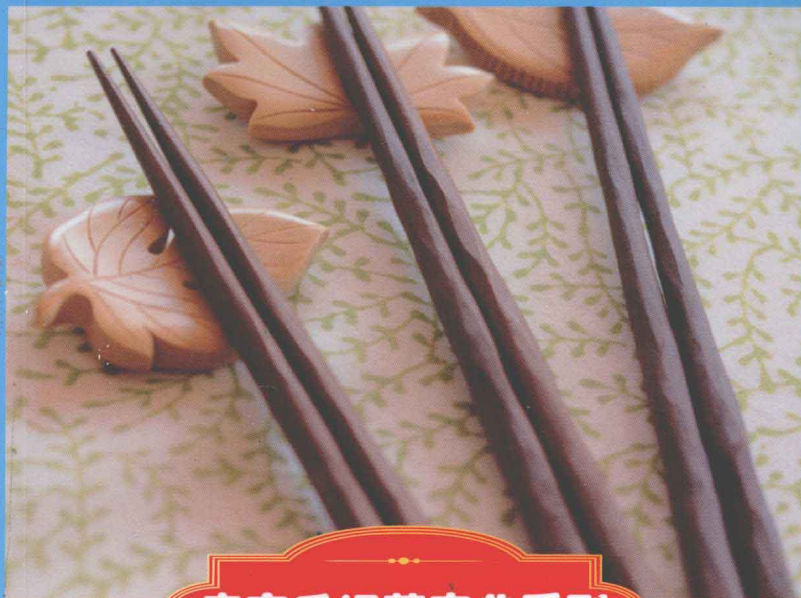




农家乐经营宝典系列

Nongjiale Jingying Baodian Xilie

农家乐服务 礼仪

Nongjiale Jiuwu Liyi
88 Wen

88



柴林 编著



浙江工商大学出版社
Zhejiang Gongshang University Press



农家乐服务礼仪 88 问

柴 林 编著



浙江工商大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

农家乐服务礼仪 88 问 / 柴林编著. — 杭州: 浙江
工商大学出版社, 2010.10
(农家乐经营宝典系列/楼铁谔, 陈德泉主编)
ISBN 978-7-81140-204-9

I. ①农… II. ①柴… III. ①农村—旅游服务—礼仪—
中国—问答 IV. ①F592.6-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 209165 号

农家乐服务礼仪 88 问

柴 林 编著

责任编辑 任晓燕

责任校对 周敏燕

封面设计 刘 韵

责任印刷 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(Email: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806 (传真)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 杭州广育多莉印刷有限公司

开 本 787mm×960mm 1/32

印 张 6.5

字 数 94 千

版 印 次 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-204-9

定 价 11.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

农家乐经营宝典系列

编写委员会

主任：楼铁谔 陈德泉

副主任：项良 石骏

委员：（排名以姓氏笔画为序）

陈建中 杨魁勇 周洪星

柴林 章志平

总 序

随着节日假期的增多,交通条件的改善,人民生活水平的提高,出行旅游、休闲娱乐正越来越成为人们生活的重要组成部分。作为修身养性的一种途径,休闲已成为人们生活的新方式、旅游发展的新趋势。以拥抱生态绿色自然、呼吸清新空气、流连田园风光、体验农家乐趣为特色的农家乐,更是受到越来越多人的推崇,成为休闲旅游的好形式。

绍兴最早的农家乐始于 21 世纪初。那时的城里人约上三五个亲朋好友,选择“并无车马喧”的农村,或垂钓,感受渔翁情怀;或采摘,领略农耕风情;或品香醇米酒、山味野菜,享受农家美味;或下棋品茶、聊天会友,品味乡土生活……农家乐这种崭新的休闲方式,在市民的热捧中如雨后春笋,迅猛发展,显示出了旺盛的生命力和强势的市场需求。几年下来,以“文化名士乡,稽山鉴水景,越乡农家情”为品牌的绍兴农家乐,正在成为城乡一体化发展的重要连接点、扩大国内消费的重要支撑点和农民收入的



重要增长点,在推进城乡统筹发展、优化城乡经济结构、改善城乡生态环境等方面发挥着独特的作用。

作为新生事物,农家乐在发展过程中,也出现了产品同质、服务低档、项目单一、发展无序等问题,以致“农”的特色不突出、“家”的氛围不浓厚、“乐”的文章不充分。这些问题的解决,既需要农家乐管理部门的深入研究、积极引导,更需要农家乐的投资者、建设者、管理者自身加强学习,并在实践中不断探索提升。

浙江农业商贸职业学院与绍兴市农业和农村工作办公室联合组织编写的“农家乐经营宝典系列”,可以说是应运而生。这套书通俗易懂,娓娓对答,注重理论阐述与案例分析相结合,紧扣农家乐发展脉搏,对农家乐经营管理者和从业人员,以及有志于发展农家乐的创业者,可以起到解惑释疑、少走弯路的作用。

谢谢对农家乐倾注了满腔热情的这套书的组织者,也谢谢付出了辛劳汗水的编写人员!

