

适者生存 · 自我训练 · 进修阶梯

TRAINING

职业培训进修教程

服务员 培训与管理

Training and Administration
服务行业人员职业培训入门



刘 硕 刘志伟 / 编著

本书涉及到饮食业、旅游业、商业、物
业、宾馆等各种服务行业所必须的业务规范。

买方市场给服务行业的人员提出了严峻挑战

中华工商联合出版社

职业培训进修教程

服 务 员 培 训 与 管 理

中华工商联合出版社

责任编辑:王国瑞 郭敬梅 魏鸿鸣

封面设计:杨 群

图书在版编目 (C I P) 数据

服务员培训与管理/漆浩主编. —北京:中华工商联合出版社, 2000. 12

职业培训进修教程

ISBN 7-80100-753-0

I. 服… II. 漆… III. 服务人员-职业教育-教材
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 81252 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

北京顺义振华印刷厂印刷

新华书店总经销

880×1230 毫米 1/32 印张 13 300 千字

2001 年 1 月第 1 版 2003 年 4 月第 7 次印刷

印数:28001—33000 册

ISBN 7-80100-753-0/G·250

定 价:22.80 元

前 言

商品经济的日益发展,使得消费方式已由卖方市场转向买方市场,这就给从事服务行业的人员提出了严峻的挑战。“服务员”这个职业名称也被赋予了新的意义。也许最早“服务员”作为一个专业从业人员的岗位名称,而现代“服务员”这个名称则具有了积极殷勤的服务态度和娴熟的服务技巧的含义。这就是为什么现代商业企业要严格地培训服务人员的原因所在。

我们的社会存在着许多必须提供服务的机构,如医院、旅馆或餐厅,都是以为顾客提供服务为目的的。既然其主要特性是服务于旅客,那么就必须确保其服务的质量是最优良的。这就需要我們科学地、严格地、规范地培训服务人员。

从社会需求来说,服务员的训练比其他任何事业都要显得迫切、重要。尤其是客房部的服务员,因为每天都必须面对客人服务,不论是语言的训练、服务技巧的训练与服务的规范,每样都不能马虎。只有当服务人员完全了解并完成各种职责,直到使所有的顾客都满意时,与旅客之间良好关系才能维持。服务人员因为时刻处在顾客的详细观察之下,所以顾客反应的好坏是再次光临或是转往别处的重要因素。

为了提高现有服务人员的服务品质,为了实现国内服务行业的服务水平与国际服务业能够顺利接轨,我们组织了一些服务行业的管理专家编写了这部《服务员培训和管理》一书,目的是要向这些处于培训阶段的服务员灌输服务意识,为他们提供基础的技能和专业经验。

本书从服务员的形象设计、仪表修养到基本操作和业务规范,

从最基本的概念讲到多方面的知识,以整个服务的流程贯穿全书,深入浅出地着重介绍了现代条件下面向国际的服务技术和经验,它不仅是餐饮服务业中一部难得的教材,同时对于想要了解服务人员知识和礼仪的人来说,更是不可多得的参考书。因此,这本书,可称为服务员行业培训和管理的必备参考著作。

目前,社会上第三产业正在蓬勃发展,从事服务行业的人员越来越多,已成为民营企业和集体企业的重要组成部分,这些服务人员都迫切地需要以专业知识来充实自我,完善形象,改进自己的工作,这本书所介绍的内容对他们来说可算是必备读本。

特别值得一提的是,我们在编写《服务员培训和管理》的过程中,注意了下述两点:其一,突出它的应用性。其二,力戒纸上谈兵。由于本书所讲授的,基本上都是专业服务人员必备的基础知识,因此尽管服务工作要服务于不同的对象,但仍然适用于各类服务行业。而书中有关饮食业、旅游业、商业、物业、饭店等内容,涉及到各种服务行业所必须的特殊操作,更能使服务人员对号就坐,找到自己的职业感觉。本书所讲授的服务应酬方面的基础性知识,对广大青年服务员、礼仪学校的学生以及各种服务行业的从业人员都有着重要的指导作用和参考价值,作为国内第一本较系统的服务员培训和管理教材,本书的使用价值正有待于人们去深入考察和体会。

