

SWSK 商 · 务 · 书 · 库

现代宾馆酒店

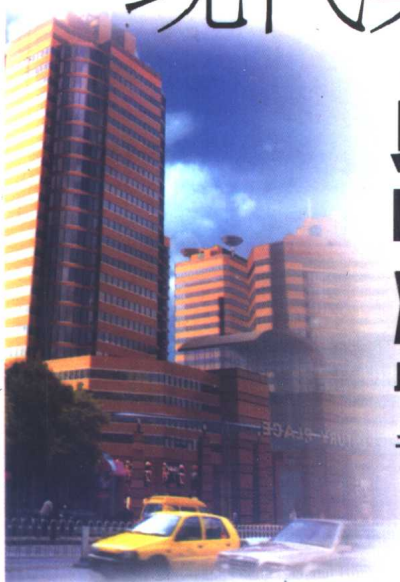
员工再培训教程

服务行业经营特性与“现代型员工”培训

Xiandai Binguan

Jiudain Yuangong Peixun Jiaocheng

千高原 策划 梭伦 编著



中国纺织出版社

商务印书馆

XIANDAI BINGUAN JIUDIAN YUANGONG ZAIPEIXUN JIAOCHENG

现代宾馆酒店员工再培训教程

服务行业经营特性与“现代型员工”培训

千高原 / 策划

梭 伦 / 编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代宾馆酒店员工再培训教程/梭伦编著. —北京:
中国纺织出版社, 2001.8

(商务书库)

ISBN 7-5064-2068-6/F·0166

I. 现… II. 梭… III. 宾馆-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043183 号

责任编辑:王学军 责任编辑:范 森
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
<http://www.c-textilep.com>
e-mail:faxing@c-textilep.com
邮政编码:100027 电话:010—64168226
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2001 年 9 月第 1 版第 1 次印刷
开本:850×1168 1/32 印张:18.5
字数:399 千字 印数:1—6000 定价:36.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

策划人的话

千高原

在此时此地向读者推荐《商务书库》系列，理由是：其一，中国社会经济发展已到了一个非常重要的阶段，人们正迫切渴求实际的指导知识，去迎接正以电光石火般速度改变中的商业发展。其二，我国目前的商业活动和企业自身产品占有市场份额的版图扩张意识，业已从国内市场的基础扩大到国际目标竞争的新经济阶段。于是，你比以前更加需要先期占据位置。而且，这个系列书库从你选择了它开始，要想超越前进，就不必再多走冤枉路。

《商务书库》系列，让你花最少的时间掌握你所需要的专业知识，这至少有三个领域能够让你充分发挥：第一，在商场上，面对竞争应付挑战；第二，在专业工作中，磨练技巧掌握实用要领；第三，在个人事业中，追求成功自我实现。

为此，《商务书库》系列，在策划上对读者的承诺是：

一、引用国外最新、最具实用价值、最适国情情的经营信息。

二、整编国内一些先进、实用并能够历久弥新的创新经验。

商务，是我们现在和未来生活的主要部分。人要懂得生活就得精通于商务，这是因为商务乃是人与人的关系，包括自己与自己的关系，尤其是现代主管人员。

前 言

随着我国国民经济尤其是旅游业的持续发展,我国的宾馆酒店已经初具产业规模。随处可见许多现代化宾馆酒店高楼耸立,豪华气派。然而,与我国的宏观经济形势发展的要求以及现代宾馆酒店的硬件设施建设相比,该行业的服务水平相对落后。

对从业人员不断地进行系统化、专业化的再培训,无疑是提高宾馆酒店服务水平与质量的一条有效途径,同时也是战胜竞争对手的利器。各高档宾馆酒店几乎都设有专门的部门负责员工的再培训工作。但是,截止目前为止,国内针对于这方面的指导书籍十分匮乏,宾馆酒店员工再培训工作呈现出低效和盲目性的特征。

正是基于上述思考,我们编撰出版了这本《现代宾馆酒店员工再培训教程》。本书着重于服务技能与技巧,从始至终渗透着浓厚的以宾客为主的意识,力求突出应用性与可操作性。

要做好员工再培训工作,应当如何进行再培训管理,何谓宾馆酒店意识?如何树立宾馆酒店意识?现代宾馆酒店员工应有什么样的礼仪?对其形体有何要求?在接待外宾的过程中,常用的英语、日语口语有哪些?本书首先从上述几个方面对宾馆酒店员工进行了总体上的技能培训。随后,又从现代宾馆酒店的销售、前厅、客房、餐饮、公共区域、会议经营、保安、康乐、酒