衷心祝愿农家乐越来越红火!

绍兴市人民政府副市长

冯建荣

2010 年 10 月 28 日

前 言

农家乐是乡村旅游的一种形式,它是传统农业与旅游业相结合而产生的一种新兴的旅游项目。农家乐以“住农家屋、吃农家饭、干农家活、享农家乐”为特色,是农民向城市现代人提供的一种回归自然从而放松身心、愉悦精神的休闲旅游方式。当然,我们应该看到,始于 20 世纪 80 年代的我国乡村农家乐,是在特殊的旅游扶贫政策指导下应运而生的,但与国外乡村旅游发展较早的情况相比,我国的农家乐目前尚处于初期阶段,还存在许多不足,比如食品安全问题、农家乐从业人员的服务礼仪问题、农家乐服务质量问题等。目前我国各地的乡村旅游开发正向融观光、考察、学习、参观、康体、休闲、度假、娱乐于一体的综合型方向发展,因此,更有必要对此加以引导,为农家乐旅游的健康发展给予政策和业务上的指导。



农家乐旅游项目的运行和管理与一般的宾馆饭店和旅游景点在服务设施设备配置和建设等方面的要求有很大的不同,人员素质的构成也有很大的区别,但就其满足客人的服务需求方面却有很多相同之处。《农家乐服务礼仪 88 问》一书主要围绕提高农家乐运行和管理中服务质量的问题提出具体的指导方法和建议。编者在编写过程中以项目形式设计全书的内容结构,全书分七个项目。其中项目一至项目四主要介绍农家乐从业人员的礼仪规范,项目五介绍农家乐餐饮服务接待礼仪,项目六介绍农家乐入住和住宿接待礼仪,项目七介绍游乐项目服务接待礼仪。编写的内容采用问答的形式,充分考虑到读者的情况和农家乐运行的实际情况,力求贴近行业实际,文字通俗易懂,对开展农家乐的具体业务具有实际的指导意义。在重点内容上采用了典型案例启示的方式,使读者能从中有所领悟。

编写农家乐服务礼仪对编者来说是一种尝试,虽然编者曾经有过星级饭店服务和管理的经验,但农家乐项目是个新的领域,并且各地的农家乐规模和档次存在很大的区别,书中内容能否全面兼顾,还存商榷之处。在编写过程中,编者是在绍兴市农办领导的指点下,通过走访省内比较有名的农家乐实



体,查阅和借鉴已有的成果,最终编著成册。书稿的最后完成也得到了浙江农业商贸职业学院领导的大力支持,同时绍兴日报社的漫画家高晓建老师为本套丛书绘制了漫画,在此表示衷心的感谢!

柴 林

2010 年 10 月

目 录

项目一 认识服务礼仪	1
※1. 服务礼仪的相关概念有哪些?	3
※2. 服务礼仪的重要性主要体现在哪几方面?	6
※3. 如何有效地提高服务工作者的服务礼仪素 养?	10
项目二 农家乐工作人员仪表仪容的服务形象 ...	13
※4. 服饰的功能及着装的原则是什么?	15
※5. 工作人员服装选择的“四个协调”及具体要求 是什么?	17
※6. 工作人员着制服的具体要求及礼仪禁忌有 哪些?	20
※7. 男性工作人员着西装时有哪些礼仪禁忌?	21
※8. 女性工作人员着裙装时有哪些礼仪规范?	22



※9. 工作人员仪容修饰的注意事项和具体标准 是什么？	23
※10. 服务工作中如何正确使用注视的眼神？	26
※11. 与客人交谈时注视时间以及注视部位有何 讲究？	27
※12. 应该避免出现哪些注视目光？	28
※13. 为什么要注重表情礼仪？	28
※14. 开展“微笑服务”的要求和标准是什么？	29
※15. 如何进行“微笑服务”的训练？	32
※16. 农家乐从业人员个人卫生的基本要求是 什么？	35
※17. 农家乐从业人员的心理卫生要求及健康的 心理状态有哪些？	36
※18. 女性佩戴饰品的原则和要求有哪些？	38
※19. 女性工作人员化妆的礼仪要点是什么？	42
项目三 农家乐工作人员仪态的服务形象	44
※20. 常见的仪态语言有哪两种形式？	47
※21. 工作中注重服务仪态语言有何重要意义？	48



※22. 常见的仪态语言的寓意及不良的仪态有 哪些?	49
※23. 如何引领客人?	50
※24. 与客人接触时应如何保持礼仪距离?	51
※25. 应该如何保持蹲姿?	52
※26. 应该如何与客人接物递物?	53
※27. 站姿礼仪的要领是什么?	53
※28. 坐姿礼仪的要领是什么?	54
※29. 行姿礼仪的要领是什么?	57
※30. 常见手势在不同国家(地区)有何不同含义?	58
※31. 应该避免哪些不礼貌的举止?	59
※32. 与客人握手的先后次序及要注意的具体问 题是什么?	60
※33. 不同形式的握手礼有哪些不同的含义及礼 仪禁忌?	63
※34. 什么是鞠躬礼?	65
※35. 在工作场合行走时有哪些礼仪规范?	66
项目四 农家乐工作人员礼貌服务语言礼仪 ...	69
※36. 工作中常用的礼貌服务语言有哪些?	71