目 录

第一章 如何做一个优秀的服务员 (1)

作为一个服务员,提供服务是他的天职。但服务同时又是商品最好的包装,服务本身就有它的相应价值。因此服务员不仅是在推销商品和服务,同时也在创造价值。而优秀的服务员创造的价值越大,对社会的贡献越多。因此,别小看服务员的职业,要把它做到最好,人们最满意,也真要下一番功夫。

- ◎客人的要求永远是第一位的
- ◎服务员如何保持自制力
- ◎如何学会轻松自如地应付客人
- ◎如何成为一个优秀的服务员
- ◎服务员的服务具有八种价值
- ◎服务员能够提供的十种服务
- ◎如何做一个称职的零售业服务员
- ◎优秀服务员应具备的素质和特征
- ◎服务员如何做到礼貌待客
- ◎怎样在服务接待室接待客人
- ◎如何对服务员进行考核管理
- ◎酒店服务员必备的五种服务要素(之一)
- ◎酒店服务员必备的五种服务要素(之二)

- ◎舞厅售票服务员的服务标准
- ◎服务员如何养成“客人意识”
- ◎体现服务质量的六个特点
- ◎服务员应具备的十七个条件
- ◎如何计算服务员的服务效率

第二章 服务员职责须知

(35)

当顾客走近服务员,他第一眼就能从外表上看见他的职业能力和服务水平。服务员的职责虽然写在服务手册上或写在大厅的墙上,但要真正实施就需要高度的敬业精神和对职业的负责态度。一个服务员是否尽责,是否称职,其实在他穿上工作服的时候就已经决定了。本章对于各类服务员的岗位责任都有详细的界定,服务员是否称职,只要对照本章的内容加以比较,就可以得出结论。

- ◎大厦物业服务员工作守则及责任是什么
- ◎服务部经理的岗位职责
- ◎如何作一个称职的宾馆服务员
- ◎怎样做一个称职的写字楼服务员(之一)
- ◎怎样做一个称职的写字楼服务员(之二)
- ◎如何作一个称职的写字楼迎宾服务员
- ◎如何作一个称职的写字楼清洁服务员(之一)
- ◎如何作一个称职的写字楼清洁服务员(之二)
- ◎如何做一个称职的写字楼管理服务员工
- ◎酒店前台早班收银服务员须知
- ◎酒店前台中班收银服务员须知
- ◎酒店前台夜班收银服务员须知
- ◎收款服务员如何进行交接班

- ◎客用保险箱服务员当班须知
- ◎如何作一个称职的餐厅服务员
- ◎怎样作一个称职的酒吧服务员
- ◎怎样作一个西式餐厅服务员
- ◎如何作一个称职的中餐服务员
- ◎客房服务员应特别注意哪些事项
- ◎旅馆服务员如何注意安全工作
- ◎总台服务员的职责培训内容有哪些

第三章 如何实现目标培训(上) (73)

在许多场所,我们都可以看见佩戴有服务标兵牌子的服务人员,那小小的牌子常会使我们对他们肃然起敬,因为这标志着他是其他服务员的“榜样”,他是到达最高职业目标的劳动者。本章所介绍的服务员的目标培训,目的就在于将每一个服务员培养成行业的标兵,而其中的奥妙也尽在本章之中。

- ◎如何对服务员进行日常当班培训(之一)
- ◎如何对服务员进行日常当班培训(之二)
- ◎如何对服务员进行日常当班培训(之三)
- ◎如何在企业中实施服务员培训制度
- ◎服务员如何接待重要客人
- ◎服务员如何自查自己的礼仪举止
- ◎餐饮业服务员的基本功培训(之一)
- ◎餐饮业服务员的基本功培训(之二)
- ◎如何作一个称职的茶座服务员
- ◎如何对酒吧服务员进行基本技能培训(之一)
- ◎如何对酒吧服务员进行基本技能培训(之二)
- ◎如何对酒吧服务员进行基本技能培训(之三)

