

服务业星级服务培训系列丛书

酒店

星级服务培训

JIUDIAN

XINGJI FUWU PEIXUN

《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

依据最新颁布的《旅游饭店的星级划分与评定》编撰 借鉴国内外数百家星级酒店的成功经验和教训 运用国际标准化管理的原理和方法 按星级服务标准将服务活动程序化、标准化、规范化 是一部具有系统、全面、规范、权威和可操作性强等特点的酒店星级服务培训教材



中国时代经济出版社

China Modern Economic Publishing House

★ ★ ★ ★ ★
《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

酒店

星级服务培训

JIUDIAN

XINGJI FUWU PEIXUN

图书在版编目(CIP)数据

酒店星级服务培训/《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编.—北京:中国时代经济出版社,2005.5

(服务业星级服务培训丛书)

ISBN 7-80169-743-X

I.酒… II.服… III.饭店—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(2005)第 032836 号

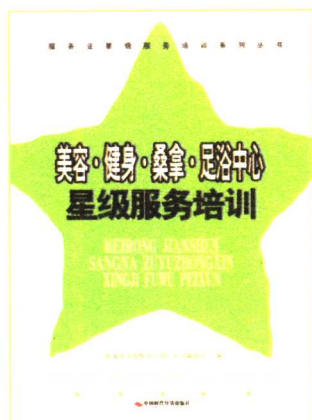
服务业
星级
服务
培训
丛书

酒店
星级
服务
培训

《服务业星级服务培训》丛书编委会
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	北京鑫海达印刷厂
开 本	787×1092 1/16
版 次	2005 年 5 月第 1 版
印 次	2005 年 5 月第 1 次印刷
印 张	28.25
字 数	382 千字
印 数	1~6000 册
定 价	48.00 元
书 号	ISBN 7-80169-743-X/G·235

版权所有 侵权必究





责任编辑：林晓靖

封面设计：耀午书装
YUWU BOOK DESIGN

前 言

随着我国旅游业的发展,各地星级酒店简直可以用遍地开花来形容,但最新星级酒店评定标准——《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布,却让许多具备星级评定标准“硬件”的酒店却因“软件”——服务的达标而落选;酒店市场的竞争也日益激烈,旅客对酒店的选择往往也更加重视服务。

在酒店“硬件”水平日趋接近的情况下,服务水平、员工素质等“软件”已成为酒店业竞争的焦点,而培训正是酒店“软件”建设之本。通过培训,提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准,并培养其持续学习的能力,才能实现酒店以人为本的整体优化目标,才能适应集约化经营的需要,才能在激烈的竞争中立于不败之地。

本书即从“软件”——规范和提升服务的角度出发,聚集了一批富有丰富理论知识与实践经验的酒店管理精英和服务人才参与策划和审核,以客人住店需求和活动规律为主线,以酒店接待服务和业务活动为对象,用国际标准化原理和方法及国家最新星级酒店评定标准——《旅游饭店星级的划分与评定》的要求,设计而成的系统的星级服务培训教材,旨在为酒店奠定星级服务的基础,从而达到应有的星级评定标准。

该书内容包括服务人员岗位认知、基本礼仪礼节、前厅服务流程和技能、管家服务流程和技能、客房服务流程和技能、餐饮服务流程和技能、销售公关服务流程和技能、商场服务流程和技能、康乐服务流程和技能、酒店安全管理与防范等。

该书全面、系统,内容由浅入深、可操作性极强,是酒店星级服务技能提升的极佳培训教材。

《服务业星级服务培训》丛书共由四套组成。其中《酒店星级服务培训》由田均平、李晨辉主编；《商场星级服务培训》由杨月进、常永翔主编；《物业星级服务培训》由南涛、石起箭主编；《美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训》由匡仲潇、杨春主编。同时，参与本丛书编辑的作者还有：肖国兵、刘作良、朱昊、朱少军、王丽媛、王彩侠、王春霞、钱进、李志国、李欢欢、李建军、李玮、李罕、赵永秀、赵建勇、李明奎、荣强、吴全喜、张东平、张晓华、张震、晋潞、靳元、谭超武、段利荣、宋春霞、于庆芝、徐霞、金娟、陈元东、陈广润、陈文锋、卢平、黄小平、钟艳、温云娣、姚根兴、梁燕燕、黎云开。

