



专项职业能力考核培训教材

职业技能
短期培训教材

全国职业培训推荐教材 | 人力资源和社会保障部教材办公室评审通过 | 适合于职业技能短期培训使用

行李服务基本技能

XINGLI FUWU JIBEN JINENG

● 推荐使用对象：农村进城务工人员 | 就业与再就业人员 | 在职人员



中国劳动社会保障出版社

- 社区服务类
- 美容与保健类
- 餐饮酒店类
- 制造与修理类
- 服装制作类
- 建筑与装饰类
- 商业服务类
- 文秘与计算机类
- **专项职业能力考核培训类**

责任编辑：郑丽媛
责任校对：张 苏
封面设计：邱雅卓
版式设计：沈 悦

ISBN 978-7-5045-8045-0



9 787504 580450 >

定价：7.00元

全国职业培训推荐教材

人力资源和社会保障部教材办公室评审通过

适合于职业技能短期培训使用

行李服务基本技能

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

行李服务基本技能/刘海堂,董红军主编. —北京:中国劳动
社会保障出版社, 2009

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5045-8045-0

I. 行… II. ①刘…②董… 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(2009)第 173017 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京华正印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 3 印张 73 千字

2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

定价:7.00 元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

前言

2006年，劳动和社会保障部出台了组织实施专项职业能力考核的有关文件。所谓专项职业能力，即一个可就业的最小技能单元，其适用范围小于“职业”。一个专项职业能力构成一个独立的培训项目，与传统的培训相比，专项职业能力培训的目标直接定位于具体的岗位或工位，培训针对性更强，内容更细化。学员希望从事哪一个岗位的工作，就参加相应的专项职业能力培训。这样的培训，时间短、效率高，既有利于培训机构根据市场需求灵活制定培训计划并开展培训，也有利于学员根据自身情况选择培训项目，以达到上岗和职业技能提升的要求。

针对这一新的培训类型，我们会同中国劳动社会保障出版社组织编写了适合各级各类职业学校、职业培训机构开展专项职业能力考核培训使用的教材。在教材编写过程中，我们始终坚持以职业活动为导向、职业技能为核心的指导思想，根据国家专项职业能力考核规范的要求，确定每本教材的知识点和技能点，力求反映岗位的实际工作环境、工作流程和工作要求。教材以技能操作为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学员理解和对照操作。通过学习，学员能够掌握岗位要求的操作技能，取得专项职业能力证书，从而顺利实现上岗或职业技能提升。

由于编写专项职业能力考核培训教材是一项新的工作，需要在实践中不断探索，教材中会存在不足之处，希望培训教师和学员提出宝贵意见，以便适时修改，使其趋于完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

简介

本书在简要介绍行李员这一岗位基本情况的基础上，细致分析了行李员对客服务的各项技能，包括散客行李服务、团队行李服务、贵宾行李服务、行李存取服务、换房行李服务、接站送站服务、客人外托服务、物品递送转交服务及为客人指路、雨具租借等其他服务。

本书突出技能操作，对于各项服务技能，以“工作流程+工作细则”的形式组织内容，易于学员理解和掌握。

本书内容全面，通俗易懂，具有较强的实用性、系统性和可读性。

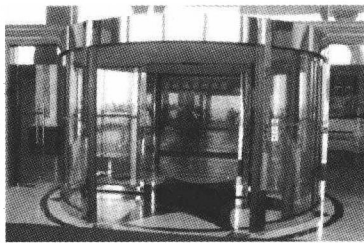
本书可作为职业技能短期培训学员、就业再就业人员和农村进城务工人员的培训教材，也可供从事酒店工作的相关人员阅读参考。

本书由人力资源和社会保障部教材办公室委托湖南省张家界市技工学校编写，主编刘海堂、董红军，副主编刘曦，审稿雅杰。本书所使用图片由刘曦于张家界万福温泉大酒店拍摄。

目录

第一单元	行李员岗位认识	(1)
模块一	行李员的工作环境	(2)
模块二	行李员基本礼仪规范	(8)
模块三	班前准备	(17)
模块四	前厅设施设备使用	(21)
第二单元	行李员对客服务	(29)
模块一	散客行李服务	(30)
模块二	团队行李服务	(43)
模块三	贵宾行李服务	(49)
模块四	行李存取服务	(57)
模块五	换房行李服务	(66)
模块六	接站送站服务	(70)
模块七	客人外托服务	(75)
模块八	物品递送转交服务	(80)
模块九	其他服务	(84)

