

新编

现代酒店(饭店)星级服务 培训标准

编著 / 张 波

现代酒店(饭店)经营管理人员必读
现代酒店(饭店)星级服务培训读本

OTEL

蓝天出版社

新编现代酒店(饭店)星级服务培训标准

张 波/编著

蓝天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店 (饭店) 星级服务培训标准 / 张波编著.
北京: 蓝天出版社, 2005. 4
ISBN 7 - 80158 - 630 - 1

I . 新... II . 张... III . 饭店—商业服务—技术培
训—标准 IV . F719.2 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 024961 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

18.5 印张 字数: 498 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: 39.80 元

本书编委会

主 编：张 浩

编 委：王豫平 胡占友 周 姜 燕 峰 王 括
顾咏树 张国祝 姜刘边 峰佳 刘小 玲
王树平 胡阳军 刘成龙 成南 张文 明
王平平 李军 刘成 南军 张陈 灿
姜杰峰 大苏 江民 琴冬 赵崔 博
任云薛 汪文 王韩 平崔 义
王庆飞 赵兴 蒋刘 岩王 号
王媛媛 宋会 敏 春 满
媛媛 石会 敏 勇 军

前 言

不断发展成熟的酒店业对酒店的经营管理提出了越来越高的要求,搞好服务培训已成为酒店各项工作得以开展的基础。酒店员工只有在了解和掌握了丰富的服务知识的基础上,才能顺利地向客人提供优质服务。鉴于此,我们组织人员编写了《新编酒店(饭店)星级服务培训标准》一书。

该书语言简洁,内容通俗易懂。对酒店(饭店)员工优质服务意识培训标准、礼仪礼节培训标准、前厅部服务培训标准、客房部服务培训标准、餐饮部服务培训标准、销售部服务培训标准、商场部服务培训标准、康乐部服务培训标准、安全保卫部服务培训标准、工程部服务培训标准、后勤部服务培训标准进行了介绍,其目的是使客人所需要的服务能够及时地得到准确的提供。

本书以广大酒店从业人员为对象,以提高从业人员的服务技能为宗旨,极具操作性和实用性,实为各酒店(饭店)进行服务培训的必备教材。

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

类别栏

- 酒店（饭店）服务培训概述
- 酒店（饭店）礼仪礼节培训标准
- 前厅部服务培训标准
- 客房部服务培训标准
- 餐饮部服务培训标准
- 销售部服务培训标准
- 公关部服务培训标准
- 商场部服务培训标准
- 康乐部服务培训标准
- 安全保卫部服务培训标准
- 工程部服务培训标准
- 后勤部服务培训标准
- 财务部服务培训标准

目 录

第一章 酒店（饭店）服务培训概述	(1)
第一节 酒店（饭店）服务的含义和特点	(1)
一、酒店服务的含义	(1)
二、酒店服务的特点	(4)
第二节 酒店（饭店）员工优质服务意识培训标准	(6)
一、优质服务的含义	(6)
二、优质服务的功能	(6)
三、优质服务的表现形式	(8)
四、宾客至上的服务理念	(9)
五、优质服务语言	(10)
第二章 酒店（饭店）礼仪礼节培训标准	(20)
第一节 礼宾服务礼仪培训标准	(20)
一、迎宾服务礼仪	(20)
二、行李服务礼仪	(21)
三、派送服务礼仪	(24)
第二节 门卫服务礼仪培训标准	(25)
一、在岗时的服务礼仪	(25)
二、车辆到店时的服务礼仪	(25)
三、客人进店时的服务礼仪	(26)

