如下例。

一个下雨天,两位衣着入时的青年进入某四星级酒店,大声问应接的服务员:“伞放在哪里?”服务员感到客人不甚礼貌,就漫不经心地往身后的伞架方向一指。两位青年找了一圈未找到,就又转回来,恼怒地质问:“你在跟我们开玩笑吧?”服务员一听更不高兴,一声不吭地把他们领到拐角处伞架旁,转身走时,憋不住轻声嘟囔两字:“瞎子!”两青年听见了服务员的骂声,就上前与之争吵。在一阵唇枪舌剑后,客人怒不可遏地投诉。最后该服务员又检讨又被扣奖金。