第一单元 行李员岗位认识



课前导读

在酒店众多的服务工种中，有一个工种享有“酒店外交大使”“酒店代理”等美誉，那就是酒店前厅礼宾部（有些酒店称行李服务处）行李员工种。从客人到达酒店所在的城市开始，行李员就要进行接站服务、停车服务、行李服务、电梯服务、委托代办服务以及送站服务等一系列服务工作。行李员的优质服务可以让客人在酒店内自始至终都感觉到一种无微不至的关怀。高素质的行李员就是一个客人在旅途中可以信赖的助手，一个充满友谊的朋友，一个解决麻烦问题的参谋，一个个性化服务的专家。

本单元从行李员的工作职责开始学习，让你逐渐进入行李员

的工作角色。

教学目标

- ★了解行李员岗位职责。
- ★了解行李员的礼仪规范。
- ★了解行李员班前准备的内容。
- ★掌握前厅设施设备使用方法。

模块一 行李员的工作环境

行李员工作的主要场所在酒店的前厅，工作部门是礼宾部，主要提供酒店前厅内除客房商品预订和销售服务外的店外接送服务、门前接送服务、行李服务、电梯服务等，这些服务都是和客房商品的销售服务密不可分的。提供这些服务，关系到酒店接待服务的规格和酒店的等级，也是方便客人、提高服务质量的重要内容。作为行李员，首先应该对自己的工作部门、工作范围和工作职责有一个明确的认识。

一、礼宾部的业务范围

1. 到机场、车站或码头接送客人。
2. 在店门外迎送客人，协助保安人员维持大厅秩序。
3. 客人行李的运送及保管业务。
4. 住客函件和酒店内部函件的传送服务。
5. 引领客人进客房，介绍客房设备及酒店服务项目、注意事项等。
6. 其他的委托代办服务及必要时的电梯服务。

二、礼宾部人员构成及岗位职责

礼宾部的机构设置视各酒店具体情况而有所区别。中小型酒店一般只设门卫和行李员，而大型酒店由于客人流量比较大，则

增大了机构设置。例如，礼宾主管下面再分设主管、领班等，如图 1—1 所示。

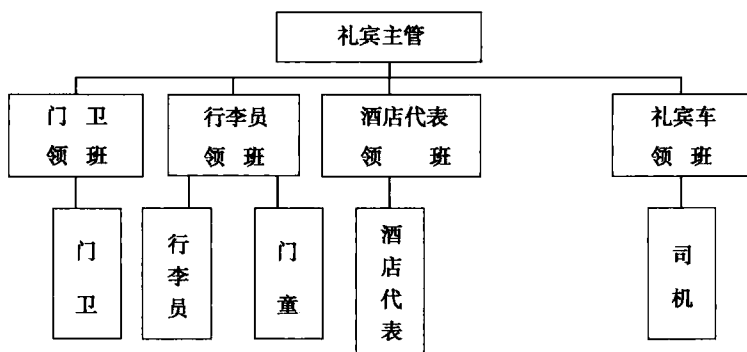


图 1—1 礼宾部人员构成

1. 行李员

(1) 岗位职责：热情迎送客人，提供礼宾服务，为客人提供接运和寄存行李、收发报刊信件、留言找人、传真件的送达及办理小件维修等服务。

(2) 工作任务

- 1) 为客人提供拉门服务。
- 2) 为客人到店离店提供行李接运服务，为换房客人提供行李服务。
- 3) 负责公共告示栏信息更新。
- 4) 召唤和预订出租车，协助疏导车辆。
- 5) 礼貌劝阻衣冠不整者进入酒店。
- 6) 引领入住客人进房间，主动介绍酒店及客房设施设备和服务项目。
- 7) 代客寄存行李物品。
- 8) 收发并分送报刊、信件及留言。
- 9) 为住店客人取送商务中心传真。
- 10) 提供酒店公共区域寻人服务。

- 11) 维持酒店大厅入口的清洁和秩序。
- 12) 保养行李服务设备, 并保持行李储藏室的整洁。
- 13) 提供问询服务。
- 14) 完成上级交办的其他任务。

2. 行李领班

(1) 岗位职责: 组织下属员工为客人提供前厅行李运送、机场迎送、委托代办、收发报刊信函等服务。

(2) 工作任务

- 1) 掌握当日和次日团队及VIP(贵宾)预期抵离情况。
- 2) 检查行李员、门童的仪表、举止和出勤等情况。
- 3) 检查行李接送记录、寄存记录, 填写值班日志, 做好交接班工作。