四、客人离店时的服务礼仪	(26)
第三节 总台服务礼仪培训标准	(27)
一、总台接待服务礼仪	(27)
二、总服务台问询服务礼仪	(32)
三、总服务台留言服务礼仪	(33)
四、总服务台预订礼仪	(33)
第四节 电话总机服务礼仪培训标准	(35)
一、对电话总机服务人员的要求	(35)
二、电话接挂服务礼仪	(36)
三、电话交谈服务礼仪	(38)
四、对声音的要求	(39)
五、注意事项	(40)
第五节 客房服务礼仪培训标准	(42)
一、客房预订服务礼仪	(42)
二、客人入住前的准备工作	(43)
三、客人迁入登记服务礼仪	(43)
四、客人入住时的服务礼仪	(45)
五、客人特别要求服务礼仪	(45)
 第三章 前厅部服务培训标准	 (47)
第一节 前厅部岗位职责认知	(47)
一、前厅部经理岗位职责	(47)
二、前厅部副经理岗位职责	(48)
三、前厅部值班经理岗位职责	(49)
四、大堂经理服务职责	(50)
五、前台主管服务职责	(51)
六、前台文员服务职责	(52)
七、商务中心主管服务职责	(52)

八、商务中心领班服务职责	(53)
九、商务中心服务员服务职责	(54)
十、预订员服务职责	(54)
十一、接待员服务职责	(55)
十二、迎宾主管服务职责	(55)
十三、行李员服务职责	(56)
第二节 前厅服务管理知识培训标准	(57)
一、客房预订服务管理	(57)
二、接待服务管理	(58)
三、总机服务管理	(61)
四、文书服务管理	(63)
第三节 前厅服务培训标准	(64)
一、大堂助理服务培训标准	(64)
二、前厅礼仪小姐迎宾服务培训标准	(65)
三、电梯服务培训标准	(67)
四、住宿登记服务培训标准	(68)
五、委托代办服务培训标准	(69)
六、场站接待服务培训标准	(71)
七、总服务台推销服务培训标准	(74)
八、商务中心文员服务培训标准	(75)
 第四章 客房部服务培训标准	(77)
第一节 客房部岗位职责认知	(77)
一、客房部经理岗位职责	(77)
二、客房部值班经理岗位职责	(78)
三、洗手间值班员服务职责	(78)
四、客房清洁员服务职责	(79)
五、客房杂工服务职责	(80)

六、夜班主管服务职责	(80)
七、楼层领班服务职责	(81)
八、白班楼层服务员服务职责	(82)
九、中班楼层服务员服务职责	(83)
十、服务中心领班服务职责	(84)
十一、服务中心服务员服务职责	(85)
十二、服务中心夜班服务员服务职责	(86)
第二节 客房部员工必备知识培训	(86)
一、客房种类及房态	(86)
二、客房内的设备用品及摆放规格	(88)
三、客房清洁工具与清洁剂的使用	(91)
四、客房设备的日常保养维护	(93)
第三节 客房部员工业务培训要求	(95)
一、客房部经理业务要求	(95)
二、财产经理业务要求	(95)
三、客房部领班业务要求	(96)
四、低值易耗品保管员业务要求	(96)
五、劳动用品类保管员业务要求	(96)
六、酒水类保管员业务要求	(96)
第四节 客房部服务培训标准	(97)
一、客房餐饮服务培训标准	(97)
二、拾物认领服务培训标准	(97)
三、电话及留言服务培训标准	(98)
四、开夜床服务培训标准	(98)
五、客房部物资设备管理培训标准	(99)
六、客房小酒吧服务质量培训标准	(101)
七、物品的验收工作培训标准	(102)
第五节 客房卫生知识培训	(104)

一、客房清扫卫生标准	(104)
二、客房清扫要求	(104)
三、客房清扫顺序	(105)
四、客房清扫前准备	(106)
五、客房清扫步骤	(107)
六、清扫客房时的注意事项	(110)
七、公共区域的清洁要求	(112)
第六节 客房棉织用品管理技能培训	(114)
一、制服管理	(114)
二、布草房管理	(116)
第七节 客房服务质量提升培训	(118)
一、客房服务质量的基本要求	(118)
二、提高客房服务质量的途径	(119)
第八节 客房洗涤技能培训	(123)
一、洗衣房工作要求	(123)
二、店外客衣洗涤处理程序	(124)
三、棉织品洗涤工作程序	(124)
四、客衣收发工作程序	(126)
五、棉织品洗涤质量标准	(127)
六、客衣洗涤质量标准	(128)
第九节 客房设备管理技能培训	(129)
一、客房设备、用品摆设规则	(129)
二、客房物品、设备管理	(133)
三、客房设施、装饰清洁与保养	(136)
第十节 客房安全管理技能培训	(140)
一、客房部安全服务准则	(140)
二、火灾的预防、通报及扑救	(141)
三、对客人失窃的处理	(142)

