

新编

现代酒店(饭店)员工素质 培训手册

编著 / 张 波

没有高素质的员工就没有高标准的服务

OTEL

蓝天出版社

新编现代酒店(饭店)员工素质培训手册

编著 张 波

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店(饭店)员工素质培训手册 / 张波编著.
北京: 蓝天出版社, 2005. 4
ISBN 7 - 80158 - 631 - X

I . 新... II . 张... 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 024960 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码:100843)

电话:66983715

新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

880 × 1230 32 开本

16 印张 字数:431 千字

2005 年 5 月第一版

2005 年 5 月第一次印刷

印数:1 - 3000 册

定价:29.80 元

前 言

一个成功的酒店(饭店)必须具有高素质的员工,为顾客提供优质、高标准的服务。为了能使各酒店(饭店)员工的素质得以进一步的提高,从而为广大宾客提供更为优质的服务,使宾客产生宾至如归的感觉,我们特组织人员编写了《新编现代酒店(饭店)员工素质培训手册》一书。

该书内容翔实,学以致用。针对酒店(饭店)员工的基本素质培训、员工心理分析与管理、员工形象素质培训、员工语言培训、各部门员工素质要求、各部门员工礼仪培训、客户异议处理技巧、各部门员工服务标准培训、员工遇到难题的处理、员工计算机培训、员工素质培训的考核与测评,以及员工涉外迎宾礼仪培训和餐饮礼仪培训等内容进行了详细介绍。语言简洁,通俗易懂。

本书不仅可作为酒店(饭店)提升员工整体素质的培训教材,而且又可作为酒店员工提高自身素质的学习用书,还可作为酒店(饭店)专业教师及学生的专用书。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者予以批评、指正!

编 者

2005 年 5 月

目 录

第一章 酒店(饭店)员工素质培训概述	(1)
第一节 酒店(饭店)员工素质培训的重要性	(1)
一、可以提高员工文化与技术素质	(1)
二、有助于服务质量的提高	(1)
三、减少浪费和劳动力成本	(2)
四、有助于员工的自身发展	(2)
第二节 酒店(饭店)员工素质培训的内容与方法	(3)
一、员工素质培训的内容	(3)
二、员工素质培训的方法	(4)
第三节 员工素质培训的形式与程序	(5)
一、员工素质培训的形式	(5)
二、员工素质培训的程序	(5)
第二章 酒店(饭店)员工基本素质培训	(8)
第一节 要树立正确的服务观念	(8)
一、树立一切从宾客出发的观念	(8)
二、更新服务观念是提高酒店服务质量的保证	(9)
第二节 要有良好的服务意识	(10)
一、怎样认识服务意识	(10)
二、酒店优质服务的要求	(10)

三、宾客至上的服务意识	(13)
四、一视同仁的服务意识	(14)
第三章 酒店(饭店)员工心理分析与管理	(15)
第一节 员工需求心理分析与管理	(15)
一、员工需求心理分析	(15)
二、做好员工需求管理工作	(19)
第二节 员工激励心理分析与管理	(23)
一、员工激励心理分析	(23)
二、员工激励心理的培养	(26)
第三节 员工疲劳心理与保健心理的分析与管理	(31)
一、员工疲劳心理分析与管理	(31)
二、员工保健心理分析与管理	(42)
第四章 酒店(饭店)员工心理素质培训	(47)
第一节 酒店(饭店)员工服务心理概述	(47)
一、心理的实质	(47)
二、心理现象	(48)
第二节 酒店(饭店)员工要了解宾客心理需求	(49)
一、宾客对前厅服务的心理需求	(49)
二、宾客对客房服务的心理需求	(50)
三、宾客对餐厅服务的心理需求	(51)
四、宾客对饭店商品服务的心理需求	(52)
第三节 酒店(饭店)员工应具备的职业心理素质	(53)
一、良好的性格	(53)