吧、商场十个方面,分部门地给予了业务知识、操作技能上的详细指导。

本书不仅可做为宾馆酒店培训员的参考教材,教给您从哪些方面入手对员工实施培训,而且,它本身就是一名很好的培训员。它将现代宾馆酒店服务所涉及的方方面面的技能与技巧如和风细雨般地娓娓道来,引领着服务人员一步步由浅入深地规范自己的服务行为,从而为宾客提供高水平的服务。

本书以提升现代宾馆酒店业的服务水平为己任,以改善员工再培训为目标。我们谨期望此书能对广大的读者朋友及现代宾馆酒店的业界同仁有所帮助。

梭 伦

2001 年 5 月

责任编辑:王学军

封面设计:金子

现代宾馆酒店

员工再培训教程

Xiandai Bingguan Jiudian Yuan Gong

目 录

第一章 现代宾馆酒店员工再培训

- 第一节 现代宾馆酒店员工再培训的意义及原理 / 1
 - 一、宾馆酒店员工再培训的重要意义
 - 二、宾馆酒店员工再培训的基本原理
- 第二节 现代宾馆酒店员工再培训的种类和程序 / 9
 - 一、宾馆酒店员工再培训的分类
 - 二、宾馆酒店员工再培训的基本程序
- 第三节 现代宾馆酒店员工再培训的方法与技巧 / 20
 - 一、宾馆酒店员工再培训的基本方法
 - 二、宾馆酒店员工再培训技巧与应用

第二章 现代宾馆酒店意识

- 第一节 宾馆酒店意识的含义 / 31
 - 一、宾馆酒店意识的含义及意义
 - 二、宾馆酒店意识的内涵
- 第二节 现代宾馆酒店的主体意识 / 35
 - 一、现代宾馆酒店在经营管理中的角色意识
 - 二、现代宾馆酒店经营管理中的主体意识