四、对客人急病的处理·····	(142)
-----------------	-------

第五章 餐饮部服务培训标准 ····· (143)

第一节 餐饮部岗位职责认知····· (143)

一、餐饮部经理服务职责·····	(143)
二、餐厅领班服务职责·····	(144)
三、餐厅厨师服务职责·····	(144)
四、中餐厅经理服务职责·····	(145)
五、中餐厅领班服务职责·····	(146)
六、中餐大厨服务职责·····	(147)
七、中餐总厨服务职责·····	(148)
八、中餐厅服务员服务职责·····	(149)
九、熟食(凉菜)工服务职责·····	(149)
十、传菜员服务职责·····	(150)
十一、酒水部领班服务职责·····	(150)
十二、西餐厅经理服务职责·····	(151)
十三、西餐厅领班服务职责·····	(152)
十四、西餐厅迎宾员服务职责·····	(153)
十五、西餐厅服务员服务职责·····	(153)
十六、酒水部经理岗位职责·····	(154)
十七、酒吧员岗位职责·····	(155)
十八、侍应生岗位职责·····	(155)
十九、宴会部经理岗位职责·····	(156)
二十、餐厅接待员岗位职责·····	(157)
二十一、餐厅业务员岗位职责·····	(157)
二十二、餐饮部管理员岗位职责·····	(157)

第二节 餐饮部员工业务培训要求 ····· (158)

一、饮食总监的业务培训要求·····	(158)
--------------------	-------

二、行政总厨的业务培训要求	(159)
三、餐厅经理的业务培训要求	(159)
四、领班的业务培训要求	(160)
五、迎宾员的业务培训要求	(160)
第三节 餐饮卫生知识培训	(161)
一、餐厅食品卫生管理	(161)
二、餐厅员工卫生管理	(161)
三、餐厅餐具卫生管理	(162)
四、餐厅环境卫生管理	(162)
第四节 餐饮部服务培训标准	(163)
一、迎候服务培训标准	(163)
二、引座服务培训标准	(164)
三、餐前服务培训标准	(166)
四、特别服务培训标准	(168)
五、调酒师服务培训标准	(168)
六、酒吧侍应生服务培训标准	(169)
第五节 餐厅服务技能培训	(175)
一、引座	(175)
二、点菜	(176)
三、写菜	(178)
四、摆台	(178)
五、托盘	(180)
六、斟酒水	(181)
七、上菜	(182)
八、分菜	(186)
九、换盘与撤盘	(187)
十、餐巾折花	(187)
第六节 餐饮采购技能培训	(189)

一、食物原料采购·····	(189)
二、餐饮食品储存·····	(189)
第七节 酒吧服务技能培训·····	(190)
一、酒吧服务要求·····	(190)
二、酒吧设吧程序与标准·····	(193)
三、宴会临时设吧程序与标准·····	(194)
四、酒吧酒品调制程序与标准·····	(195)
五、酒吧酒水饮料发放程序与标准·····	(196)
六、酒吧酒水饮料服务程序与标准·····	(196)
七、酒吧清洁卫生程序与标准·····	(197)
八、酒吧酒水盘存程序与标准·····	(198)
九、酒吧酒水申领程序与标准·····	(199)
第八节 餐饮管理技能培训·····	(199)
一、餐饮收入控制技巧·····	(199)
二、宴会预订管理·····	(206)
三、餐饮促销策略·····	(211)
四、餐饮原料采购管理·····	(217)
 第六章 销售部服务培训标准·····	 (228)
第一节 销售部岗位职责认知·····	(228)
一、销售部主管岗位职责·····	(228)
二、国外销售经理岗位职责·····	(229)
三、旅行社销售代表岗位职责·····	(229)
四、销售部文员岗位职责·····	(230)
第二节 销售部商品促销培训标准·····	(230)
一、促销方案的制订·····	(230)
二、商品促销策划管理标准·····	(232)
三、促销效果评估标准·····	(233)

