

酒店管理與培訓系列叢書

HOTEL MANAGEMENT

酒店服務技巧 示範圖解

香港《酒店管理》雜誌社 選編
廣州虹橋酒店管理培訓中心

前言

大家皆知，現在是「服務化的時」，進一步地說是「服務差別化的時代」。當顧客的需求趨向多樣化，因應的方式，也會變得異常吃力。如果要使高度複雜的顧客要求獲得滿足，沿用以往的服務方式已經無法達到。

基此，「高品位的服務」方式應運而生。今後無論在旅館或餐廳，不單要提供商品，還要請求由人提供的精緻服務。有時，顧客會為一件微不足道的事，而感動萬分。同樣的，也會因為一件芝麻小事而憤怒異常。服務業者應該體認這些微不足道的事情，善加利用，總能展開新穎的服務方式。

「差別化的服務」、「高附加價值服務」及「高品位的服務」，在實際推行上，都不是一蹴可幾的。以說話技巧為例，如果基本的敬語都不會，那就無法達到高品質的服務。

本書主要以旅館、餐飲及百貨的實例做示範解說，但在金融、運輸、通訊、醫院、美容、服飾、超市、鐘錶、家電、禮品、書店、唱片、錄影帶、補習班、清潔公司、旅行社等等，有形的銷售或無形的服務，皆可適用，因為服務的原則在基本上都是共通的。

對讀者們的建議——

請把自己當做書中人物來設想

這本書所討論的對象，主要是旅館、餐廳、百貨公司等服務業。

事實上「服務」所做的就是「人際關係」的事務。

因此換上其他服務業，仍然能適用。



某飯店的餐廳裡——

再來一杯咖啡。

請稍待一會兒！



奇怪，等了那麼久
咖啡還沒有來……



向第二個服務生叫的
咖啡也還沒來……



這種情形
在其他服務
業中
也常常看到。



目 錄



服務高手的條件

① 服務業的世界共通性	10
② 傑出服務員的條件	15
③ 自我節制	20

④經常保持服裝整潔

25

⑤服務需要顧客共同參與

28

顧客心理探討

⑥謹慎提放顧客的行李

34

⑦平等對待客人

39

⑧顧客的心理視場合而不同

44

⑨服務業亦有不為顧客效勞的地方

47

個人服務的技巧

⑩講求工作效率

54

⑪替顧客掩飾尷尬場面

59

⑫隨機應變

63

⑬小東西・大效果

68

⑭餐具的管理

72

隨機應變安排服務

⑮ 禁煙區的設置

80

⑯ 實施電腦服務

84

視線的重要性

⑰ 視線的功能

90

⑱ 正視對方的眼睛

92

⑲ 視線與顧客保持一樣高度

96

⑳ 視線相交時應主動打招呼

101

㉑ 運用視線為顧客服務

106

妥善的措詞

㉒ 措詞有禮

112

㉓ 適當的用詞

115

㉔ 具關鍵性的一句話

117

25 介紹說明要自然

122

26 使用顧客容易懂的語言

127

27 解說要簡單明瞭

129

28 彩虹般生動的招呼法

134

演出的效果

29 找錢的禮貌

138

30 拒絕要講究技巧

142

31 讓常客賓至如歸

146

32 叫車的要領

150

配合時機的技巧

33 掌握最佳端酒時機

154

34 接待顧客的要領

159

35 配合時機的要領

163

36 配合顧客的方便

168

提升服務的經營手法

37 高附加價值政策的實施

174

38 小投資賺大錢

176

訓練方法

39 從發現自己的缺點做起

184

40 檢討自己的小毛病

187

41 隨時準備出擊

189

42 注意日常的措詞

194

43 學習修辭的方法

197

44 考慮妥善的措詞

200

45 猜測顧客意向的訓練

203

46 笑容訓練

207

47 運用錄影機檢討動作

208

48 在心中反覆練習

210

服務高手的條件



1 服務業的世界共通性



對於服務業的要求，在任何國家都是一樣的。

三周到的服務
現在，我們來看看
這家世界排行第一的
航空公司
是如何甄選優秀的
空服人員。



「瑞士航空公司」
是世界主要銀行家
所選出最受歡迎的
航空公司，
其受歡迎的理由為：
一 時間準確
二 飛行安全



這是瑞士航空公司招考
日本籍空服員的情形。

首先由日本考試官
以日語面談



瑞士籍的評選員
則靜坐一旁觀察。
雖然，無法了解
他們的談話內容，



却能充分感受到現場的
情況，並且對應徵者的
應對能力做一切步審核。



接下來，
由瑞士籍評選員
進行語言能力測驗。



好的，謝謝
你的回答。



呢！
結束了



最後，
瑞士籍和日籍
評選員一同
評分。



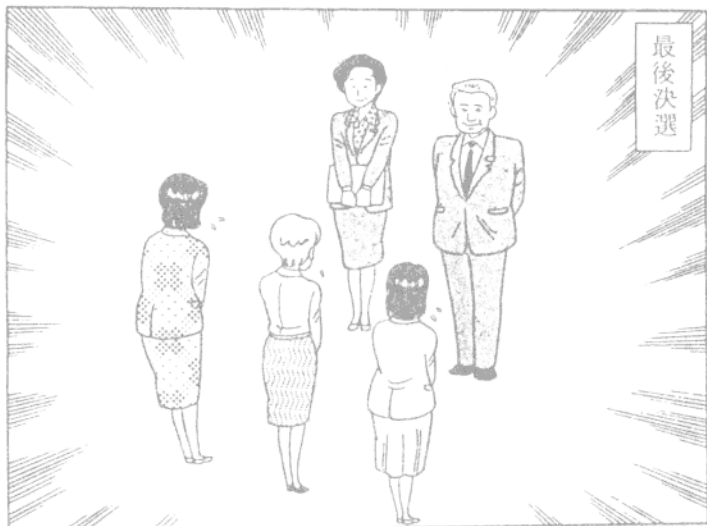
由於國情、民
俗及個人喜好
的不同，評分
高低自然會略
有差異。

令人驚訝的是
兩位評選員
對應徵者的評分
竟然完全一致！



雖然有時對同一件事
會有不同的見解，
但評定應徵者是否適
合從事空服人員
則意見幾乎一致。

最後決選



具有共通性的高品質服務

服務業依其不同的職業類型，而有各種不同的服務方法。例如：餐廳或飯店採取的接待方式，與銀行應對客人的方式，在表面上應該是不一樣的，但儘管他們和客人交談的內容不一樣、行動上也不一樣，他們與客人溝通的基本精神却是不分軒輊的。

因此，我們不可認為銀行業與旅館業是兩回事，事實上，他們對待客的觀念及服務精神的追求是一致的，其他諸如餐飲業、旅遊業、百貨業、美容業……等的服務行業也是如此。

再者，儘管種族的不同；國情、風俗的不同，世界各國人士對服務的詮釋及要求也均是大同小異的。

如果我們評鑑世界一流的飯店、餐廳、百貨公司……，或是服務從業人員的一些佼佼者，可以發現儘管國籍不同，儘管職業不同，但是他們仍有其共通的特點。

2 傑出服務員的條件