二、积极的情感	(55)
三、坚强的意志	(55)
四、出色的能力	(56)
 第五章 酒店(饭店)员工形象素质培训	(58)
第一节 酒店(饭店)员工服饰修饰方面的培训	(58)
一、服饰方面的培训要求	(58)
二、修饰方面的培训要求	(62)
第二节 酒店(饭店)员工个人仪容的塑造	(64)
一、头发	(64)
二、牙齿	(67)
三、皮肤	(68)
四、眉毛	(70)
五、眼睛	(71)
六、面颊	(71)
七、鼻子	(72)
八、嘴唇	(73)
九、手	(74)
第三节 酒店(饭店)员工的仪态培训要求	(75)
一、站姿	(75)
二、坐姿	(75)
三、行姿	(77)
四、手势	(79)
五、目光与微笑	(81)
 第六章 酒店(饭店)员工语言培训	(83)
第一节 酒店(饭店)员工常用礼貌用语培训	(83)

一、日常礼貌用语	(83)
二、门卫、传达用语	(86)
三、总服务台服务用语	(86)
四、客房服务用语	(87)
五、餐厅服务用语	(88)
六、电话总机服务用语	(89)
七、娱乐健身等服务用语	(89)
八、桑拿浴美容服务用语	(90)
九、商品部服务用语	(90)
十、导游、司机服务用语	(91)
十一、结账、告别用语	(91)
第二节 酒店(饭店)优质服务的语言艺术技巧	(92)
一、要说好第一句话	(92)
二、用词造句要准确	(92)
三、说话要讲究语法结构	(93)
四、要正确运用语音语调	(93)
第三节 酒店(饭店)员工服务忌语	(94)
一、对特体顾客用语及忌用语	(94)
二、五十句服务忌语	(94)
第七章 酒店(饭店)各部门员工素质要求	(97)
第一节 前厅部员工素质要求	(97)
一、必须品行端正、正直	(97)
二、具有良好的服务意识	(97)
三、要有敬业乐业精神	(98)
四、要有流畅的语言表达能力	(98)
五、要精神饱满、举止得体	(98)

六、要富有幽默感	(99)
第二节 客房部员工素质要求	(99)
一、具有较高的自觉性	(99)
二、责任心强、善与同事合作	(99)
三、要有充沛的精力和较强的动手能力	(100)
第三节 餐饮部员工素质要求	(101)
一、要有爱岗敬业的精神	(101)
二、具有良好的形象	(101)
三、能做到殷勤周到的服务	(102)
四、要有经济头脑	(102)
五、能熟练运用专业操作技能	(102)
六、讲究各种服务礼节	(104)
七、掌握文明语言运用技巧	(104)
第四节 商场部员工素质要求	(105)
一、注重仪容仪表	(105)
二、一视同仁、微笑服务	(105)
三、要有相应的知识	(105)
四、要有吃苦耐劳精神	(106)
五、具有熟练的业务技能	(106)
第五节 康乐部员工素质要求	(106)
一、注重仪容仪表	(106)
二、一视同仁、周到服务	(107)
三、具备和掌握相关知识	(107)
第六节 安全保卫部员工素质要求	(108)
一、要有较高的业务水平	(108)
二、以礼相待、文明值勤	(108)

第八章 酒店(饭店)各部门员工礼仪培训	(110)
第一节 前厅部员工礼仪培训	(110)
一、大堂助理服务礼仪	(110)
二、前厅小姐迎宾服务礼仪	(111)
三、门卫迎送客人礼仪	(113)
四、电话服务员礼仪	(115)
五、电梯服务礼仪	(119)
六、总服务台接待礼仪	(120)
七、商务中心文员礼仪服务要求	(131)
第二节 客房部员工礼仪培训	(132)
一、客房规范的行为礼仪	(132)
二、迎送客人服务礼仪	(134)
三、客房送餐服务礼仪	(136)
四、洗衣服务礼仪	(137)
五、擦鞋服务礼仪	(137)
六、失物招领服务礼仪	(137)
第三节 餐饮部员工礼仪培训	(138)
一、餐厅员工卫生礼仪	(138)
二、迎宾领位人员服务礼仪	(139)
三、立餐服务礼仪	(140)
四、中餐服务礼仪	(142)
五、西餐服务礼仪	(144)
六、团体用餐服务礼仪	(147)
七、散餐的服务礼仪	(148)
八、重要宴会接待服务礼仪	(152)
九、酒吧服务礼仪	(153)
十、洋酒服务礼仪	(155)
十一、餐厅安全服务礼仪	(155)

