



賓館服務 實用手冊

分賓館 培訓部

廣州文化出版社

客房、餐厅服务规范 客房、餐厅服务工作 228 个怎么办?

宾馆服务实用手册

东方宾馆培训部 著

责任编辑 黄泽霖

封面设计 王 菁

宾馆服务实用手册

东方宾馆培训部

*

广州文化出版社 出版
发行

(广州市东风中路503号7楼)

广东省新华书店 经销

广州新华印刷厂 印刷

787×1092毫米 32开 4.5印张 2插页 9.5万字

1989年5月第1版 1989年5月第1次印刷

印数 1—19,000册

ISBN 7—5431—0155—6

F·5 定价：2.80元



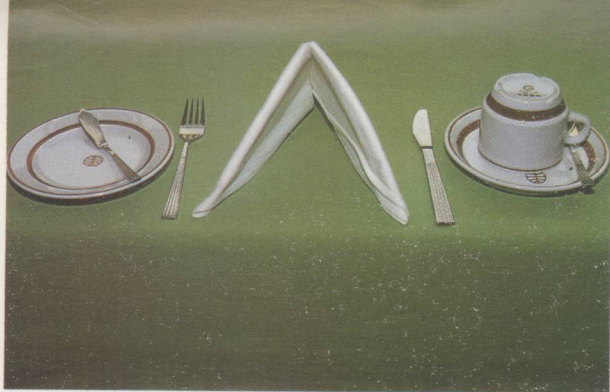
会议室的摆设



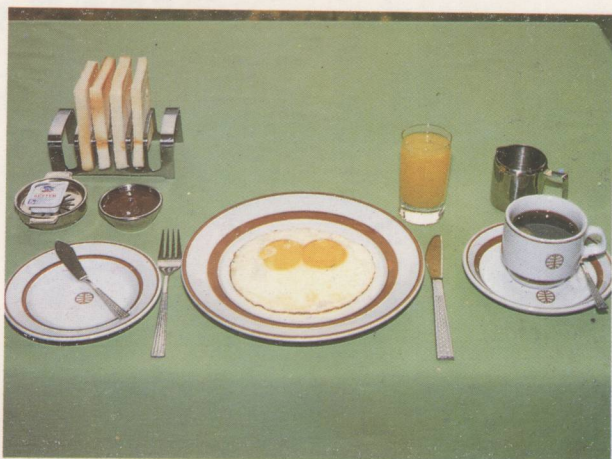
中餐宴会台面布置



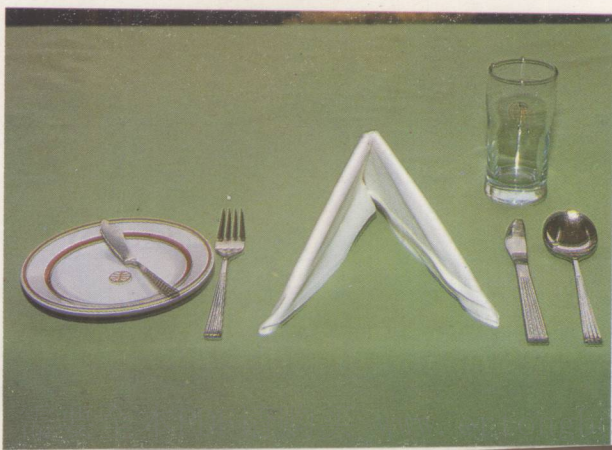
中餐宴会摆位



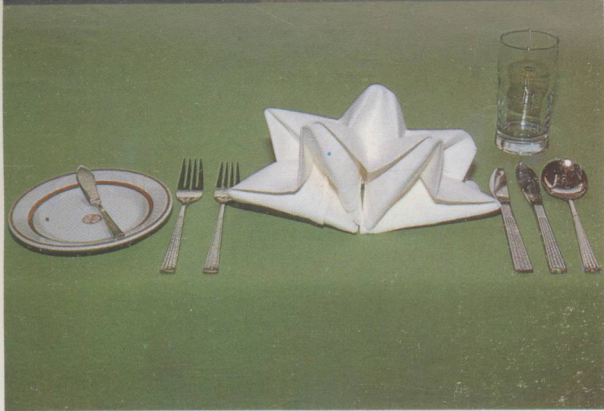
西餐早餐摆位



