

酒·店·服·务·员·经·典·培·训·手·册



做最好的

服务员

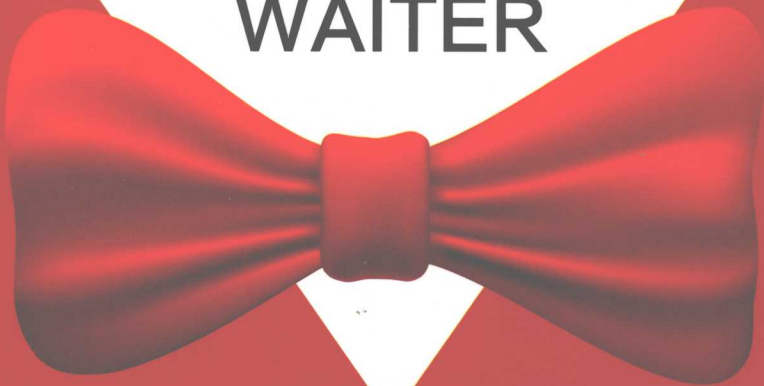
酒店服务情景训练全书

常见问题 + 反面案例 + 正面案例 + 情景训练

欧俊 贺兰◎编著

客源就是财源，只有好的服务，才能吸引并留住客人

BEST
WAITER



化学工业出版社

酒店·服务员·经典·培训·手册

做最好的

服务员

酒店服务情景训练全书

常见问题 + 反面案例 + 正面案例 + 情景训练

欧俊 贺兰◎编著



4297691

广西工学院鹿山学院图书馆



d297691



化学工业出版社

· 北京 ·

本书将酒店工作流程细化,训练酒店服务人员在面对不同工作情景时的应对方法,从而培训并提高员工规范操作能力与灵活解决问题的能力。同时,本书还结合世界上优秀酒店的真实案例加以说明,给读者提供了可借鉴的范例,是酒店从业人员必备的工作手册。

图书在版编目(CIP)数据

做最好的服务员:酒店服务情景训练全书/欧俊,
贺兰编著. —北京:化学工业出版社,2010.7
ISBN 978-7-122-08640-2

I. 做… II. ①欧…②贺… III. 饭店-商业服务
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 094072 号

责任编辑:曾清燕 张焕强
责任校对:王素芹

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:大厂聚鑫印刷有限责任公司

720mm×1000mm 1/16 印张15 字数227千字 2010年10月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:32.00 元

版权所有 违者必究

前言

Preface

酒店的商业模式是什么？其实就是在一幢大楼里，有几百个客人正在消费，又有几百个员工正在为客人服务。所以，服务是酒店经营的核心。从总经理到普通员工，每个人都是服务生，都是为客人提供服务的，我们所做的每一件事都是为了让客人对服务满意。只有提供让客人满意的服务，客人才来消费，酒店才能赚钱。

酒店应该为客人提供什么样的服务呢？可以总结为三点：周到服务、细致服务、个性服务。与客人有关的事，都是大事，都要认真对待。酒店业的竞争已趋白热化，想在竞争中立于不败之地，就必须深挖服务，要从最细小的地方做起。“全球酒店业奥斯卡得主”黄鹏人，曾经被国家旅游局原局长何光晔称为中国酒店行业的灵魂人物，黄鹏人把多年的酒店生意浓缩到一点：酒店要使服务细微化、个性化，才能令客人满意。

“服务”就两个字，做酒店的人其实都是在做服务，但酒店业和其他所有行业一样，大浪淘沙，赢家寥寥无几。可见，“服务”是酒店业的关键，是一门学问、一门艺术，酒店服务有其规则和秘诀。在本书中，我们将向你揭示酒店业老手是怎样做服务的。

如果两家五星级酒店相比，都有一流的硬件，都有完整的服务操作标准，真正决定胜负的就是服务，哪家拥有超五星的服务，哪家就能宾客满门。

酒店服务人员不仅要敬业，还要专业；不仅要真诚服务，而且要学习怎么服务，要懂服务。服务无止境，要提高酒店的服务水平，酒店的前厅部、客房部、商场部、餐饮部、康乐部、保安部都要各司其职，没有服务短板，才能提升整体的服务水平。