第四节 商场部员工礼仪培训	(157)
一、商场部营业员服务礼仪	(157)
二、营业员仪表礼仪	(158)
三、为顾客服务时的站姿礼仪	(161)
四、柜台营业员待客站姿礼仪	(162)
五、恭候顾客站姿礼仪	(163)
六、商场部柜台售货员服务礼仪	(163)
七、收银员礼貌用语使用礼仪	(165)
八、商场部导购人员服务礼仪	(167)
第五节 康乐部员工礼仪培训	(168)
一、游泳池服务礼仪	(168)
二、健身房服务礼仪	(169)
三、桑拿浴服务礼仪	(170)
四、网球场服务礼仪	(170)
五、保龄球馆服务礼仪	(171)
六、台球室服务礼仪	(172)
七、壁球室服务礼仪	(172)
八、电子游戏室服务礼仪	(173)
九、卡拉 OK 厅服务礼仪	(173)
十、美容理发服务礼仪	(174)
十一、按摩室服务礼仪	(175)
第六节 安全保卫部员工礼仪培训	(176)
一、酒店正门前保安服务礼仪	(176)
二、保安部综合服务礼仪	(177)
第九章 客户异议处理技巧	(179)
第一节 客户异议的类型	(179)
一、对需求的异议	(179)

二、对产品和服务质量的异议·····	(180)
三、利润率低的异议·····	(181)
四、对销售员的异议·····	(181)
五、对价格的异议·····	(182)
六、对立即预订的异议·····	(183)
七、隐含的异议·····	(183)
第二节 处理客户异议的原则·····	(184)
一、欢迎客户提出异议·····	(184)
二、倾听客户异议·····	(185)
三、避免与客户争论·····	(186)
四、维护客户自尊的心理·····	(186)
五、答复客户异议应简明扼要·····	(187)
六、收集、整理和保存客户异议·····	(187)
第三节 化解客户抱怨技巧·····	(188)
一、分析客户抱怨的原因·····	(188)
二、客户抱怨处理的方法·····	(189)
 第十章 酒店(饭店)各部门员工服务标准培训·····	 (192)
第一节 前厅部员工服务标准培训·····	(192)
一、前台服务员迎宾工作标准·····	(192)
二、前厅信息管理工作标准·····	(194)
三、贵宾(VIP)接待工作标准·····	(196)
四、门前服务质量标准·····	(197)
五、前厅门卫班长服务工作标准·····	(198)
六、前厅接待服务工作标准·····	(199)
第二节 客房部员工服务标准培训·····	(200)
一、客房接待服务工作标准·····	(200)
二、客人迁入登记服务质量标准·····	(201)

三、行李员服务工作标准	(203)
四、客房部订房业务工作标准	(204)
五、订房的管制与服务工作标准	(204)
六、客人特别要求服务工作标准	(206)
七、客人入住服务工作标准	(207)
八、客房餐饮服务工作标准	(208)
九、电话及留言服务工作标准	(209)
十、开夜床服务工作标准	(209)
十一、客衣送洗服务工作标准	(210)
十二、客衣洗涤服务工作标准	(211)
十三、客房小酒吧服务工作标准	(212)
十四、客人结账离店程序标准	(213)
第三节 餐饮部员工服务标准培训	(214)
一、午、晚餐的服务工作标准	(214)
二、自助餐服务工作标准	(215)
三、备餐服务工作标准	(216)
四、客房送餐服务工作标准	(218)
五、用餐巡视服务工作标准	(219)
六、宴会、酒会、酒吧服务工作标准	(220)
七、冷餐会服务质量标准	(221)
八、鸡尾酒会服务工作标准	(222)
九、中餐宴会服务工作标准	(223)
第四节 商场部员工服务标准培训	(226)
一、售前准备工作标准	(226)
二、柜台售货服务工作标准	(226)
三、售后服务工作标准	(227)
四、交款结账工作标准	(228)
第五节 康乐部员工服务工作标准	(228)
一、健身服务工作标准	(228)