- ◎如何对服务员进行送餐基本功培训(之一)
- ◎如何对服务员进行送餐基本功培训(之二)
- ◎如何对服务员进行送餐基本功培训(之三)
- ◎如何对服务员进行送餐基本功培训(之四)
- ◎如何为餐饮业服务员提供职业培训计划
- ◎如何对服务员进行礼貌修养培训
- ◎服务员应该熟悉的十种礼节(之一)
- ◎服务员应该熟悉的十种礼节(之二)
- ◎服务员应该熟悉的十种礼节(之三)
- ◎服务员礼貌修养的十一种表现(之一)
- ◎服务员礼貌修养的十一种表现(之二)
- ◎公务机关服务员必须掌握的两种礼仪
- ◎总台服务员必须具备的礼仪(之一)
- ◎总台服务员必须具备的礼仪(之二)
- ◎客房服务员服务的十五种礼仪
- ◎餐厅服务员必须遵守的礼仪
- ◎商场服务员必须遵守的礼仪
- ◎服务员在工作中应保持的仪态
- ◎酒店服务员必须学会的五种礼仪服务(之一)
- ◎酒店服务员必须学会的五种礼仪服务(之二)
- ◎写字楼服务员应提供哪些客户服务
- ◎如何对商务中心服务员进行培训

第四章 如何实现目标培训(下) (129)

服务永远没有止境,因此,服务的目标也会越来越高,从细致的端盘动作、擦皮鞋服务,到规范的服务语言和整体表现,服务行业都有自己的规范和目标。请把本章这些目标记在心里吧!一旦深深体会,就会变成标准

规范,优美完善的服务行为,使每个顾客面上都洋溢着满意的笑容。

- ◎如何处理客人投诉的六大原则
- ◎如何对餐厅服务员进行岗内培训(之一)
- ◎如何对餐厅服务员进行岗内培训(之二)
- ◎优秀服务员必备的十六种素质
- ◎零售服务员应如何吸引顾客
- ◎零售服务员必须禁忌的十种服务形式
- ◎如何培训餐厅服务员的礼节常识
- ◎如何对饭店服务员进行端盘动作培训
- ◎如何对茶吧服务员进行基本操作的培训
- ◎如何对写字楼人员进行岗内培训
- ◎如何对旅馆餐饮服务人员进行岗内培训
- ◎如何判断涉外宾馆服务员的服务水准
- ◎西餐服务员的工作程序培训
- ◎自助餐厅服务员的服务程序培训
- ◎服务员如何实施擦皮鞋服务
- ◎服务员如何提高洗衣及烫衣类的服务
- ◎如何满足客人需求服务的心理
- ◎怎样进行保龄球休闲服务员的培训
- ◎如何培训高尔夫球休闲服务员
- ◎怎样对桑拿浴休闲服务员进行培训
- ◎怎样对按摩休闲服务员进行培训
- ◎怎样对卡拉 OK 歌厅的服务员进行培训
- ◎怎样对舞厅服务员进行培训
- ◎怎样对棋牌游艺服务员进行培训
- ◎怎样对美容美发服务员进行培训
- ◎公寓服务员的岗位培训有哪些内容

第五章 服务员必备的基本操作技能 (173)

行家是在反复的实践操作中产生的。一个熟练服务员能够和着音乐的节奏,把基本操作变成一次完美无缺的表演,而一个业务生疏的服务员却只会展示生硬、粗暴和无序。本章的基本操作技能,就象最基本的吃饭和穿衣,对于人们的需要一样,也是作为服务员最必须具备的。

- ◎怎样进行西餐宴会服务
- ◎法式宴会服务的程序是什么
- ◎餐厅服务员托碟如何掌握技巧
- ◎服务员如何递毛巾换烟缸
- ◎中餐餐饮服务员的基本程序
- ◎服务员如何为客人提供点菜服务
- ◎如何向客人解释菜单
- ◎餐厅服务员如何进行餐具擦拭
- ◎餐饮服务员如何使用与保管布巾
- ◎餐厅服务员如何对餐厅家具进行使用与保养
- ◎餐厅服务员如何对电器设备使用与保养
- ◎餐厅服务员如何使用和保养餐饮加工电器
- ◎服务员斟酒的十二条知识
- ◎各种场合的斟酒技巧
- ◎服务员如何接待住宿宾客
- ◎酒店柜台出纳的责任是什么
- ◎房内餐饮服务员应注意的事项
- ◎如何对服务员进行做床训练
- ◎客房服务员如何进入房间服务
- ◎饭店服务员打扫客房训练法

