

适者生存——自我训练 进修阶段

TRAINING

职业培训进修教程

最新版 最权威 精华版

服务员

FU WU YUAN PEI XUN YU GUAN LI

培训与管理

服务从业人员进修教程

36讲

主编/漆浩

成为出色服务员必读的专业工具书

国内第一本有关服务员培训和管理的专业教程，出版以来深受读者普遍欢迎，多次重印，现新增精彩内容，隆重推出修订精华版。



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

服务员培训与管理

成为出色服务员必读的专业工具书

主编：漆浩

责任编辑:王国瑞 史 晟

封面设计:高巧玲

图书在版编目(C I P)数据

服务员培训与管理/漆浩主编.—北京:中华工商联合出版社,2000.12

职业培训进修教程

ISBN 7-80100-753-0

I.服… II.漆… III.服务人员-职业教育-教材
IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 81252 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京市卫顺印刷厂印刷

新华书店总经销

880×1230 毫米 1/32 印张 13.625 320 千字

2004 年 9 月第 2 版 2004 年 9 月第 2 次印刷

印数:40001-53000 册

ISBN 7-80100-753-0/G·250

全八册定价:206.40 元 (本册定价:25.80 元)

前言

随着商品经济的发展,一场消费领域内的变革正在悄然进行,消费方式正逐渐由卖方市场转向买方市场,服务行业的空间也因而得到了拓展,“服务员”这个职业名称也因此被赋予了新的内容与涵义。

最早的“服务员”只是一个专业从业人员的岗位名称,而现代“服务员”这个名称则包含着具有积极殷勤的服务态度和高超娴熟的服务技能这两方面,这就是服务性行业要对服务员进行严格培训的原因所在。

在各类服务机构,服务人员每天都必须给客人提供服务,不论是语言规范的训练,还是服务技巧的训练,每样都不能马虎。只有当服务人员了解并完成各种职责,最终使顾客满意时,服务部门与顾客之间的关系才能得以维持,这样的服务才能为顾客所接受。

为了全面提高服务人员的素质,顺应社会发展的需要,我们编写了这本《服务员培训与管理》(最新修订版),目的就是要向处于培训阶段的服务员灌输服务意识,为他们提供基本技能和专业经验。

本书从服务员的形象设计、仪表修养讲到基本操作和业务规范,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,它不仅是宾馆、酒店、娱乐场所等服务业从业人



员的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。

本书在编写中,由于时间紧迫,不当之处难所避免,在此,诚请读者批评指正。



第一章 服务员基本素质培训

高素质的服务人员是每个企业都渴望拥有的,然而要实现服务质量的高水准,就必须通过一系列的专门培训。这其中包括服务员如何培养良好的仪表、如何使用规范的语言、日常服务中该如何表现、掌握哪些必要的知识……总之,最优秀的服务员不一定最美丽,但一定技能最熟练、知识最完备、对客人最体贴。

第一节 仪容仪表的培训 / 3

服装仪表的基本要求 / 3

培养稳重的服务仪态 / 4

练就优美文雅的站姿 / 5

养成端庄稳重的坐姿 / 6

形成轻快自然的行姿 / 6

避免尴尬不雅的蹲姿 / 7

运用有表现力的手势 / 8

第二节 服务语言的培训 / 9

服务人员规范用语培训 / 9

言谈体贴温婉自然 / 11

创造和谐的人际关系 / 13

讲究语言的艺术 / 14

与客人交流的十九条规则 / 15



第三节 日常行为的培训 / 17

如何进行日常岗位培训 / 17

如何进行接打电话培训 / 18

如何进行上下级沟通培训 / 20

服务人员品质素养培训 / 21

第四节 必要知识的培训 / 24

服务员应该掌握丰富的知识 / 24

服务员必须掌握的知识有哪些 / 25

练就吸引顾客的交际能力 / 27

把话说的恰到好处 / 29

记忆力对服务员很重要 / 30

怎样培养你的记忆能力 / 32

如何养成敏锐的观察能力 / 33

新员工岗位培训的内容 / 37

第二章 服务员基本礼仪培训

服务性行业是一个竞争激烈的行业,在一定意义上来说,服务性行业比的就是服务质量的高低。而顾客花钱购买的不仅仅是产品,更是一种优质的服务,良好的礼仪规范就像是一个巨大的磁场,吸引着客人来消费,使生意财源滚滚,日益兴隆。因此,做好服务人员的礼仪培训,是服务性行业盈利与否的前提条件。

第一节 服务员必须掌握的礼仪 / 41

礼貌修养的要求 / 41



- 语言礼仪的要求 / 42
- 姿态礼仪的要求 / 44
- 形体礼仪的要求 / 45
- 言谈举止的礼仪要求 / 47
- 待人接物的礼仪要求 / 49

第二节 接待礼仪的注意事项 / 51

- 掌握特殊服务语言 / 51
- 打招呼也有讲究 / 53
- 语言问候的礼节 / 54
- 动作问候的礼节 / 56
- 握手礼仪应注意哪些 / 59
- 不同国家握手礼的差异 / 61