4) 安排人员及时、准确地分发报刊信函。

5) 礼宾主管不在酒店时, 受理委托代办事宜。

6) 协助管理和疏导门口车辆, 确保通道畅通。

3. 礼宾主管

(1) 岗位职责: 协助前厅部经理和副经理工作, 具体负责指挥和督导下属员工, 为客人提供高质量、高效率的迎送、行李接运和委托代办、分发、收存、转寄报刊信函等服务, 确保本部门工作正常运转。

(2) 工作任务

1) 掌握当日、次日客房出租情况, 以及餐饮宴会、VIP和团队抵离店等客务信息。

2) 根据任务情况合理安排班次, 调配岗位和工作任务, 保证各岗位工作正常运转。

3) 检查下属员工的仪容仪表、着装、行为举止及出勤情况等。

4) 办理委托代办服务, 满足客人提出的特殊要求。

5) 与前台接待、销售代表协调合作, 及时为团队客人取送行李。

- 6) 督导检查客人寄存的行李物品是否符合酒店规定。
- 7) 检查行李车、物品存放货架、行李网罩、客用雨伞等设备用品的完好程度。
- 8) 按照部门要求对下属员工的出勤情况及工作表现进行考核评估。
- 9) 按计划对所辖员工进行培训。
- 10) 阅读有关报表,了解当日离店的客人数量、团队情况,以及酒店内重大活动和接、送站情况。

4. 其他人员职责

- (1) 门卫:注意大门出入人员动向,做好安全保卫工作。
- (2) 门童:从行李员中挑选出仪容端正大方、体格健壮、接待经验丰富的人来从事门厅迎送工作,主要职责是站在门厅前或两侧与行李员相互配合,维持迎客送客工作的正常进行。
- (3) 酒店代表:负责为客人提供店外接送服务。
- (4) 礼宾车司机:负责到机场、车站、码头接送客人。

知识链接

金钥匙服务

金钥匙服务是一种专业化的酒店服务,是当前国际酒店服务的最高水准。这种服务通常以“委托代办”(Concierge)的形式出现,即客人委托职员代表酒店办理。“金钥匙”起源于法国,至今已有80年的历史,目前已经成为对具有国际金钥匙组织会员资格的饭店礼宾部职员的特殊称谓。“金钥匙”通常身穿西装或燕尾服,上面别着金钥匙徽章,这是委托代办的国际组织——“国际饭店金钥匙组织联合会”会员的标志,它象征着“Concierge”,就如同万能的金钥匙一般,可以为客人解决一切难题。



金钥匙尽管不是无所不能，但一定要竭尽所能。

“金钥匙”徽章中的两把钥匙代表着酒店委托代办的两种主要的职能：一把用于开启酒店综合服务的大门；另一把用于打开该城市综合服务的通道。也就是说，“金钥匙”是酒店内外综合服务的总代理。

截至当前，我国金钥匙已经发展到 120 个城市，500 余家高星级酒店，拥有近千名会员。



参考案例

某日上午，付小姐急匆匆地来到酒店大堂的礼宾部，她径直走到身着燕尾服的“金钥匙”服务员小方面前，十分着急地说：“你是酒店的‘金钥匙’吗？有一件事想请你帮帮忙，今天早上我是乘出租车来到你们酒店的，刚才我收拾物品时发现我把摄影机的架子忘在出租车的后排座位上了。”

小方说：“小姐，您别着急，让我们一起想想办法。请问您早上大约是几点钟到达我们酒店的？”付小姐说：“具体时间记不清了。”

“请看一下您的住房卡好吗？”小方接过付小姐递过来的房卡并告诉其在大堂吧稍候，随即到前台接待处，查询了付小姐办理入住的具体时间，又到门口询问是谁帮助付小姐打开车门的。

行李员小卢说：“是我接待这位女士的，当时我上前为这位女士拉车门、护顶，她示意让我到车后备箱取行李，一共拿出了两个皮箱，当时我还仔细看了一下没有其他行李，这时后面又有其他的出租车来了，我就赶紧关了车门，并迅速在提示卡上记下了这辆出租车车号交给了她，然后帮她提着行李来到了前台。”

小方分析，可能是付小姐怕把摄影架压坏，便没有把它放在车后备箱而单独放在了车的后排，下车时忘了提醒行李员。现在

唯一的办法是看能不能通过行李员留给付小姐的那张提示卡找到出租车司机了。

小方快步来到大堂吧，付小姐充满期盼地迎了过来。小方说：“让您久等了，请问早上您下车时，行李员给您的那张提示卡还在吗？”

付小姐说：“好像还在，我找一下。”随后在手提包里翻找起来，终于找到了那张揉成一团的小小的提示卡。

“就是这张小小的提示卡，上面有那辆出租车的车牌号及其所在公司的名字。给我吧，我马上去和该公司联系一下。”小方微笑着说。

小方立即通过礼宾部联系到了出租车调配中心，找到了这家出租车公司的电话，在电话里向对方说明了情况，对方十分诚恳地作出了口头承诺，表示将以最快的速度找到司机，并马上派人把摄影架送到酒店前厅。

