

中国第一套星级酒店服务读本



第二辑

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE KE FANG FU WU YUAN

如何做一名优秀的 客房服务员

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著



广东出版集团
广东人民出版社

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE KE FANG FU WU YUAN

如何做一名优秀的 客房服务员

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著

广东旅游出版集团
广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的客房服务员/南兆旭, 滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2005.8

(星级酒店服务培训系列·第二辑)

ISBN 7-80728-054-9

I. 如… II. ①南…②滕… 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 065046 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9.5 2 插页
版次	2005 年 8 月第 1 版
印次	2005 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-054-9 / F·1257
定价	全套 (1—4 册) 定价: 80.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

• 版权所有 翻印必究 •

前 言

任何一个组织的管理的优劣都归根结底取决于组织成员的素质。酒店的产品是服务，这是一项要靠每一位成员的身体力行来表现的“软产品”，它不像硬件商品，即使有不足或缺陷也可通过包装而在购买时“蒙混过关”。所以，酒店更应重视成员素质的提高，只有酒店成员的整体素质提高了，酒店在激烈竞争的市场中才可处于优势地位。

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性，一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人，要想成为酒店的优秀员工，还必须经过系统的培训与实践。而且，无论是新员工还是老员工，都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上，而要求不断地提高质量，这不仅是酒店日益激烈的市场竞争的要求，也是旅游业不断趋于目标多元化的要求，还是酒店本身发展的要求，更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

“星级酒店服务培训”丛书以提升“软产品”——服务水平为目的，按岗位来设计培训。阐述各岗位必备的素质要求、工作职责、工作细节，并以此为中心，循序渐进地、由浅入深地

探讨各岗位实际工作事务的操作流程、方法、手段、技巧及注意事项。

本丛书共为八个岗位设计，具体为，第一辑：《如何做一名优秀的酒店行政经理》、《如何做一名优秀的酒店营销经理》、《如何做一名优秀的客房经理》、《如何做一名优秀的餐饮经理》；第二辑：《如何做一名优秀的前厅经理》、《如何做一名优秀的酒店领班》、《如何做一名优秀的客房服务员》、《如何做一名优秀的餐饮服务员工》。

本丛书不但可以让员工越来越深入地从理论上了解酒店服务及本职工作要求，而且把工作实践中证明是最好的方法教给他们。

通过学习，不仅能提高员工胜任本职工作的信心，从而增强职业安全感，不会担心因工作水平低而被“炒鱿鱼”。而且，员工的服务水平不断提升，酒店的服务质量越来越高，酒店也就越来越具竞争力。

编 者

目 录

CONTENTS

第 1 章 客房服务员任职要求

第 1 节 客房服务员必备能力	3
能力一：员工服务知识	3
能力二：驾轻自如的语言能力	4
能力三：牢牢吸引客人的交际能力	5
能力四：敏锐的观察能力	6
能力五：深刻的记忆能力	7
能力六：灵活机智的应变能力	9
能力七：主动热情的营销能力	10
第 2 节 客房服务员职责要求	12
职责一：楼层白班服务员	12

优秀的客房服务员

职责二：楼层夜班服务员 14

职责三：办公室夜值服务员 16

职责四：楼层清扫员 17

管理实践

楼层服务员工作程序与规范 19

办公室夜值服务员工作程序与规范 22

楼层清扫员工作程序与规范 23

第3节 客房服务员工作细节 25

细节一：服务效率快捷 25

细节二：仪态优雅端庄 25

细节三：把“客人”当上帝 26

细节四：以正确的从业态度工作 27

细节五：面对重复性工作有恒心 28

细节六：客人误会时有耐心 28

细节七：自觉、自主完成工作 29

细节八：遇矛盾时应自控 29

第2章 客房清洁整理

第1节 客房清洁整理前置作业 33

一、签到 33

二、了解工作指示	33
三、钥匙控制	34
四、准备工作车	35
五、决定整理房间的优先顺序	36
六、填写房间整理表	37
七、填写交待簿	37
八、进入房间	38
第2节 客房清洁整理作业	40
一、客房清扫工作流程	40
二、客房清扫服务标准	40
三、浴室清洁	45
四、OK房清洁	46
五、OC房清洁	47
六、000房清洁	48
七、套房(带有厨房、壁炉、院子等)清洁	48
☞ 管理实践	
房间小整理服务程序与动作规范	53
第3节 客房备品补充	58
一、客房备品介绍	58
二、房间备品巡视检查补充	60

第4节 客房检查	62
一、卧室检查程序与标准	62
二、浴室检查程序与标准	67
第5节 填写“房间状况报表”	72
一、填写规定	72
二、填写内容要求	72
☞ 疑难解答	74

第3章 楼层对客服务

第1节 迎送客人服务	79
一、迎客服务	79
二、送客服务	82
第2节 客房电话与会客服务	85
一、客房电话服务	85
二、会客服务	88
☞ 管理实践	
送茶水服务动作规范及要求	91
第3节 开夜床及换房服务	93
一、夜床服务	93