如何提高酒店服务水平，让客人满意？如何提高管理能力，经营一家赚钱的酒店呢？通过阅读本书，读者可以找出自家酒店当前存在的问题，并对症下药。本书从服务的各个部门、能力、态度、内容等方面都做了周详阐述，希望能对酒店工作人员服务客人，解决服务过程中面临的问题和疑惑，提供有益的指导和帮助。

目录

Contents

第一章 服务理念：我在为家人服务

第一节 秉持正确的服务态度	2
一、我是一名服务人员	2
二、让客人满意是唯一任务	4
三、微笑服务 + 规范服务 + 个性服务 = 完美服务	6
四、 $100 - “1” = 0$	8
五、客人永远是对的	9
六、每一位客人都是家人	12
七、“要我服务”和“我要服务”	13
八、灵活多变的服务	15
第二节 展现专业的服务礼仪	17
一、仪容仪表标准	17
二、形体动作规范	19
三、“完美微笑”标准	21
四、交谈礼仪标准	22
五、涉外习俗礼仪	24
六、宗教礼仪标准	26
七、前厅礼仪标准	27
八、客房礼仪标准	28
九、餐饮礼仪标准	31
十、电话礼仪标准	33
第三节 做好压力与情绪管理	36
一、压力和情绪都是自己营造的	36
二、没有处理不好的负面情绪，只有不能扛的人	37

三、正确认识压力	39
四、在沟通中减压	41
五、经常换位思考	43
六、理智地处理问题	45
七、情商与情绪管理	46
八、自我调适六方法	48

第二章 微笑：家的感觉从第一面开始——前厅部服务范例

第一节 前厅部服务宗旨	52
一、前厅部概述	52
二、前厅部服务宗旨	52
第二节 前厅礼宾服务范例	54
一、委屈的泊车员：我为什么要给他开车门	54
二、如何应对醉酒的司机	56
三、令人放心的“金钥匙”服务	58
四、行李丢失或损坏，谁之责	60
五、通往优质服务的电梯	62
六、当客户遭遇电梯故障	64
七、VIP 为何不满意	66
八、对客人永远不要说“没有”和“不知道”	68
九、温馨车卡暖人心	70
第三节 总台接待服务范例	73
一、电话预订：没有房间又不是我的错	73
二、冷脸“西施”不如热情“无盐”	75
三、客人没带或拒不出示证件怎么办	77
四、如何应对对客户“非礼”行为	79
五、你做好客史档案管理工作了吗	81
六、记住客人的姓名与面孔	83
七、语言不通产生的误会	85
八、总台为何食言	87
九、巧妙地推销客房	89
十、重复分房引来的纠纷	91

十一、巧妙地让客人付账	94
十二、与客人一起核对账单	97
十三、合理让利再打折	98
十四、一站化服务给客人惊喜	100
十五、总经理的客人能不能特别照顾	102
十六、是伍先生还是吴先生	104

第三章 细致：营造宾至如归的感觉——客房部服务范例

第一节 客房部服务人员工作宗旨	110
一、客房部概述	110
二、客房部服务人员工作宗旨	110
第二节 客房部服务范例	112
一、住一天，还是住一周	112
二、垃圾箱里找到签证	114
三、笔记本失而复得	116
四、怎样让客人赔偿损坏的物品	118
五、客人偷拿客房里的物品	120
六、面对客户的雷霆之怒	121
七、酒店客房里的个性化服务	123
八、怎样做客人才能满意	125
九、先生，您误会了	127
十、客房半夜出现梦游客	129
十一、叫醒服务不到位的损失	131
十二、多一份个性服务，多给客人一份惊喜	133
十三、特色服务留住老客人	135
十四、当客人反映房间不干净	137
十五、是否一定按照顺序打扫	138
十六、酒店洗衣房的专业服务	140
十七、不敲门就进客房的服务员	142