第三节 各类服务员必需的礼仪 / 62

- 机关服务员需具备的礼仪 / 62
- 总台服务员需具备的一般礼仪 / 64
- 总台服务员需掌握的接待礼仪 / 65
- 客房服务员的十五种礼仪 / 68
- 商场服务员必须遵守的礼仪 / 70

第三章 前厅部服务人员培训

前厅服务是整体服务的关键所在,前厅服务的质量高低直接决定了整个服务质量的高低,是表现服务水平的“门面”。正因如此,前厅服务员的培训工作尤为重要。本章主要介绍了前厅服务的基本要求、各岗位的具体工作及电话接听技巧等方面的知识,对前厅部服务员



的培训很有帮助。

第一节 前厅部的职责与功能 / 75

如何做好酒店前厅的服务工作 / 75

酒店前厅服务的任务与功能 / 77

酒店前厅部有哪些服务部门 / 78

酒店前厅部各岗位的职责 / 80

酒店前厅接待的工作内容 / 85

第二节 前厅部各岗位的工作细分 / 87

迎宾岗位的工作流程和操作 / 87

行李岗位的工作流程和操作 / 88

预订岗位的工作流程和操作 / 90

票务岗位的工作流程和操作 / 96

问询岗位的工作流程和操作 / 97

总机话务的服务工作 / 100

商务中心的服务工作 / 103

总台收银的服务工作 / 106

第四章 餐饮部服务人员培训

餐饮服务是服务行业中最为一个重要的方面。餐饮行业经营得好坏不仅取决于饮食的质量、品种及口味,更重要的是所提供服务的如何、宴会礼仪是否符合正式标准、餐厅摆台是否新颖别致、酒水服务是否周到、餐具是否光洁如新……总之,服务的好坏是餐饮业真正的生命线。



第一节 餐厅服务员技能培训 / 115

餐饮业服务员的职业培训计划 / 115

餐厅服务必须遵守的礼仪 / 116

餐饮服务员待客的八个环节 / 118

如何进行岗内培训 / 119

餐饮服务员的素质培训 / 121

餐饮服务员的纪律培训 / 123

电话订餐服务的基本流程 / 126

提供客房内的送餐服务 / 127

送餐服务准备工作的内容 / 128

送餐中需注意的其它问题 / 129

第二节 餐厅服务员岗位培训 / 131

西式餐厅服务员的职责 / 131

中式餐厅服务员的职责 / 134

餐厅服务员岗位及职责 / 135

酒吧服务员岗位及职责 / 137

第三节 宴会服务的程序 / 139

宴会的准备程序 / 139

宴会的席间服务 / 141

宴会结束后的服务 / 145

西餐宴会的服务程序 / 146

法式宴会的服务程序 / 148

中餐厅的服务程序 / 150

自助餐厅的服务程序 / 152



第四节 餐台设计的技巧 / 155

台布铺设的基本要求 / 155

中餐摆台的方式方法 / 156

餐巾的作用和类型 / 157

餐巾折花的六种技法 / 161

如何艺术地摆放餐巾折花 / 162

第五节 各类菜品的操作细则 / 164

如何向客人介绍中国菜 / 164

西餐菜品的主要特点 / 165

为客人提供点菜服务方法 / 166

巧妙回答有关菜单的疑问 / 168

合理安排上菜与派菜 / 170

特殊菜肴如何上菜 / 172

介绍特殊菜品的食用方法 / 173

掌握分菜服务的技术 / 175

第六节 酒水服务注意事项 / 178

酒水服务培训的基本内容 / 178

开酒的注意事项 / 184

斟酒的注意事项 / 186

不同场合的斟酒技巧 / 188

服务员斟酒的十二条知识 / 190

第七节 餐具上桌及撤换方法 / 192

端盘动作的要求 / 192

托碟服务的要求 / 194



递毛巾和换烟灰缸也有讲究 / 196

撤换菜品及用具要及时 / 197

第八节 餐具及电器的保养 / 200

餐具擦拭的基本要求 / 200

餐饮布巾的使用与保管 / 202

餐厅家具的使用与保养 / 203

餐厅电器的使用与保养 / 205

餐饮加工电器的使用与保养 / 207

第九节 应该注意的其它问题 / 209

服务员送餐的基本程序 / 209

细节是决定送餐服务质量的关键 / 211

送餐服务员应注意的事项 / 213

迎客中常遇到的问题 / 215

点菜中常见的问题 / 216

第五章 客房服务人员培训

客人们在外忙碌了一整天,回到客房都希望能够得到真正意义上的休息,因此,客房服务最重要的就是要给客人一种舒适的感觉,让客人感受一种家的温馨,这就要求服务人员必须不断提高自己的服务技能,努力成为一个优秀的客房服务员。