※37. 工作中如何正确地使用礼貌服务用语? ...	74
※38. 礼貌服务用语的基本特点是什么?	75
※39. 工作人员如何进行介绍?	77
※40. 日常生活中礼貌称呼有哪几种类型?	80
※41. 工作中的礼貌称呼有哪几种类型?	82
※42. 使用称呼礼时有哪些礼仪禁忌?	83
※43. 服务工作中的问候礼节有哪几种?	83
※44. 工作人员常用服务应答礼仪及应答语有 哪些?	85
※45. 工作人员如何与客人进行电话联系?	89
※46. 接听电话时对仪态的要求及应避免的不 礼貌现象有哪些?	91
※47. 工作人员如何接听和拨打电话?	93
※48. 工作人员在公共场合使用移动电话应注意 什么?	95
※49. 运用网络时要注意哪些礼仪规范?	96
项目五 农家乐用餐接待服务礼仪	99
※50. 农家乐用餐接待服务人员应具备哪些方面的 职业素质?	102



※51. 用餐接待服务的工作内容及要求有哪些？	103
※52. 用餐接待服务人员常用的礼貌服务用语 有哪些？	104
※53. 用餐接待服务人员如何引领客人并提供 让座服务？	105
※54. 用餐接待服务人员如何进行端茶送水服务 和递送服务？	106
※55. 用餐接待服务人员“应该做”和“不该做”的 有哪些？	107
※56. 农家乐用餐接待服务的操作技能有哪些？	109
※57. 农家乐用餐接待服务人员如何进行托盘 服务？	109
※58. 农家乐用餐接待服务人员如何进行斟酒 服务？	111
※59. 常见酒水的开瓶方法是怎样的？	113
※60. 我国的酒按酿造方法是如何分类的？	115
※61. 如何为醉酒客人提供服务？	118
※62. 在餐厅使用餐巾(餐巾纸)的作用是什么？	118



- ※63. 遇到心情不佳的客人到餐厅用膳时怎么办?
..... 119
- ※64. 农家乐餐厅如何摆台? 120
- ※65. 餐具有哪几种消毒方法? 121
- ※66. 服务员如何上菜? 122
- ※67. 客人投诉, 怎么办? 124

项目六 农家乐入住登记和住宿服务 126

- ※68. 农家乐为什么要对入住的客人进行登记?
..... 131
- ※69. 农家乐为住宿的客人办理入住登记有何
作用? 132
- ※70. 农家乐入住登记的有效证件有哪些? ...
..... 133
- ※71. 没带证件的客人要入住有何解决办法?
..... 134
- ※72. 农家乐入住登记一般要登记哪些内容?
..... 134
- ※73. 对农家乐入住登记服务员的素质有哪些
要求? 135
- ※74. 农家乐住宿如何接受客人的电话预订?
..... 137
- ※75. 宾客人住登记服务程序及礼仪规范有哪些?
..... 138



※76. 如何为客人提供现金结账和信用卡结账服务?	141
※77. 农家乐的客房类型及功能有哪些? ...	142
※78. 客房工作人员应注意哪些礼仪?	144
※79. 客房清理应注意什么?	146
※80. 客房清扫常用的清洁工具有哪些? ...	154
※81. 如何进行客房设备的保养和消毒工作?	156
※82. 常用灭火的方法和灭火器材有哪些?	162
※83. 如何处理客人的突发性疾病?	164
※84. 客房突然停电应如何处理?	165
项目七 农家乐游乐接待礼仪	167
※85. 游乐接待员要注意哪些礼仪规范? ...	170
※86. 游乐接待员语言服务礼仪有何特殊要求?	172
※87. 游乐接待员接待游客的礼仪规范有哪些?	173
※88. 给客人送礼有何禁忌?	175
附 录	
中国传统节庆礼仪	179

项目一 认识服务礼仪



案例导入

微笑服务是成功的秘诀

世界著名的经营之王希尔顿在得克萨斯州经营第一家旅馆时,在他稍有成就的时候,他母亲对其成绩却不屑一顾。她指出,要使经营真正得到发展,只有掌握一种秘诀,这种秘诀简单、易行,不花本钱却又行之长久。

希尔顿冥思苦想,终得其解。这秘诀不是别的,就是微笑。他发现只有微笑才同时具备以上四个条件,且能发挥强大的功效。以后,“微笑服务”就成了希尔顿旅馆经营的一大特色。希尔顿说过:“微笑是属于顾客的阳光。”受阳光沐浴的顾