四、商品促销办法	(237)
第三节 酒店营销管理技能培训	(239)
一、营销部日常管理	(239)
二、营销部资料管理	(240)
三、电话销售实务	(241)
四、电话销售技巧	(248)
五、INTERNET 推销	(256)
六、INTERNET 推销礼节	(257)
七、克服 INTERNET 推销障碍	(260)
八、INTERNET 宣传技巧	(262)
九、INTERNET 推销技巧	(266)
十、直接通信推销	(272)
十一、直接通信名单的制定	(273)
十二、制定客户通信名单注意事项	(275)
十三、使客户名单保持有效的方法	(276)
十四、直接通信函件的设计与目标的确立	(277)
十五、系列通信	(278)
十六、招揽系列函件	(279)
十七、随函附件	(281)
十八、邮件发送的时间	(283)
十九、注意推销焦点所在	(285)
二十、店内促销	(286)
二十一、宾馆内部的店内推销	(286)
二十二、宾馆设施的推销	(289)
 第七章 公关部服务培训标准	 (292)
第一节 公关部岗位职责认知	(292)
一、公关部经理岗位职责	(292)

二、公关代表岗位职责	(293)
三、信息组经理岗位职责	(294)
四、信息组信息员岗位职责	(294)
五、美术部主管岗位职责	(295)
六、美术部制作领班岗位职责	(295)
七、美术制作人员岗位职责	(296)
第二节 酒店的公共关系知识培训	(297)
一、什么是酒店公共关系	(297)
二、酒店公共关系的对象	(297)
三、人际关系在酒店管理中的地位 and 作用	(297)
第三节 公关接待技巧培训	(299)
一、旅游团体接待程序	(299)
二、重要客人(VIP)接待程序	(301)

第八章 商场部服务培训标准

第一节 商场部岗位职责认知	(303)
一、商场部经理服务职责	(303)
二、商场部副经理服务职责	(304)
三、商场部领班服务职责	(304)
四、商场部班组长服务职责	(305)
五、商场部会计服务职责	(306)
六、商场部出纳员服务职责	(307)
七、商场部财务主管服务职责	(307)
八、商场部业务主管服务职责	(308)
九、商场部柜台主管服务职责	(309)
十、商场部文员服务职责	(310)
十一、商场部收银员服务职责	(310)
十二、商场部营业员服务职责(一)	(310)

十三、商场部营业员服务职责 (二)	(311)
第二节 商场部员工业务培训要求	(312)
一、商品部经理的业务要求	(312)
二、营业部经理的业务要求	(313)
三、业务部经理的业务要求	(313)
四、采购员的业务要求	(314)
五、营业员的业务要求	(314)
第三节 商场部业务运作技能培训	(314)
一、零售商品购进	(314)
二、商品保管	(315)
三、文明售货	(316)
四、售后服务	(317)
第四节 商场部商品采购验收标准	(319)
一、食品类商品验收标准	(319)
二、化妆品验收标准	(326)
三、家用电器、燃气器具验收标准	(328)
四、电话、传真机验收标准	(332)
五、钟表类商品验收标准	(334)
六、照相器材类商品验收标准	(335)
七、计算器及电子记事本类商品验收标准	(336)
八、运动器材类商品验收标准	(337)
九、药品类商品验收标准	(338)
十、玩具类商品验收标准	(339)
十一、鞋类商品验收标准	(341)
十二、日用百货类商品验收标准	(344)
十三、香烟验收标准	(345)
十四、服装、纺织品验收标准	(346)
十五、皮制品验收标准	(347)
十六、金银饰品类验收标准	(348)