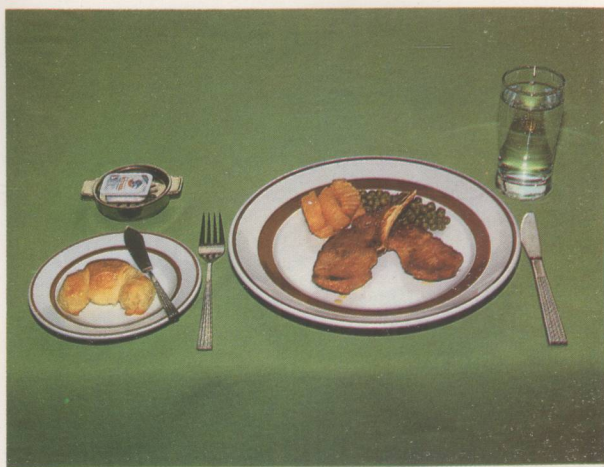
西餐早餐食物
摆放的位置



西餐午餐摆位



西餐晚餐摆位

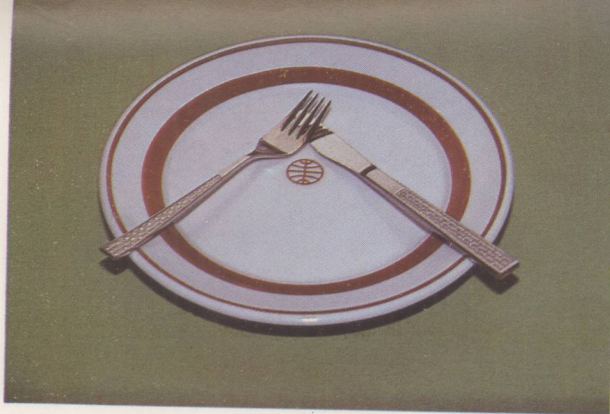


西餐午、晚餐食物
摆放的位置

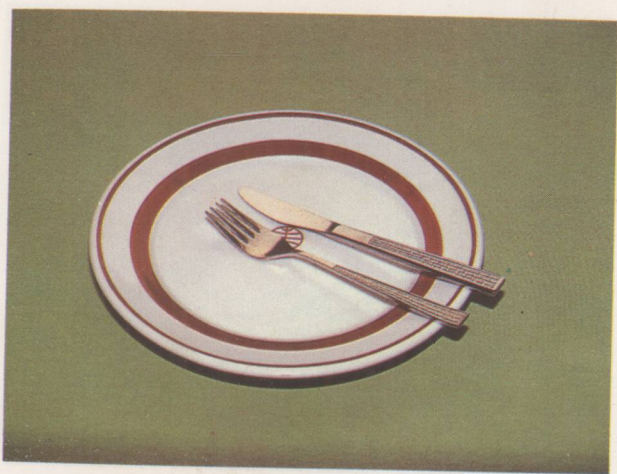


西餐宴会餐位摆设

西餐刀、叉交叉
摆放表示未吃完



西餐刀、叉放
在一起表示吃完



房间放水果的摆设



内 容 简 介

本书从宾馆饭店业务实际出发，详尽介绍了客房和餐厅服务工作的一系列服务规范，包括客房服务的接待、整理、操作和礼节礼貌，中餐、西餐的零点、筵席和宴会，以及小食、舞厅、咖啡厅和音乐茶座等服务工作的基本功。并就客房、餐厅日常服务工作，解答了 228 个常见的疑难问题，提供了许多行之有效的处理方法，有较高的实用价值。

本书内容均为曾荣获“国际旅游金酒店奖”的东方宾馆 20 多年来服务工作的经验之谈。是一切从事客房或餐厅服务工作的人士提高经营管理水平和服务质量的一部难得的参考读物。也可供有关部门作员工培训考核之用。

