

提供更完善的服务

优秀服务员的80个细节

尹强◎主编

中国时代经济出版社

TI GONG
DE FU
WAN GENG
WU SHAN



图书在版编目(CIP)数据

提供更完善的服务: 优秀服务员的80个细节 / 尹强主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2006.1

ISBN 7-80169-817-7

I. 提... II. 尹... III. 服务业—商业服务—基本知识 IV. F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第133861号

提供更完善的服务

优秀服务员的80个细节

尹强
主编

出版者 中国时代经济出版社
地 址 北京东城区东四十条24号
青蓝大厦11层
邮政编码 100007
电 话 (010)68320825(发行部)
(010)68320498(编辑部)
(010)88361317(邮购)
传 真 (010)68320634
发 行 各地新华书店
印 刷 北京鑫海达印刷有限公司
开 本 787×1092 1/16
版 次 2006年1月第1版
印 次 2006年1月第1次印刷
印 张 13.5
字 数 175千字
印 数 1~8000册
定 价 24.00元
书 号 ISBN 7-80169-817-7/F·378

版权所有 侵权必究

前 言

目前，社会上第三产业的持续蓬勃发展，从事服务行业的越来越多，已成为企业经营的重要组成部分。使得消费方式由卖方市场走向买方市场，这就给从事服务行业的人员提出了严峻的挑战，服务人员迫切需要以专业的知识来充实自己，以完善形象与改进自己的工作。

“服务员”这个职业名称也被赋予了新的意义，它标志着服务员不仅要具备娴熟的服务技巧，而且要具备殷勤的服务态度。只有确保最优质的服务，与客人的良好关系才能得以维持。为了全面提高现有服务人员的服务品质，实现国内服务行业服务水平与国际服务业顺利接轨，我们组织服务行业的管理专家编撰了这本《提供更完善的服务：优秀服务员的80个细节》一书。

本书共分8章，从服务员的素质要求、礼仪要求讲到技能要求、语言艺术、沟通艺术、服务艺术、业绩提升及抱怨处理；从最基本的概念讲到涉及服务领域的各个方面的知识，以整个服务流程贯穿全书，深入浅出地介绍了现阶段服务领域的技术和经验，它不仅是酒店、商场、娱乐场所等服务业从业人员一本难得的培训教材，

同时又是有志于从事服务业或想要涉猎服务业人员的一本参考书。

本书由尹强主编，同时参与编写和提供资料的人员还有：王建伟、王丽媛、李志国、李建军、刘俊、刘作良、石起箭、杨月进、杨春、杨炳忠、武亮、章晓华、钱进、黎云开、滕红琴。

编 者

目 录

第一章 优秀服务员素质要求

- 细节01 留下良好的第一印象 2
- 细节02 服务员必备的7个要求 4
- 细节03 服务员必须养成的9种习惯 6
- 细节04 亲和力让自己可亲可信 10
- 细节05 驾驭自如的语言能力 12
- 细节06 敏锐的观察能力 14
- 细节07 深刻的记忆能力 16
- 细节08 如何成为一名优秀的服务员 19

第二章 优秀服务员礼仪要求

- 细节09 练就优美文雅的站姿 22
- 细节10 养成稳重端庄的坐姿 25
- 细节11 形成自然轻快的走姿 28
- 细节12 避免尴尬不雅的蹲姿 30
- 细节13 表现高雅得体的手势 32
- 细节14 行为稳重, 克服冒失 34
- 细节15 礼貌修养是做好服务的前提 37

细节16	总台服务礼仪要求	40
细节17	客房服务礼仪12要	43
细节18	餐厅服务礼仪要求	46
细节19	商场服务礼仪要求	49

第三章 优秀服务员技能要求

细节20	做好准备，不能因小失大	52
细节21	班前须知	54
细节22	做好交接班前4件事	57
细节23	店内陈列应当遵守“三易原则”	59
细节24	中餐服务要掌握基本程序	62
细节25	向客人做好菜单解释	66
细节26	擦拭餐具应掌握方法	69
细节27	布巾的使用及保管不容忽视	72
细节28	服务斟酒应掌握常识	75
细节29	分菜要有高超技巧	78
细节30	餐巾折花基本要求与注意事项	80
细节31	客房服务需注意点	83