20分钟后，一辆出租车停在酒店门口，司机把摄影架送到了前厅。小方迎上前去，对司机表示感谢，司机也向客人表示了歉意。拿到摄影架的付小姐脸上露出了灿烂的微笑，高兴地说：“太谢谢你们了，谢谢你们的细心和周到，还有这张给我留下美好回忆的提示卡。”

【点评】这是一个帮助客人及时解决困难的服务案例。在酒店服务程序中，行李员在客人上下出租车时，都要作一个提示卡的记录，上面写有出租车的车牌号及其所在公司的名字。虽然是一个简单的服务项目，关键时刻却能起到很大的作用。在本案例中，小方接到客人的求助之后，就是从一张提示卡着手打开了缺口，帮助客人找回了摄影架。这充分说明，酒店向客人发放的提示卡是完善酒店服务中必不可少的服务项目，行李员的工作在酒店服务工作中起着不可忽视的作用。

习 题

应知：

1. 行李员的岗位职责包括哪些内容？
2. 行李员的工作任务有哪些？
3. 试述大型酒店礼宾部的人员构成情况。

操作：

参观酒店，了解酒店的基本情况，这是酒店新员工上岗培训的必修课之一。（参观的路线图如下，仅供参考。）

培训教室→员工餐厅→工程部→洗衣房→制服房→美工办公室→车队办公室→医务室→人力资源部→保安部→中厨房→中餐厅→西餐厅→西厨房→酒店大堂→（介绍前台接待→前台收银→行李部→大堂副理等）→大堂吧→商务中心→票务中心→商场→娱乐部→健身中心→游泳池→电话总机→美容美发中心→总经理办公室→财务办公室→市场销售部→餐饮部办公室→客房部办公室→前厅部办公室→更衣室→楼层客房

模块二 行李员基本礼仪规范

一、仪表规范

1. 容貌端正，修饰得体，衣着整洁美观。
2. 保持面部洁净、口腔卫生。女员工可以适度化妆以符合岗位要求。
3. 保持头发干净，长短适宜，发型符合岗位要求。
4. 保持手部清洁，无污渍，指甲长短适宜，符合岗位要求。在不违反具体岗位要求的情况下，女员工可以涂无色指甲油。
5. 统一着装。着装干净整洁、外观平整、搭配合理，符合酒店形象要求。

6. 勤洗澡、换衣，经常换洗工装，身上无异味。

7. 佩戴胸卡。胸卡应标明酒店标志、所在部门、员工姓名等，佩戴在左胸上方，不能歪斜。

8. 佩戴饰品应符合岗位要求。饰品应制作精良，与身份相符。

二、仪态规范

1. 体态优美，端庄典雅。

2. 站立时，不仅要稳重大方，而且要俊美挺拔。

正确的站姿是：抬头，颈挺直，下颌微收，嘴唇微闭，双目平视前方，面带微笑；双肩放松，气向下压，身体有上提的感觉，自然呼吸；挺胸，收腹，立腰，肩平；双臂放松，自然下垂于体侧，虎口向前，手指自然弯曲；两腿并拢立直，提髌，两膝和脚跟靠紧，脚尖分开呈“V”字形，身体重量平均分布在两条腿上。

女性站立时，可呈丁字步，双手在腹前交叉，身体重心在两脚间。男性站立时，一般双脚平行分开，与肩同宽，可以将双手交叉在身后，贴于臀部。

3. 入座时要轻稳，走到座位前，转身后退，轻稳地坐下。女子穿裙装入座时，应将裙摆向前收拢后再坐下。上体自然坐直，立腰，双肩平正、放松；两臂自然弯曲放在膝上，也可以放在椅子或沙发的扶手上，掌心向下；双膝自然并拢（男士可略分开些），双脚平落在地上；坐在椅子上，至少应坐满椅子的2/3，脊背轻靠椅背；起立时，右脚向后收半步，而后站立。

4. 在取低处物品或拾取落地物品时，切不可弯腰翘臀，而应使用正确的蹲姿。具体做法是：

一脚在前，另一脚在后，两腿靠紧向下蹲，前脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，脚掌着地，臀部要向下。

标准的蹲姿通常包括以下三种：高低式（双膝一高一低）、交叉式（蹲下后双腿交叉在一起，适用于女性）、半跪式（双腿一蹲一跪，下蹲时间较长或用力方便时使用）。