前 言

近年来，随着我国旅游事业的迅速发展，宾馆饭店业的管理科学在我国也逐步建立和发展起来。为适应旅游宾馆饭店服务人员、管理人员学习的需要，并与同行互相交流经验，我们编写了这本《宾馆服务实用手册》。

本书是由东方宾馆原内部使用的《客房、餐厅服务规范》、《客房服务工作120个怎么办》和《餐厅服务工作100个怎么办》合编而成。

原《客房、餐厅服务规范》的编写是经过多年来的实践试行，反复修改，充实完善起来的。这个规范是东方宾馆多年服务工作实践的总结，是客房和餐厅服务工作的基本功，是搞好客房和餐厅服务工作的依据。对于提高宾馆饭店的经营管理和服务质量，提高社会效益和经济效益，均会收到良好的效果。

原《客房服务工作120个怎么办》和《餐厅服务工作100个怎么办》是根据客房、餐厅日常服务工作中所遇到的一些问题编写出来的。其答案是东方宾馆20多年服务工作的经验之谈。然而，在为宾客服务过程中还将会遇到新的问题，而处理解决的方式却没有一个固定的模式，也不可能有固定的模式，但只要我们全心全意为宾客服务，确立“宾客至上，服务第一”的宗旨，同时根据政府的有关政策、法令和本企业的有关规定，通过我们良好的服务态度和熟练的服

务技巧，具体情况灵活处理，问题是会迎刃而解的。

《宾馆服务实用手册》的出版和公开发行，将会适合宾馆饭店客房餐厅服务业服务人员的需要，也可供有关人员的培训作参考。

本书客房方面的主编是梁佩玉同志，编者还有陈国泰、劳伟雄同志。餐厅方面的编者是潘德焯、李志武同志，参加编写的还有王志坚、李绮文等同志。照片摄影是黎启祥同志。

在编写过程中还得到宾馆客房餐厅的有关人士的大力支持。经过反复实践、反复讨论和修改补充，终于完成本书的编写工作。本书得以与广大读者见面，实在是众人共同努力的结果，在此谨表示感谢。

由于水平有限，书中难免有不足之处，恳请同行读者批评指正。

东方宾馆培训部

1988年7月

目 录

前 言

第一章 客房服务规范	(1)
一、礼节礼貌规范	(1)
二、迎宾操作规范	(3)
三、重点客人接待规范	(4)
四、会议室接待规范	(5)
五、客房整理服务规范	(6)
六、客人留房服务规范	(6)
七、客人离馆服务规范	(7)
八、客人委托代办服务规范	(8)
九、来访客人接待规范	(9)
十、卫生操作规范	(9)
十一、安全工作规范	(11)
十二、基本礼貌用语	(13)
十三、接待语言规范	(14)
第二章 餐厅服务规范	(17)
一、迎送服务规范	(17)
二、西餐零点服务规范	(18)
三、西餐宴会服务规范	(25)
四、中餐零点服务规范	(29)

五、中餐宴会服务规范	(32)
六、筵席服务操作规范	(36)
七、音乐茶座、舞厅服务规范	(38)
八、咖啡厅服务规范	(40)
九、小食服务规范	(42)

第三章 客房服务工作128个怎么办..... (45)

一、礼貌服务 (45)

1. 在楼层的大厅、走廊遇到客人时怎么办?
2. 圣诞节、春节等节日期间见到客人时怎么办?
3. 在行走中,有急事需要超越客人时怎么办?
4. 因工作需要,要与客人一同乘坐电梯时怎么办?
5. 遇到服装奇异、举止特殊的客人时该怎么办?
6. 客人正在谈话,我们有急事找他时怎么办?
7. 新来的客人到服务台取钥匙,而你又不认识他时怎么办?
8. 你在服务台接听电话时该怎么办?
9. 在电话中,对方有事需要你帮忙转达时怎么办?
10. 客人来到服务台,有事要询问时怎么办?
11. 当自己在服务台正在听电话,而又有客人来到面前时怎么办?
12. 当客人提出的问题,自己不清楚,难以回答时该怎么办?
13. 客人要求帮忙为他找亲友时怎么办?
14. 被客人呼唤入房间时怎么办?
15. 发现客人生了病时怎么办?
16. 客人向你纠缠时怎么办?
17. 客人出现不礼貌的行为时怎么办?
18. 客人在大厅、走廊不小心摔倒时怎么办?