第四章 优秀服务员语言艺术

细节32	让自己的语言得体动听	86
细节33	嘴巴会说谎，眼睛却不会	88
细节34	与人交往应掌握用语基本原则	90
细节35	服务中应正确使用服务用语	93
细节36	语言艺术影响着客人的满意程度	96
细节37	服务中善于发现“沉默”客人	98

- 细节38 服务应答技巧不容忽视 101
细节39 说话应随时掌握分寸 103

第五章 优秀服务员沟通艺术

- 细节40 服务沟通8忌 108
细节41 在适当时机接近客人 111
细节42 掌握赢得客人好感的秘诀 114
细节43 服务电话沟通5要 116
细节44 与就餐客人沟通要掌握层次 119
细节45 客人才是真正的老板 122
细节46 沟通中倾听与提问应注意技巧 124
细节47 如何减少或避免沟通失败 126
细节48 微笑的魅力 128
细节49 与西方人沟通8不问 130

第六章 优秀服务员服务艺术

- 细节50 如何更好地为客人服务 134
细节51 服务不同年龄应用不同技巧 136
细节52 不同个性客人服务要各具特色 138
细节53 服务中需注意的忌讳 141
细节54 特殊问题应特殊处理 143
细节55 没有安全一切都无从谈起 146
细节56 服务员夜间服务的9项注意 149
细节57 会议服务要做好迎送工作 151
细节58 让就餐服务更具特色 153
细节59 了解原因减少纠纷 156