- ◎服务员整理客房应注意什么
- ◎服务员如何进行晚间客房整理
- ◎服务员如何对房间进行自查
- ◎服务员有哪些基本技能的培训方法
- ◎如何对客房送餐服务员进行技能培训
- ◎酒吧服务员如何进行酒水服务
- ◎酒吧服务员如何提供茶水服务
- ◎公寓服务员的职责
- ◎服务员餐巾折花的基本训练
- ◎餐巾折花的基本要求与注意事项
- ◎如何提高服务员酒水服务技术(之一)
- ◎如何提高服务员酒水服务技术(之二)
- ◎服务员上菜与派菜程序有哪些要求
- ◎各种特殊菜肴的上菜方法有何不同
- ◎服务员如何掌握分菜服务技术
- ◎如何对客人入住收取抵押金

第六章 如何将服务员管理规范化 (243)

任何一家服务机构都应有严格的管理规范,所谓规范,是服务员能够达到,而且必须达到的基本行为。服务员管理的规范化,是服务员必须遵守而且必须熟悉及熟练操作的行为。它体现了奖罚公平的公共规则,它规范了服务员日常的劳动纪律,它是制约服务员的紧箍咒,同时又是保证工作效率的“尚方宝剑”。本章内容适应于服务公司管理层进行服务员管理时参考使用。

- ◎如何对涉外宾馆服务员进行人事管理(之一)
- ◎如何对涉外宾馆服务员进行人事管理(之二)
- ◎如何对涉外宾馆服务员进行人事管理(之三)

- ◎怎样对宾馆服务员施行上下班打卡制度
- ◎如何对写字楼服务员进行程序管理
- ◎如何对楼层服务员进行清洁卫生管理
- ◎写字楼服务员应遵守哪些规章
- ◎怎样制定服务员辞退、辞职和调动的规定
- ◎如何对服务员的轻微过失进行处罚
- ◎如何对服务员的严重过失进行处罚
- ◎服务主管如何检查服务员的客房服务
- ◎酒店服务的十大发展趋势(之一)
- ◎酒店服务的十大发展趋势(之二)
- ◎如何对商店服务员进行管理
- ◎单位服务员应怎样做好接待工作
- ◎服务员服装四不要三忌讳
- ◎服务员集体培训的五个过程
- ◎饮食业服务员须知的三十一条服务规则
- ◎茶庄服务员的二十六条规则
- ◎餐饮部经理的岗位责任制有哪些?
- ◎服务员签订的劳动合同包括的内容和形式
- ◎如何与服务机构签订劳动合同
- ◎服务员应该遵守的十八条纪律
- ◎如何测知服务员的服务质量
- ◎如何对客房服务员的工作进行检查
- ◎服务员如何晋升和分级
- ◎服务员应如何向客人推荐食物
- ◎如何对服务员的仪表进行训练
- ◎康乐各岗位服务人员的具体素质要求
- ◎服务员宴会常规服务的程序(之一)
- ◎服务员宴会常规服务的程序(之二)

第七章 如何掌握高质量的服务艺术 (309)

服务的高质量,意味着顾客高满意度,所以提高服务质量的关键在于使顾客满意。本章针对各类顾客的不同情况提出了针对性服务的对策,它介绍了如何面对不同年龄、不同性格、不同职业顾客所必须掌握的服务要领,并对服务的疑难问题进行解答,并指出客房服务要做到“十主动”,客房纪律要做到“十不可”,只有这样才能成为一个高水平的服务员。

- ◎服务员如何使用服务语言
- ◎服务员与旅客交流的十九条注意事项
- ◎服务员如何提高服务水平
- ◎服务员如何针对各类顾客进行服务
- ◎服务员如何面对不同年龄的顾客
- ◎服务员必须了解的各类顾客忌讳
- ◎酒店服务员如何面对客人投诉
- ◎如何对服务的疑难问题进行处理(之一)
- ◎如何对服务的疑难问题进行处理(之二)
- ◎服务员应如何保证客房安全
- ◎客房服务员应如何避免安全事故的发生
- ◎客房服务员要有安全防盗意识
- ◎服务员应如何处理设备安全事故
- ◎服务员如何进行意外事件的处理
- ◎如何为活泼型的宾客提供服务
- ◎如何为稳重型的宾客提供服务
- ◎如何为忧郁型宾客提供服务
- ◎餐厅服务员如何减少客人的投诉
- ◎如何提高服务的品质和效率

