

中国旅游饭店业协会 推荐



跟我学饭店服务

职业能力训练

学习手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写



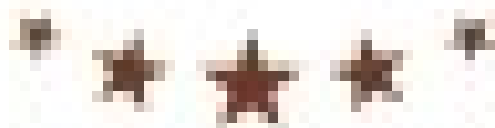
 旅游教育出版社

中国轻工业出版社 中国美术学院美术考级教材

中国美术学院美术考级教材

职业能力训练

学习手册



中国美术学院美术考级教材

中国旅游饭店业协会 推荐

跟我学饭店服务

职业能力训练 学习手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写



旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:魏志国

图书在版编目(CIP)数据

职业能力训练学习手册/旅游行业培训教材研发中心组织编写.
—北京:旅游教育出版社,2005.12

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1272-0

I. 职… II. 旅… III. 饭店—商业服务—技术培训—手册 IV.
F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 146896 号

跟我学饭店服务

职业能力训练学习手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	6
字 数	127 千字
版 次	2006 年 3 月第 1 版
印 次	2006 年 3 月第 1 次印刷
定 价	12.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着我国申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训,是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店业培训教学工作,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等,进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材分为学习手册、训练手册和配套教学 VCD 三个系列:

学习手册内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶艺、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

教学 VCD 全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度,在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程表,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完全套教材后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,做为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社



目 录

观察能力.....	1
模块 1 观察的前提条件	3
模块 2 观察能力测试	4
模块 3 观察能力训练法	8
模块 4 观察能力情景模拟	9
人际交往能力	15
模块 1 有效的倾听	17
模块 2 得当的语言表达	20
团队合作能力	45
模块 1 团队的分类与特征	47
模块 2 团队成员的发展阶段	49
模块 3 如何建立良好的团队关系	51
模块 4 团队合作中的几个误区	55
使用信息能力	63
模块 1 尽可能多地收集信息	65
模块 2 培养稳定而灵活的注意力	69
模块 3 有效的记忆	72
推销能力	79
模块 1 推销人员应具备的基本素质	81
模块 2 成功销售全过程	83
模块 3 推销技巧	86



模块 4 推销的种类及其注意事项	88
模块 5 推销能力训练	92
应变能力	97
模块 1 突发事件的处理	99
模块 2 常见突发事件的处理	101
模块 3 矛盾冲突的处理	103
模块 4 应变技巧	117
模块 5 应变能力测试	119
模块 6 应变能力训练	122
创新能力	131
模块 1 服务创新	133
模块 2 菜系创新	135
模块 3 创新能力测试	138
模块 4 创新能力训练	139
情绪自控与调节能力	145
模块 1 情绪自控的基本方式	147
模块 2 几种常见的情绪问题	149
模块 3 如何应对压力	155
模块 4 心理调适能力测试	158
模块 5 情绪调整训练法	160
保持良好心态能力	169
模块 1 服务的主动性	172
模块 2 自我激励	174
模块 3 自尊自信	177
模块 4 永不停止学习	181
后记	183



观察能力

- 模块 1 观察的前提条件
- 模块 2 观察能力测试
- 模块 3 观察能力训练法
- 模块 4 观察能力情景模拟



观察是一种有目的、有计划的知觉过程。观察力是指发现事物特征的能力。饭店服务员的观察能力要求其眼光敏锐,能看出客人没有说出的各种要求,从而做到主动服务。饭店服务员与客人交往的时间很短,而且服务人员接触的多数是不认识的客人,要在短时间内与客人建立起融洽的关系为销售工作打下好的基础,主要是看服务员有没有敏锐的洞察力。

[基本要点]

- ◆ 观察的前提条件
- ◆ 观察能力测试
- ◆ 观察能力训练
- ◆ 观察能力现场模拟

模块 I

观察的前提条件

在饭店日常工作中,许多宾客常将真实的自我隐藏起来,需要服务员用敏锐的观察力去了解和把握,从而提供有针对性的服务。例如,从宾客进店的举止上可以去了解其服务需求,从穿衣打扮上可以了解客人的职业、身份和服务标准,从客人神态表情上可以了解客人对服务的心理感受,等等。

● 浓厚的观察兴趣

只有热爱本职工作、对宾客来到饭店的消费行为饶有兴趣的



服务员,才会主动持久地去观察宾客心理活动的表现、特点和规律。

- 有持久、稳定的注意力

没有注意便没有观察,观察时高度集中和深入细致地注意才会有结果。很多人在服务过程中确实是有意识地去观察了,但往往注意力太容易分散,最后发现什么也没观察到。

- 进行积极的思维

观察的时候不光要看,还要思考。无论是从听客人讲话上,还是从看客人打扮上,都要认真进行分析、综合,抓住客人行为表现的主要特征,进而推断客人的心理活动,为进行恰当的服务提供依据。