细节60 提高服务品质和效率的途径 159

第七章 优秀服务员业绩提升

细节61 主动服务,想客人所想 162

细节62 洗衣及烫衣需注意事项 164

细节63 客房送餐服务7项注意 166

细节64 菜肴应按要求摆放 168

细节65 服务时应满足客人的需求心理 170

细节66 掌握客人心理,顺利招呼客人 173

细节67 向客人推荐购买应掌握技巧 175

细节68 吸引客人购物5招 177

细节69 提供满意服务是业绩的保证 179

第八章 优秀服务员抱怨处理

细节70 客人永远是最重要的 182

细节71 良好情绪可化解客人的不满 184

细节72 满足客人的某种优越感 186

细节73 倾听客人心声 188

细节74 找出客人不满的原因 190

细节75 处理抱怨应按步骤进行 193

细节76 解决弄脏客人衣服的纠纷 195

细节77 切莫与客人争辩 197

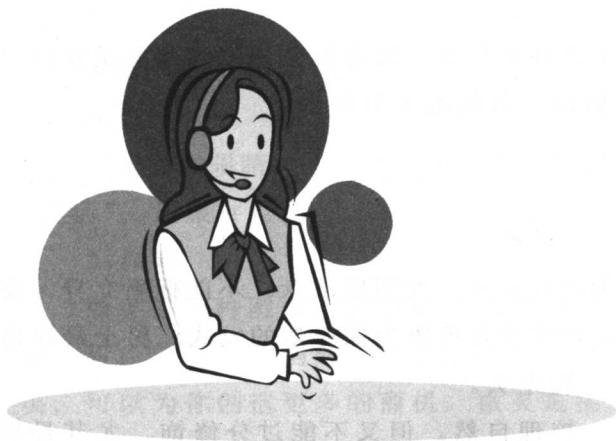
细节78 应对失误进行及时补救 199

细节79 处理客人抱怨不该说的话 201

细节80 处理客人抱怨不该做的事 204

第一章

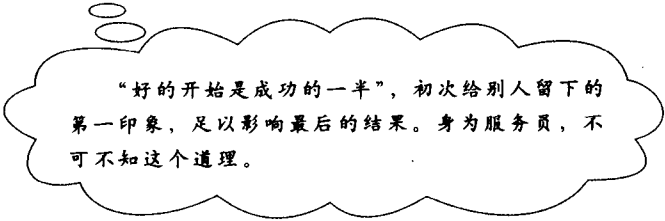
优秀服务员素质要求



细 01 节

留下良好的第一印象

要点提示



“好的开始是成功的一半”，初次给别人留下的第一印象，足以影响最后的结果。身为服务员，不可不知这个道理。

为了给客人留下良好的印象，服务员首先要做到的是使自己的仪表具有整洁、亲切、可信的美好印象。

❖ 发型

无论男女，作为职业要求，发型应从众，不能标新立异。女士应选择短发，马尾辫或烫发等较为保守型的发式；男士最好是短发，不要蓄长发、剃光头。

头发必须整洁，梳理自然。但又不能过分修饰，尤其是男士，否则有油头粉面之嫌。

❖ 化妆

化妆的第一原则是洁净。尤其是男士，胡须每天刮一次，不能蓄长须。女性要化淡妆，不要浓妆艳抹，但也不要不化妆。其最佳效果是：显得有气质，充满朝气，有信心。

❖ 服装

服务员的服装选择是：整洁、得体、易于工作。现在许多服务业的服务员都统一着装。这样，首先是能营造协调、气派的氛围；增强员工的自豪感，提高自信心。便于客人识别，易于交流。但需要注意的是：服装样式不能太保守，以免产生呆板、落后之感，但也不能赶时髦，如女性不宜穿短裙，男性的衬衫不能花哨，应选择单一色调；服装的面料应讲究些，档次过低、过高都不妥，应选择那些颜色单一、质地纯正、挺括较为上等的面料；服装不能只有一种款式，一套服装，应随着季节而有所变化。

❖ 表情举止

眼睛是心灵的窗户。

1. 眼神

服务员的眼睛，不但要会观察每一位客人，还要学会用眼睛“说话”，用眼神打招呼。

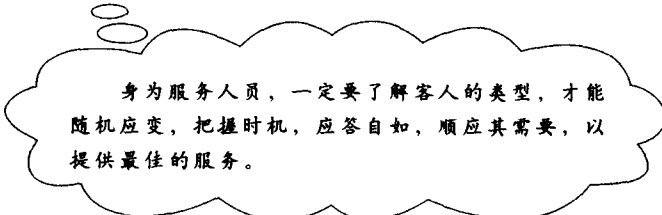
2. 微笑

微笑是一种魔力，它可以化解迷惑、猜疑；它是感情的大使，可以使心与心沟通。善意的微笑，会心的微笑，真诚的微笑，可以为你创造更多的商机。微笑是福，微笑是金，微笑是美。

细 02 节

服务员必备的7个要求

要点提示



身为服务人员，一定要了解客人的类型，才能随机应变，把握时机，应答自如，顺应其需要，以提供最佳的服务。

4

❖ 合作精神

服务员做事一定要认真负责、迅速合作，这样才能使工作顺利地完成。这样，不但能愉快胜任自己的工作，而且也应能发现及了解同事的困难，并立刻反应在何处以何种方式来协助同事。这种积极参与、合作的精神有助于工作的顺利进行。