《服务业星级服务培训》丛书编委会

目 录

第 1 章 酒店服务培训计划

1-1	酒店培训体系	3
	一、新员工入职培训	3
	二、岗位技能培训	5
	三、优质服务专题培训	5
	四、领班主管晋升培训	5
	五、外语培训	6
1-2	酒店部门培训计划	7
	一、前厅部培训计划	7
	二、客房部培训计划	11
	三、餐饮部培训计划	15
	四、安全部培训计划	18
	五、商场部培训计划	21
	六、康乐中心培训计划	22
	七、销售部培训计划	23

第2章 酒店岗位认知培训

2-1	前厅部岗位说明	27
	一、前厅部经理	27
	二、前厅部经理助理	27
	三、大堂副理	28
	四、礼宾部领班	29
	五、行李员	30
	六、迎送员	30
	七、商务中心领班	31
	八、商务中心文员	31
	九、总机领班	32
	十、总机话务员	33
2-2	客房部岗位说明	34
	一、客房部经理	34
	二、客房部经理助理	35
	三、客房中心主管	35
	四、电话员	36
	五、保管员	37
	六、楼层白班主管	37
	七、夜值管理员	38
	八、楼层领班	39
	九、楼层白班站台服务员	40
	十、楼层夜班服务员	40
	十一、办公室夜值服务员	41

十二、洗衣房主任	42
十三、客衣组主管	43
十四、收发组领班	43
十五、楼层客衣收发员	44
2-3 餐饮部岗位说明	46
一、餐饮部经理	46
二、餐厅领班	47
三、领位员	48
四、服务员	49
五、传菜员	50
六、酒水员	51
2-4 销售部岗位说明	52
一、销售部经理	52
二、市场主管(旅行社、国外市场、政企市场)	53
三、广告策划主管	54
四、预订部主管	55
五、销售代表	55
六、预订员	56
2-5 安全部岗位说明	57
一、安全部经理	57
二、内保主管	58
三、内保领班	58
四、警卫主管	59
五、警卫领班	60
六、大堂警卫	60

七、外保主管	61
八、洗停车领班	62
九、巡逻员	63
2-6 商场部岗位说明	64
一、商场部经理	64
二、商品部主管/领班	65
三、柜台营业员	65
四、收银员	66
2-7 康乐中心岗位说明	67
一、康乐部经理	67
二、康乐中心主管	68
三、康乐中心领班	68
四、康乐中心服务员	69
备忘与提示01 员工服务知识要求	71
备忘与提示02 员工必备的从业能力	73
备忘与提示03 员工正确的从业观念	79
备忘与提示04 员工良好的从业心理	84

第3章 前厅服务技能培训

3-1 入住接待	89
一、房间分配	89
二、客人入住服务	91
三、前台入住登记及验证	94
四、接机服务	95

五、换房与续住服务	96
备忘与提示05 迎送岗服务礼仪	99
备忘与提示06 门卫岗服务礼仪	102
3-2 客人行李服务	104
一、入店行李服务	104
二、换房行李服务	107
三、行李寄存服务	107
四、离店行李服务	108
3-3 前台沟通协调	111
一、客人投诉处理	111
二、客人遗留物品处理	112
三、客人医疗服务	114
四、客人丢失物品处理	115
五、客人损坏酒店财物处理	119
六、建立客户档案	120
3-4 商务中心服务	121
一、商务中心服务流程	121
二、向客人提供信息流程	122
三、查询服务	122
四、留言处理	123
五、预抵客人信件及传真处理	125
六、贵重物品保险箱服务	125
七、传真收发服务	126
八、文件打印服务	127
九、复印装订服务	128