19. 发现客人行动不方便时怎么办?
20. 在服务工作中出现小差错时怎么办?
21. 客人对我们提出批评意见时怎么办?
22. 遇到刁难的客人时该怎么办?
23. 客人发脾气骂你时怎么办?
24. 客人有伤心或不幸的事, 心情不好时怎么办?
25. 客人向我们投诉时该怎么办?
26. 当发现走单, 在公共场所找到客人时怎么办?
27. 客人请你外出(去玩或者看戏)时怎么办?
28. 客人要求和你合影留念时该怎么办?
29. 为了表示谢意, 客人向你赠送礼品或小费时怎么办?
30. 当你遇到同事或下属与客人争吵时怎么办?
31. 职工之间在营业(公众)场所发生吵闹时怎么办?
32. 客人对服务员讲不礼貌的语言时怎么办?

二、迎宾服务 (57)

33. 当接到开房通知单(长单)时怎么办?
34. 楼面服务台接到重点的开房通知单时怎么办?
35. 房间需要放鲜花水果时怎么办?
36. 开房通知单未到, 客人已到时怎么办?
37. 重点客人到达楼层时怎么办?
38. 大批的团体客人到达楼层时怎么办?
39. 临时开房的零散客人到达楼层时怎么办?
40. 当客人已到楼层服务台发现开重房时怎么办?
41. 当新的客人已到, 而原住的客人还未离馆时怎么办?
42. 当客人已到, 而房间卫生尚未搞好时怎么办?
43. 当发现客人对所安排的房间位置方向不满意时怎么办?

44. 客人住下后, 要求调房时怎么办?
45. 服务员带客人进房间后怎么办?
46. 当你知道客人对本地的地理环境不熟悉, 而又想去外面活动时怎么办?
47. 带房后服务员离开房间时怎么办?
48. 客人要求加床时怎么办?
49. 客人要求加床, 但本楼的铁床已全部加完怎么办?
50. 当团体客人已到, 并催促要行李时怎么办?
51. 团体行李已到, 但行李没有标上房号时怎么办?
52. 行李已到, 客人未到时怎么办?
53. 当将行李送入房间时, 客人说还有欠差时怎么办?
54. 当发现团体的个别房间行李搞错时怎么办?
55. 当发现行李牌上的姓名与房号不相符时怎么办?
56. 新到的重点客人要到餐厅吃饭时怎么办?
57. 接到使用会议室的通知单时怎么办?
58. 会议室的客人到达时怎么办?
59. 有电话找会议室的客人时怎么办?

三、日常服务 (68)

60. 客人外出时, 服务台班的服务员该怎么办?
61. 当你将要进行房间清洁时怎么办?
62. 要清洁的房间挂上“请勿打扰”牌时怎么办?
63. 当你正在房间打扫卫生时, 客人回来了怎么办?
64. 在清洁房间时发现家具、设备有毛病时怎么办?
65. 搞卫生不小心损坏客人的东西时怎么办?
66. 在房间打扫卫生时, 房间的电话铃响了时你怎么办?