❖ 诚实与礼貌

同事之间一定要相互尊重，互相帮助；遵守企业规定，不贪财，不欺骗客人，礼貌周到。这样在服务时，才会赢得客人的好感。平时注意培养应有的修养，这样才能达到赢利的目的。

❖ 做事专注

服务员必须随时清楚目前的工作现状。谨慎观察服务对象的情况是必要的。

❖ 节俭，不浪费

服务人员要避免浪费，爱惜企业财物。

❖ 行动有效率

行动有效率是指事半功倍，很快地对服务对象进行分类，并且能快速地进入服务角色，可以节省时间，并把节省的时间，用来对客人提供更好的服务。

❖ 敬业

服务不适合懒散的人做。工作前的思考与准备非常重要，在服务开始前，应完成所有的准备工作。

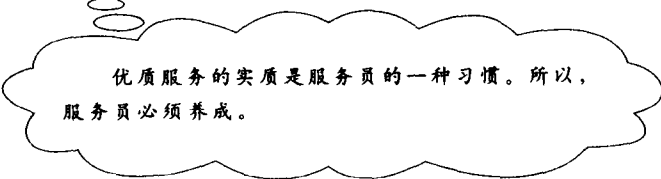
❖ 自律

服务员在工作过程中只能讨论与工作有关的话题，也应尽量避免与正在工作中的同事讲话。如客人打开话匣子，话题也不能扯得太远。说话时应使用清楚的声音和愉快的音调，千万不可太大声。

细 03 节

服务员必须养成的9种习惯

要点提示



优质服务的实质是服务员的一种习惯。所以，
服务员必须养成。

6

优质服务的实质是服务员的一种习惯，作为一名优秀的服务员必须具备以下所列9种习惯。

❖ 了解企业目标和自己的职责

服务员必须知道企业的目标、价值观、信条和自己的工作范围。每一位服务员都有义务理解企业的目标，并应该进一步知道围绕这个根本目标制定的各种和员工有关的工作规程和职责。

❖ 尽量使用客人的姓氏称呼客人

服务员必须做到：尽量使用客人的姓氏称呼客人，预见并满

足客人的需求，热情亲切地送别客人。



使用客人的姓氏称呼客人，表达了对客人的尊重和关注。满足客人的需求是对服务的基本要求，但要做到宾至如归，就必须在实践中不断总结，做到预见客人的需求，在客人还没有提出或客人认为是额外的服务不好意思提出时，就主动帮助客人解决困难。同样，不要忘记做好送客工作，亲切地把客人送走，整个服务过程才算结束。

❖ 任何行动都以客为先

服务人员在工作时间不应使用客用设施设备，在任何时间、地点，行动都应该以客为先。服务员应该做到：

1. 礼貌

见到客人和同事应该打招呼、问好，并主动询问客人是否需要帮忙。

2. 三轻

走路轻、讲话轻、操作轻。有客人在时应该停止内部的对话，转而关注客人的需求。如果在和另外的客人讲话或通电话时，应该用眼神和客人打招呼。由于工作需要乘客用电梯时应该保持安静，不要大声和同事或其他客人讲话。

3. 礼让

客人使用企业的公共设施时应该自觉礼让，让客人优先使用。如让客人优先出入电梯，在走廊通道礼让客人先走等等。

4. 方便

服务是为了方便客人。服务员不应该因为正在为客人服务而使客人不便。如在清洁公共卫生间时，如果有客人使用，应该先让客人使用，然后再继续清洁；客人使用电梯时不应该抢先在里面打扫；客人询问企业内的某地时，要准确为其指明方向，必要时，带客人到目的地等。

❖ 让客人听到你的微笑

保证对你面前3米内的客人和员工微笑致意，并让电话中的客人听到你的微笑。微笑是服务员的重要习惯。微笑不仅会带来客人的喜悦，而且可以化解客人的不满。不仅要求服务员保证向客人微笑，更重要的是使微笑成为自己生活的一部分。

❖ 充分运用企业所赋予自己的权力

为满足客人的需求，充分运用企业给你的权力，直至寻求总经理的帮助。

满足客人的需求是服务业获取利润的源泉。只要是为了满足客人的需求，员工应该对自身的判断力充满信心，运用企业的授权解决客人的困难。如果需要的话，不要吝啬向其他部门的同事和上级管理者寻求支持和援助，直至勇敢地直接向总经理寻求援助。

❖ 积极沟通

应积极沟通，消除部门之间的偏见，不要把责任推给其他部门或同事。在工作场所，不要对企业做消极的评论。当客人提意见时，不要把责任推到其他同事或者其他部门，甚至推到上司的