- ◎饮食店服务员待客的八个环节
- ◎服务员如何采取防火措施
- ◎如何培训服务员的防火技能

第八章 各类服务员的服务要领 (343)

服务行业是第三产业的重要组成部分,在服务行业有多种岗位包括饮食业服务员、饭店旅游服务员、商店服务员以及娱乐业服务员等,工作岗位不同,服务性质相同,既有共性,又有个性。本章针对服务工作的共性摸索出一套适合于所有服务行业的服务要领,并根据各行业岗位的不同,分别对其服务的特殊性以及针对性操作进行了全面的介绍。

- ◎服务员如何加强顾客意识
- ◎总台服务员的十二种服务技巧
- ◎服务员实施夜间服务的九条注意事项
- ◎高级酒店服务员必备的细节与技巧
- ◎服务员接听电话的四个要求
- ◎服务员接听电话需要哪些基本功
- ◎会议中心服务员如何做好迎送工作
- ◎饮食店服务员必须提供的三种服务
- ◎客房服务员应掌握的习俗知识
- ◎饭店礼仪人员的礼节礼貌须知
- ◎饭店总台接待人员的礼节礼貌须知
- ◎饭店电梯驾驶员的礼节礼貌须知
- ◎客房服务员礼节礼貌须知
- ◎餐厅服务员的礼节礼貌须知(之一)
- ◎餐厅服务员的礼节礼貌须知(之二)
- ◎酒吧招待员的礼节礼貌须知

- ◎商场服务员的礼节礼貌须知
- ◎电话总机话务员的礼节礼貌须知
- ◎服务的质量取决于服务员水平

第九章 服务员如何克服服务障碍 (382)

服务员的最大挑战,就是服务过程中的突发事件所造成的服务障碍。它既破坏了服务业的规范程序,又给管理和服务带来了困难和冲突。解决这一类的突发事件,在服务行业有着一套约定俗成的操作方法,服务员必须严格按照此规范程序进行处理,方能使顾客满意,因此服务员如能努力学习并掌握本章的内容,必将对提高服务水平大有帮助。

- ◎如何向急躁型宾客提供服务
- ◎服务员要使人人都满意(之一)
- ◎服务员要使人人都满意(之二)
- ◎服务员应戒的四种忌语
- ◎服务员语言服务技巧
- ◎性格、个体忌讳
- ◎服务员与客人谈话的八忌
- ◎服务员如何克服服务中的障碍
- ◎服务员如何处理发生火灾
- ◎服务员不应说出四种话

第一章 如何做一个优秀的服务员

作为一个服务员，提供服务是他的天职，但服务同时又是商品最好的包装，服务本身就有它的相应价值。因此服务员不仅是在推销商品和服务，同时也在创造价值。而优秀的服务员创造的价值越大，对社会的贡献越多。因此，别小看服务员的职业，要把它做到最好，人们最满意，也真要下一番功夫。

◎客人的要求永远是第一位的

服务行业有一句流传很久的行话，就是“顾客永远是最重要的”。每个服务员在踏入该行业的一开始就应该明确，顾客决不是我们的负担，而是我们工作的目的。顾客是我们商业活动的对象，他们理应受到尊重；顾客应得到全心全意的服务，他们是我们企业的命根子，是我们的衣食父母，失去顾客，我们就只有关门。从这一点来说，客人永远是对的，这确是服务业应该遵循的金科玉律。

一、服务不分份内份外

如果你是饭店服务员，就应知道，各楼层服务员各有自己的工作岗位和区域。如果让客人等候时间太长，这很容易招来投诉。在负责某一区域的服务员太忙顾不过来，而其他服务员比较轻闲时，要主动帮忙。不能对客人说：“对不起，这张台（或房间）不是我的工作范围。”这是极其错误的回答。如果你完成顾客的要求所花的时间短于你作此解释的时间，那你为什么不去满