- 要具备一定的知识和方法

知识越是丰富,方法越多,观察的准确性也就越高。

模块2

观察能力测试

知识点一:观察能力评定基本要点

(1) 注意初次见面的客人的反应,仔细观察(难度指数:★★)

(2) 能根据客人的表情和职业,悟出该客人的需求(难度指

数:★★★)



(3)养成能够琢磨出“客人现在想要什么”的习惯(难度指数:★★★★)

(4)在与客人谈话的同时,可以发现客人新的需求(难度指数:★★★★★)

(5)能够清楚自己现在的短处以及补救的方法,并能付诸行动(难度指数:★★★★)

知识点二:观察力测试卷

1. 第一次进入饭店时,你
 - A. 注意桌椅的摆放
 - B. 注意用具的准确位置
 - C. 观察墙上挂着些什么
2. 与客人相遇时,你
 - A. 只看他的脸
 - B. 只看他脸上的个别部位
 - C. 悄悄地把他从头到脚都打量一遍
3. 你从你看见过的风景中记住了
 - A. 色调
 - B. 天空
 - C. 当时浮现的那种感觉
4. 早晨醒来后,你
 - A. 马上想到你该做什么
 - B. 回想昨晚做的梦
 - C. 回忆起昨天都做了些什么
5. 当你坐上公共汽车,你
 - A. 谁都不搭理
 - B. 看看站在身旁的人
 - C. 跟距离最近的人搭话



6. 在饭店里,你经常观察
 - A. 街上行驶的车辆
 - B. 饭店的设施
 - C. 饭店来往的行人
7. 当你看橱窗时,你
 - A. 只关心对自己有用的东西
 - B. 也要看看此时不需要的东西
 - C. 注意观察每一样东西
8. 如果你在家里需要什么东西,你
 - A. 把注意力集中在东西可能存放的地方
 - B. 到处寻找
 - C. 请别人帮着寻找
9. 看到你亲戚、朋友过去的照片
 - A. 激动
 - B. 觉得可笑
 - C. 尽量了解都是谁
10. 假如有人建议你去参加你不会的运动,你会
 - A. 试图学会玩并且想赢
 - B. 借口过段时间再玩而给予拒绝
 - C. 直言你不玩
11. 你在公园等一个人,你会
 - A. 仔细观察近在身边的人
 - B. 看报纸
 - C. 想某事
12. 在满天繁星的夜晚,你会
 - A. 努力观察星座
 - B. 只是一味地看天空
 - C. 什么也不看



13. 你放下正在读的书时,你会
- 用铅笔标出读到什么地方
 - 放书签
 - 相信自己的记忆力
14. 你记住领导的
- 姓名
 - 外貌
 - 什么也没记住
15. 你在摆好的餐桌前
- 赞美它的精美之处
 - 看看人们都到齐了没有
 - 看看所有的椅子是否都放在合适的位置上

答案及评分:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
A	2	1	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1
B	3	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2
C	1	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	3

得分说明:

15~25:你的观察能力有待提高。作为饭店服务员,你比较注重个人感受,而忽略了许多饭店的真实的東西,或者仅限于对自己所感兴趣的人或事,比如对前厅工作感兴趣的你往往只对于这方面的问题感兴趣,也会注意观察这方面的事务。建议要多观察服务中的细节,这样才能让自己的工作做得更好。

26~35:你有一定的观察能力,但带有强烈的主观色彩。一般来说,在服务中,你的待人接物往往都会有一定的偏见,全凭自己的喜欢来判定自己所观察到的事务,比如遇见一个来饭店的客人,



你会根据你的经验对他做出判断,从而确定对待他的方式和态度。建议在服务中要收敛自己的主观情绪,把心思更多地放在如何根据你观察到的细节去做好让顾客满意的服务上。

36~45:你有很敏锐的观察能力,并且会有目的、有意识地去观察身边的事物,也很有选择性,因此观察到的“蛛丝马迹”总是能在适当的时候为你所用。在服务工作中,你总能敏锐并且得当地利用你所观察到的信息,因地制宜地为顾客提供个性化的服务。

模块 3

观察能力训练法

● 求异法

比较两个人或两类人各方面的异同。例如,选定两个具体的客人,分析比较这两个人的异同,包括他们的外表容貌、穿着打扮、言谈举止等方面,可以分析一下并把这些记录下来,越多越好(可操作性系数★★★★)。

● 描述法

在短时间内说出观察对象尽可能多的特点。选定一个具体的观察对象,然后给自己定时,在规定时间内尽可能多地说出它的特点,越细微越好,越准确越好。慢慢地你就会发现你平时确实对这个观察对象忽略了很多(可操作性系数★★★★)。

● 互动

同观察能力强的人一起观察。找一个身边观察能力强的