十、会议室出租服务	129
十一、秘书、翻译服务	129
十二、商务参考资料及店内服务	130
3-5 总机服务	132
一、接转电话服务	132
二、回答客人问询服务	134
三、电话留言服务	134
四、电话叫醒服务	135
3-6 前厅结账服务	138
一、前厅收银各班应做的工作	138
二、前厅收银早班应做的工作	139
三、前厅收银中班应做的工作	139
四、前厅收银深夜班应做工作	141
五、房租报账房的提前结账	142
六、客人提前结账	143
七、甲账转入乙账	143
八、减数	143
九、预付金的收取	143
十、退款	144
十一、关于收取陪同长途电话订金的做法	144
十二、待结账	144
十三、转账	145
十四、旅行支票的接收及计算方法	145
十五、受理信用卡的操作程序	145
十六、收取支票的操作程序	146

十七、保险箱的操作及管理	147
十八、客人结部分账及付款的程序	148
十九、长包房的结账	148
二十、代收餐厅宴会订金	148
二十一、常住客人的结账程序及月结程序	149
二十二、外结操作流程	149
二十三、电脑故障时的应急措施	151
二十四、账项争议处理	151
备忘与提示07 前厅服务疑难问题解答	153

第4章 客房服务技能培训

4-1 客房服务准备工作	165
一、楼层领班	165
二、客房房务员	165
4-2 客房对客服务流程与技巧	167
一、迎送服务流程与技巧	167
二、接待VIP	169
三、接待来访客人	170
四、开夜床	171
五、“请勿打扰”牌房间服务	174
六、加床服务	175
七、托婴服务	176
八、擦鞋服务	176
九、酒水服务	177

十、换房服务	177
十一、客房借用物品服务	178
十二、客人习性作业	178
十三、客衣洗烫服务	178
十四、客衣寄存服务	179
十五、客人遗留物品服务	180
十六、征求客人意见服务	180
备忘与提示08 客房员工进/带房礼仪	182
4-3 客房清洁整理	183
一、清理客房	183
二、做床	183
三、铺床	183
四、整理浴室	184
五、清洗浴室	185
六、补充浴室备品及用品	185
七、擦拭家具	186
八、填写客房状况报表	188
备忘与提示09 房间状况专有名词解释	189
备忘与提示10 房务管理及服务专有名词解释	192
4-4 客房保养作业	194
一、客房保养计划	194
二、房号铜牌保养方法	194
三、“请勿打扰”链条及门把保养方法	195
四、木质家具保养方法	195
五、铜器及镀铜器保养方法	196

六、银器保养方法	196
七、布品类保养方法	196
八、电话机保养方法	198
九、衣橱保养方法	199
十、冰箱保养方法	199
十一、窗台与玻璃保养方法	200
十二、镜子保养方法	200
十三、踢脚板保养方法	200
十四、天花板广播喇叭保养方法	201
十五、冷气回风口保养方法	201
十六、排风机保养方法	202
十七、天花板保养方法	202
十八、大理石台面及墙面保养方法	203
十九、不锈钢的保养方法	203
二十、马桶保养方法	204
二十一、床垫保养方法	205
二十二、地毯保养方法	205

第 5 章 管家服务技能培训

5-1 洗衣房服务与作业	209
一、洗衣房作业规定	209
二、客衣服务作业程序	209
三、客房布件送洗作业程序	213
四、餐厅布件送洗作业程序	214

五、布件发放作业程序	215
六、员工制服送洗、发放作业程序	216
备忘与提示11 洗衣服务接听电话程序与标准	219
备忘与提示12 收取客衣程序与标准	220
备忘与提示13 送衣程序与标准	222
备忘与提示14 处理客人投诉程序与标准	223
备忘与提示15 客人钱及贵重物品处理程序与标准	225
5-2 公共区域清洁技能	226
一、大堂	226
二、沙发凳、餐椅	228
三、客用化妆室	228
四、员工更衣室	230
五、员工用饮水机	230
六、行政办公室	231
5-3 酒店绿化服务	232
一、花木更换	232
二、宴会绿化布置	232
三、室内植物清洁(含各门植物、大堂植物、中庭植物)	232
四、施肥	233
五、室内淋水	233
六、室外全面喷药	233
七、草坪管理	234
八、机械剪草	234
九、机械碎枝	235
十、植物修剪整形	236