67. 客人整天在房间，而我们又需要打扫卫生时怎么办？
68. 当你清洁、整理房间后离开时该怎么办？
69. 当客人反映我们的设备坏了时怎么办？
70. 当发现客人不懂使用我们的设备时怎么办？
71. 当接到客人的邮件、电报时怎么办？
72. 有客人的加急电报、邮件时客人又不在怎么办？
73. 当知道住房客人生日时怎么办？
74. 当知道客人将客房作新婚之用时怎么办？
75. 遇到你的亲友来开房时怎么办？
76. 客人反映电话老是挂不通时怎么办？
77. 工作时间亲友挂电话找你时怎么办？
78. 客人要求重新布置房内的家具摆设时怎么办？

四、代办服务 (75)

79. 客人要求我们代办事项时怎么办？
80. 客人要求我们加急洗客衣时怎么办？
81. 开洗衣单时发现客衣有破烂、油污或掉失钮扣时怎么办？
82. 开洗衣单时发现衣袋有钱物时怎么办？
83. 客人反映客衣搞错了时怎么办？
84. 当发现洗坏了客人的衣服时怎么办？
85. 当客人交给的代办事项，我们经过努力仍无法完成时怎么办？
86. 宾客要求在宾馆（酒店）外订筵席时怎么办？
87. 客人要求代办邮寄或托运行李物品时怎么办？

五、来访服务 (78)

88. 来访客人到达楼层时怎么办？
89. 来访者不乐意办理来访登记手续时怎么办？

90. 客人不在房间，而有来访者时怎么办？
91. 客人不在，而来访者要求进入客人的房间时怎么办？
92. 来访者探访的是首长或重点外宾时怎么办？
93. 客人外出时吩咐，可以让来访者进入房间时怎么办？
94. 来访者要留下口信时怎么办？
95. 客人外出时有口信留下给来访者时怎么办？
96. 来访客人要在房间留宿时怎么办？
97. 来访者离开房间带了物品，而没有主人相送时怎么办？
98. 探访时间已过，而来访者尚未离开房间时怎么办？

六、安全服务 (82)

99. 在楼面发现可疑人怎么办？
100. 当发现房间钥匙丢失时怎么办？
101. 当发现客人未办手续私自留宿时怎么办？
102. 发现客人喝醉了酒回房间时怎么办？
103. 因我们的设备问题，致使客人受伤时怎么办？
104. 当发现客人一夜未归时怎么办？
105. 客人反映在客房失窃时怎么办？
106. 客人反映在外遗失物品时怎么办？
107. 发现客人损坏房内设备时怎么办？
108. 当发现有房间失火时怎么办？
109. 当发现宾客得了传染病时怎么办？

七、离馆服务 (86)

110. 要想了解客人离馆日期时怎么办？
111. 客人要结帐时该怎么办？
112. 向客人收帐时该怎么办？
113. 客人对帐单有异议时怎么办？

- 114.收帐时外宾和港澳客人要交人民币时怎么办?
- 115.客人对电话单收费提出疑问时怎么办?
- 116.客人未能按时交房怎么办?
- 117.客人要保留房间时怎么办?
- 118.客人提出购买房间用品留念时该怎么办?
- 119.当客人要求寄存行李时怎么办?
- 120.由于客房空调失灵,客人拒交房租时怎么办?
- 121.检查房间时发现客人遗弃的外国刊物怎么办?
- 122.客人前来领回遗留物品时怎么办?
- 123.检查走房时发现客人有遗留物品时怎么办?
- 124.检查走房时发现客人带走房间物品时怎么办?
- 125.当客人来取寄存行李时怎么办?
- 126.客人要离馆时,服务台服务员怎么办?
- 127.客人已离馆,仍有他的信件、电报时怎么办?
- 128.客人离馆时留下物品委托我们转交亲友怎么办?

第四章 餐厅服务工作100个 怎么办 (94)

一、礼貌服务 (94)

- 1.遇到衣冠不整欠缺礼貌的客人到餐厅用膳时怎么办?
- 2.遇到心情不佳的客人到餐厅用膳时怎么办?
- 3.在服务中,自己心情欠佳时怎么办?
- 4.伤残人士进餐厅吃饭,服务员应怎么办?
- 5.餐厅里已满座,只有留给旅行团的座位空着,客人硬要坐下,怎么办?
- 6.看见客人进餐厅怎么办?
- 7.遇到有小孩的客人进餐怎么办?
- 8.客人正在谈话,有事要问客人时怎么办?
- 9.客人要向服务员敬酒怎么办?