二、娱乐服务工作标准	(229)
三、美容服务工作标准	(229)
四、医疗服务工作标准	(229)
五、KTV 服务工作标准	(230)
六、游泳池服务工作标准	(231)
七、电子游戏室服务工作标准	(233)
八、卡拉 OK 包房服务工作标准	(234)
第六节 安全保卫部员工服务工作标准	(234)
一、公共场所保安工作标准	(234)
二、客房区域保安工作标准	(235)
三、重要宾客的保卫工作标准	(235)
四、重大活动保安工作标准	(236)
五、昼夜巡检工作标准	(236)
第十一章 酒店(饭店)员工遇到难题的处理	(238)
第一节 前厅部常见难题与处理	(238)
一、前厅接待常见问题的处理	(238)
二、超额预订的处理	(239)
三、客人延迟退房的处理	(240)
四、客人投诉的处理	(240)
五、遗失物品的处理	(241)
第二节 客房部常见难题与处理	(242)
一、客房管理中常见问题与处理	(242)
二、客房服务中常见问题与处理	(245)
三、如何面对“找茬儿”的客人	(247)
四、客人失窃的处理	(247)
五、客人急病的处理	(248)
第三节 餐饮部常见难题与处理	(248)

一、客人反映菜肴不熟和账单不符的处理	(248)
二、菜汤洒出和客人打坏餐具的处理	(249)
三、突然停电和原材料突然短缺的处理	(249)
四、客人被噎住和突然发病的处理	(250)
第四节 商场部常见难题与处理	(251)
一、收银员结账发生错误的处理	(251)
二、顾客现金不足临时要求退货的处理	(252)
三、发票作废的处理	(252)
四、客户投诉的处理	(253)
五、索赔问题的处理	(254)
第五节 安全保卫部常见难题与处理	(255)
一、员工违例的处理	(255)
二、违反酒店公共利益的处理	(256)
三、违法案件的处理	(256)
四、违法客人的处理	(257)
五、财物失窃的处理	(257)
六、酒店内打架的处理	(258)
七、偷盗的处理	(259)
八、突发性事件的处理	(259)
九、醉酒闹事事件的处理	(260)
十、客人意外受伤、病危、死亡的处理	(261)
 第十二章 酒店(饭店)员工计算机培训	 (262)
第一节 INTERNET 基础知识	(262)
一、企业内部网 INTERNET	(262)
二、INTERNET 的信息服务特点	(263)
第二节 INTERNET 在酒店中的应用	(265)
一、酒店对 INTERNET 的信息需求	(265)

二、INTERNET 在饭店旅游业的应用前景	(266)
三、HTML 语言	(267)
第三节 酒店计算机信息系统设计实例	(268)
一、FOXHS 预订、接待系统	(268)
二、×××大酒店客房服务“六快”	(279)
三、××饭店业质量认证——ISO 国际通用标准	(280)

第十三章 酒店(饭店)员工素质培训的考核与测评

.....	(282)
第一节 酒店(饭店)员工考评的内容与方法	(282)
一、员工考评的内容	(282)
二、员工考评的方法	(282)
第二节 酒店(饭店)员工考核的原则	(283)
一、贡献为主、长处为主的原则	(283)
二、严格的原则	(284)
三、公平、公正的原则	(284)
四、平时考核重于定期考核的原则	(284)
五、责、权、利相结合的原则	(285)
第三节 酒店(饭店)员工素质功能测评方法	(285)
一、测评的一般程序	(285)
二、测评指标的设计	(286)
三、测评标准的制定	(288)
四、测评的计量方法	(289)
五、多方位测评	(290)

第十四章 酒店(饭店)员工涉外迎宾礼仪培训

第一节 迎接来宾的礼仪	(292)
一、确定邀请规格	(292)

二、排定礼宾序列	(292)
三、慎重悬挂国旗	(293)
四、拟定接待计划	(294)
五、掌握人员状况	(295)
六、举行欢迎仪式	(295)
七、举办专门宴会	(296)
八、认真话别送行	(297)
第二节 见面的礼仪	(298)
一、见面时介绍的礼节	(298)
二、见面时的行礼	(299)
三、互换名片时注意的事项	(301)
第三节 交谈的礼仪	(302)
一、交谈的态度	(302)
二、称呼的使用	(303)
三、内容的选择	(304)
第四节 娱乐的礼仪	(305)
一、文艺晚会的礼仪	(305)
二、交谊舞会的礼仪	(306)
三、游览观光的礼仪	(308)
 第十五章 酒店(饭店)员工涉外餐饮礼仪培训	 (311)
第一节 西餐的礼仪	(311)
一、席次的安排	(311)
二、餐具的排列	(311)
三、西餐厅迎宾礼仪	(312)
四、餐具的使用礼仪	(312)
五、点菜服务礼仪	(313)
六、上菜顺序、酒水搭配及酒杯的使用	(314)