第三节 现代宾馆酒店的核心意识——宾客意识 / 38

一、宾客及宾客意识

二、如何树立良好的宾客意识

第三章 现代宾馆酒店员工通用技巧再培训

第一节 现代宾馆酒店员工的着装打扮技巧 / 43

一、制服穿着技巧

二、鞋袜穿着技巧

三、名牌佩戴技巧

四、饰物佩戴技巧

五、头发修饰技巧

六、个人卫生技巧

七、面部化妆技巧

第二节 现代宾馆酒店员工的谈话技巧 / 45

一、总服务台谈话技巧

二、门卫、行李员及接待员谈话技巧

三、让客人等候时的谈话技巧

四、当问到自己不清楚的事情时的谈话技巧

五、道歉时的谈话技巧

六、称呼客人的技巧

第三节 现代宾馆酒店员工电话服务的技巧 / 50

一、宾馆酒店员工电话服务的基本要求

二、宾馆酒店员工电话服务的基本技巧

三、宾馆酒店员工电话服务的规范用语

第四节 现代宾馆酒店员工接受指示和报告情况的技巧 / 57

一、痛快地接受指示

二、及时地报告情况

第四章 现代宾馆酒店员工礼仪再培训

第一节 现代宾馆酒店员工日常通用服务礼仪 / 59

一、称呼客人的礼仪

二、敬语服务礼仪

三、介绍礼仪

四、握手礼仪

五、颌首礼仪

六、鞠躬礼仪

七、拱手礼仪

八、合十礼仪

九、举手礼仪

十、助臂礼仪

十一、递送账单礼仪

十二、接递名片礼仪

十三、入座交谈礼仪

十四、同乘电梯礼仪

十五、出入客房礼仪

十六、送花礼仪

十七、乘车礼仪

第二节 现代宾馆酒店电话服务礼仪 / 64

一、电话总机服务概况

二、服务员接听电话的礼仪



三、员工打电话礼仪

四、电话交谈礼仪

五、电话服务的声音要求

六、电话服务其他礼仪

第三节 现代宾馆酒店行李员服务礼仪 / 74

一、客人到店时行李员服务礼仪

二、客人离店时行李员服务礼仪

三、行李员服务礼仪注意事项

第四节 现代宾馆酒店门卫服务礼仪 / 79

一、门卫迎送客人服务礼仪

二、门卫安全保卫服务礼仪

三、门卫内部联系服务礼仪

第五节 现代宾馆酒店电梯服务礼仪 / 83

一、对客人热情有礼

二、正确操作电梯

三、主动招呼客人

四、注意安全问题

五、保持清洁卫生

六、熟悉电梯性能

第六节 现代宾馆酒店问询服务礼仪 / 85

一、尽可能满足客人需求

二、注意形象,积极推销宾馆酒店

三、掌握住客资料

四、熟悉使用先进的问询设备

第七节 现代宾馆酒店总服务台服务礼仪 / 86

一、总服务台接待礼仪

二、总服务台推销礼仪

三、总服务台工作礼仪

第八节 现代宾馆酒店大堂经理服务礼仪 / 99

一、清楚大堂经理的职责

二、正确认识客人的投诉

三、认真聆听客人的投诉

第九节 现代宾馆酒店宴会服务礼仪 / 105

一、国际上通用的宴请形式

二、宴请准备礼仪

三、宴会服务员礼仪

四、团队用餐服务礼仪

第十节 现代宾馆酒店美容服务礼仪 / 118

一、美容服务的基本要求

二、发型设计中心服务礼仪

三、美容院美容师服务礼仪

四、美容服务的工作程序

第十一节 现代宾馆酒店娱乐服务礼仪 / 123

一、游泳池服务礼仪

二、保龄球服务礼仪

三、高尔夫球服务礼仪

四、碰碰车服务礼仪



第五章 现代宾馆酒店员工形体再培训

第一节 形体仪态基本要求 / 127

一、站姿

二、坐姿

三、走姿

四、手势

第二节 形体训练的体能标准及饮食 / 137

一、形体训练的体能标准

二、形体训练的饮食

第三节 常用形体训练方法 / 146

一、健美训练方法

二、体态美训练方法

三、风姿美训练方法

四、走姿美训练方法

第六章 现代宾馆酒店销售员再培训

第一节 初次拜访客户的技巧 / 159

一、明确目的

二、策划自己的开场白

三、使用恰当的表达方式

四、需要注意的几个环节

五、为再访做好准备

第二节 销售陈述的内容及步骤 / 171

一、销售陈述的主要内容

- 二、销售陈述的基本步骤
- 第三节 成交的语言及方法 / 178
 - 一、成交的语言选择
 - 二、十种有效的成交方法
- 第四节 应收款回款的常用策略 / 184
 - 一、针对“强硬型”客户的策略
 - 二、针对“阴谋型”客户的策略
 - 三、针对“合作型”客户的策略
 - 四、针对“感情型”客户的策略
 - 五、针对“固执型”客户的策略
 - 六、针对“虚荣型”客户的策略

第七章 现代宾馆酒店前厅部员工再培训

- 第一节 电话总机服务细则 / 191
 - 一、转接电话服务细则
 - 二、挂发长途电话服务细则
 - 三、回答问询服务细则
 - 四、代客留言服务细则
 - 五、叫醒服务细则
- 第二节 前厅系列服务细则 / 194
 - 一、前厅预订服务细则
 - 二、迎送(门僮)服务细则
 - 三、行李员服务细则
 - 四、行李保管员服务细则
 - 五、接待员服务细则

六、问询服务细则

七、票务服务细则

第三节 商务中心服务细则 / 209

一、电传、传真服务细则

二、打字服务细则

三、长话台服务细则

第四节 总台收银服务细则 / 212

一、结账服务细则

二、外币兑换和保险箱服务细则

三、前台收银处安全管理服务细则

第八章 现代宾馆酒店客房部员工再培训

第一节 客房部员工必备知识 / 221

一、客房种类及房态

二、客房内的设备用品及摆放规格

三、客房清洁工具与清洁剂的使用

四、客房日常设备的保养维护

第二节 客房部接待服务程序 / 229

一、迎接客人的准备工作

二、客人到店的迎接工作

三、对住客的服务工作

四、送客服务工作

第三节 客房清洁整理服务标准及程序 / 236

一、客房的日间清洁整理服务

二、客房的夜间清洁整理服务

三、客房计划卫生服务

第四节 客房部常用表格的使用 / 270

一、清洁员常用表格的使用

二、台班员常用表格的使用

第九章 现代宾馆酒店餐饮部员工再培训

第一节 餐饮部服务员的必备技能 / 277

一、摆台

二、托碟

三、递毛巾与换烟缸

四、餐具擦拭

五、布巾的使用与保管

六、斟酒

第二节 中式餐饮服务规程 / 293

一、中式餐饮服务的基本程序

二、中餐宴会的摆台规格及服务程序

第三节 西式餐饮服务规程 / 302

一、一般西餐服务程序及预订

二、西餐宴会服务程序

三、法式宴会服务程序