第一节 客房整理的基本内容 / 221

客房清洁的要求 / 221

客房服务员如何进入房间服务 / 222



客房服务员打扫客房训练法 / 224

服务员要对房间进行自查 / 225

打扫普通客房卫生的程序 / 226

中西式做床方法的不同点 / 228

如何对服务员进行做床训练 / 230

晚间客房整理的程序 / 231

进行卫生间浴室的清洁整理 / 232

整理客房应注意哪些事项 / 234

房内餐饮服务员的工作要求 / 235

第二节 避免安全事故的发生 / 238

客房服务员应注意的事项 / 238

实施夜间服务的注意点 / 240

避免事故发生所采取的措施 / 241

服务员保证客房安全的方法 / 243

要加强安全防盗意识 / 245

妥善处理设备安全事故 / 246

处理意外事件要镇定 / 248

接待住宿宾客的注意事项 / 249

第三节 尽量为客人提供方便 / 250

洗衣房各岗位职责 / 250

提高洗烫衣服务水平 / 252

客衣洗涤纠纷的处理与预防 / 253

常用设备的使用与保养 / 255

擦皮鞋服务的注意点 / 258

如何为活泼型的宾客提供服务 / 259

如何为稳重型的宾客提供服务 / 260



如何为忧郁型的宾客提供服务 / 261

第六章 休闲部门服务人员培训

酒店宾馆的休闲娱乐部门是客人们闲暇时去放松自我、调节情绪的最佳选择,无论是酒吧、歌舞厅、游艺厅,还是美容美发、洗浴桑拿部门的服务员,都该熟练掌握各类休闲活动的服务程序与标准。

第一节 酒吧服务人员培训 / 265

酒吧服务员的注意事项 / 265

开吧及引座基本技能 / 267

酒吧服务员的服务技能 / 268

酒水的服务技能 / 271

饮品的服务技能 / 274

第二节 其它各类休闲活动的服务程序 / 277

歌厅服务员的服务程序 / 277

舞厅服务员的服务程序 / 279

棋牌游艺厅服务员的服务程序 / 280

桑拿浴休闲服务员的服务程序 / 281

美容美发服务员的服务程序 / 283

按摩休闲服务员的服务程序 / 284

高尔夫球休闲服务员的服务程序 / 286

保龄球休闲服务员的服务程序 / 288



第七章 公共场所服务人员培训

其实,不仅酒店、宾馆和各类休闲娱乐场所需要服务人员,在写字楼、商场及其它公共区域同样需要大量的服务人员,而在不同地方工作的服务内容又各不相同,本章将对此做以——介绍。

第一节 写字楼服务员的工作职责 / 293

服务部行政人员的职责 / 293

写字楼服务员的职责 / 295

迎宾服务员的职责 / 300

管理服务员的职责 / 302

商务中心服务员的职责 / 303

会议中心服务员的职责 / 305

写字楼服务员的代理业务 / 307

做好写字楼内清洁工作 / 309

地面的维护和保养方法 / 310

第二节 商场服务员的工作职责 / 313

营造良好的购物环境 / 313

柜台服务员的礼仪要求 / 315

迎送顾客的技巧 / 317

要学会“因时制宜” / 319

商场服务员的禁忌 / 323

第三节 公共区域的保洁 / 325

主要区域的保洁要求 / 325



- 擦拭灯具的技巧 / 328
铜器及玻璃的清洁方法 / 329

第八章 视客人为上帝

服务工作的中心就是顾客。一个服务员即使掌握了再多的服务技能,达到了再高的服务水准,但如果没有一切为了顾客的服务意识,那就绝不是一名优秀的服务员,只有那些真真正正地将客人放在心上、站在客人的立场和需要上去考虑事情的服务人员,才可能在自己的岗位上做出成绩来。

第一节 树立客户至上的服务意识 / 333

- 满足顾客的服务需求 / 333
顾客就是上帝 / 335
为重要的客人提供服务 / 336
顾客永远是最重要的 / 338
服务员要学会保持自制力 / 340
轻松应对客人的方法 / 344
忍耐客人的情绪 / 345
设身处地为顾客着想 / 346
处理客人投诉的六大原则 / 347
酒店服务员如何面对客人投诉 / 350
餐厅服务员如何减少客人投诉 / 352

第二节 解决客人的不满情绪 / 355

- 了解客人不满的基本种类 / 355



找出顾客不满的原因 / 356
从道歉入手解决不满 / 359
不要为过错找借口 / 360
让顾客把不满一吐为快 / 360
尽快消除顾客的消极情绪 / 361
检测顾客满意度的方法 / 363
正确处理顾客的抱怨 / 365
解决因异物惹出的麻烦 / 366
解决弄脏客人衣服的纠纷 / 367

第三节 留住客人的关键是以情取人 / 368

采取补救性措施 / 368
要学会感情处理 / 369
应付麻烦的顾客要讲方法 / 372
多听少讲了解顾客所想 / 373
按照对方的思路解决问题 / 375
处理客户抱怨的语言技巧 / 376
服务工作的中心是顾客 / 378
留住老顾客的绝招 / 380
顾客档案也能派上大用场 / 382
商品退换的原则和要求 / 385
全面的退换货服务 / 386

第九章 提供优质的服务

服务质量的高低,意味着顾客满意程度的高低,所以提高服务质量的关键在于使顾客满意,而要实现顾客满意程度的最大化,就必须全面提高服务人员的素质,