二、换房服务	96
第4节 擦鞋、托婴服务	98
一、擦鞋服务	98
二、托婴服务	100
第5节 客人借用物品及遗留物服务	103
一、客人借用物品	103
二、客房遗留物品	105
第6节 客房餐饮与小酒吧服务	110
一、客房餐饮服务	110
二、小酒吧服务	112
第7节 请勿打扰作业	115
一、请勿打扰的作用	115
二、请勿打扰作业要求	115
三、与请勿打扰作业相关服务	117
第8节 客人习性服务	120
一、客人习性服务原则	120
二、客人习性服务流程	120
三、叫醒服务	121
四、客人要求加床服务	122
五、冰块供应	123

第9节 特殊客人服务	124
一、贵宾服务	124
二、醉客服务	128
三、残疾人服务	130
四、病客服务	131
管理实践	
为病客服务星级标准	134
对老、弱、残、幼客人服务星级标准	136
第10节 特殊情况处理	137
一、对客人异常行为的处理	137
二、对客人特殊要求的答复	139
三、对客人投诉的处理	140
疑难解答	144

第4章 客房保养服务

第1节 客房卧室保养操作	157
一、房号铜牌	157
二、“请勿打扰”牌链条及门把	157
三、木质家具	158
四、铜器及镀铜器	159

五、银器	160
六、布品类	160
七、电话机	162
八、衣橱	163
九、冰箱	164
十、窗台与玻璃	165
十一、镜子	166
十二、踢脚板	167
十三、天花板广播喇叭	168
十四、冷气回风口	168
第2节 浴室保养操作	170
一、排风机	170
二、天花板	171
三、大理石台面及墙面	172
四、不锈钢	173
五、马桶	174
第3节 床垫与地毯保养操作	175
一、床垫	175
二、地毯	177
☞ 管理实践	
保养检查内容表	179

第5章 客衣洗涤服务

第1节 客衣服务程序与要求	185
一、客衣收衣	185
二、客衣核对	188
三、客衣打码	189
四、叠衣、核对、包装	190
五、客衣送衣	192
第2节 客衣破损及寄存处理	194
一、客衣破损签认作业流程	194
二、客衣寄存作业流程	195
三、客人要求赔偿作业流程	195
第3节 客衣收发控制及账目处理	197
一、客衣每日收发控制	197
二、客衣账目处理	197
☞ 疑难解答	199

第6章 公共区域清洁

第1节 公共区域平时与定期清洁维护	203
一、平时清理	203

二、定期(每周或每月)固定保养维护	205
第2节 公共区域各项清洁作业	207
一、大堂	207
二、沙发、餐椅	209
三、客用洗手间	210
四、电梯	211
五、员工更衣室及浴厕	212
六、员工饮水机	212
七、行政办公室	213

第7章 客房安全管理

第1节 客房钥匙管理要求	217
一、发放钥匙	217
二、保管钥匙	218
三、交还钥匙	218
第2节 客房安全与保安服务	220
一、安全	220
二、火险	221
三、身体伤害	221
四、人身和财产保护	222
☞ 疑难解答	223

第8章 客房服务制度与表单应知应会

制度1：来访人员管理制度	229
制度2：楼层客房安全管理制度	230
制度3：客房检查管理制度	232
制度4：门锁控制制度	235
制度5：客房部防火制度	238
制度6：清洁卫生管理制度	240
制度7：客衣收发服务操作制度	242
表格1：客房服务员每日工作报告	245
表格2：客房部当值交班表	246
表格3：进出客房核对表	247
表格4：客房情况报告表	248
表格5：物品借用登记表	249
表格6：失物认领表	250
表格7：房态检查报告表	251
表格8：客房报表	252
表格9：客人离店情况登记表	253
表格10：服务通知	254
表格11：紧急通知	255
表格12：客房做夜床检查记录表	256

表格 13: 夜床状况报表	257
表格 14: 取交钥匙记录表	258
表格 15: 迷你酒吧单	259
表格 16: 公共卫生区域沙发、地毯洗涤统计表	260
表格 17: 公共洗手间卫生检查记分表	261
表格 18: 公卫用品月统计表	262
表格 19: 客衣每日收发控制表	263
表格 20: 客衣服务通知单	264
表格 21: 环保卡	265
表格 22: 夜班报告	266
表格 23: 洗衣单	267
表格 24: 衣物洗前检查情况	268
表格 25: 客衣登记表	269
表格 26: 洗衣房每日工作情况	270
表格 27: 更衣室检查表	271
表格 28: 客用化妆室检查表	272
表格 29: 客房遗留物登记表	273
表格 30: 大厅检查表	274

附 录

客房服务常用英语

一、引领客人	276
--------------	-----

优秀的客房服务员

二、介绍设备与服务	277
三、客人住店期间主动服务	278
四、客人提出服务要求	279