第四章 周到：一站化服务奉献惊喜大餐——餐饮部服务范例

第一节 餐饮部服务人员工作宗旨	146
-----------------------	-----

一、餐饮部概述	146
二、餐饮部服务员的工作宗旨	146
第二节 餐饮部服务人员服务范例	148
一、金灿灿的香蕉“化开”了客人冰冷的脸	148
二、串味的鱼排该不该换	150
三、一份鸡蛋羹让客人打心底里满意	152
四、客人从食物中吃到铁片	154
五、午餐只吃稀饭的客人	156
六、一份商务套餐引起的投诉	157
七、感冒药感动了客人	160
八、菜单的小创意和大学问	161
九、职业点菜师提升服务质量	163
十、排队等桌也开心	165
十一、名菜被投诉背后的“客人心理学”	166
十二、让挑剔的客人也满意	168
十三、一个电话和一道菜的生意较量	170
十四、结账时才发现这顿饭很贵	172
十五、打出一份“透明”的账单	174

第五章 轻松：不仅仅是住得舒服——康乐部服务范例

第一节 康乐部服务人员工作宗旨	178
一、康乐部概述	178
二、康乐部员工服务宗旨	178
第二节 康乐部服务范例	181
一、持消费赠券为什么不能消费	181
二、足浴客人被员工送来的茶水烫伤	183
三、让客人把开心的记忆带回家	184
四、客人玩乐后丢失了东西	186
五、客人一定要服务员陪舞	187
六、消毒剂过量引发游泳馆风波	189
七、“让”客人喜欢上运动	191
八、提前 10 分钟下班的足浴技师	192

第六章——全面：时刻为你的要求服务——商场部服务范例

第一节 商场部服务人员工作宗旨	196
一、商场部概述	196
二、酒店商场部员工的主要工作宗旨	196
第二节 商场部服务人员服务范例	198
一、对不起，这儿没有您要的东西	198
二、客人心意的商品尺码不合适	200
三、没有挑剔的客人，只有不够耐心的服务	201
四、客人不小心打碎货架上的瓷瓶	203
五、客人对商品的保养有疑虑	205
六、别说客人的无奈酒店无所谓	207
七、“贴身”服务惹恼客人	209

第七章——安全：客户的安全是天大的事——保安部服务范例

第一节 保安部服务人员工作宗旨	212
一、保安部概述	212
二、保安部服务人员工作宗旨	212
第二节 保安部服务范例	215
一、小心餐厅里的盗贼	215
二、财物被盗，客人要求酒店赔偿	217
三、无主轿车的背后	219
四、光天化日下的窃案	220
五、酒店里的火灾	222
六、把客人当做贼的保安	224
七、访客深夜未走	226
八、客户丢失房卡怎么办	228
九、客人的车子被划伤	229

后记

第一章

服务理念：我在为家人服务

第一节 秉持正确的服务态度

第二节 展现专业的服务礼仪

第三节 做好压力与情绪管理

第一节

秉持正确的服务态度

一、我是一名服务人员

一位资深酒店人士说，自己进入酒店行业三十多年，酒店行业很多情况都在变，但是有一点始终没有变，那就是服务。服务永远是服务行业不变的主旋律。

服务有多重要？某消费者机构调查的资料显示，大多数客人不再回头的原因是服务人员态度不佳。之所以给客人留下态度不佳的坏印象，是因为服务员在工作中推三阻四，视服务为儿戏。既然你 unwilling 尽最大努力满足客人的要求，客人怎么会回头呢？

小胡是某酒店的一名实习生，刚开始，她被分配到客房部做客房清洁工作。小胡工作上进，每天都能认真地做好房间清扫工作，赢得了不少客人的好评。这天，酒店里住进了一名年轻女士，每次当小胡完成工作后，这名女士都要仔细检查一遍，如果哪个角落有灰尘，她马上就把小胡叫来劈头盖脸地一通骂，然后叫小胡返工。

小胡想，客人也不是天天住在这里，自己能忍就忍。可是，这名女士在这里住了一个月，依然没有要走的意思。于是，小胡每天都去收拾脏乱的房子，直到自己满意为止。尽管她常常累得大

汗淋漓，可是那位女士像故意刁难她似的，经常让她返工。

最后，小胡实在忍受不了了，她不愿意再为这样一名刁蛮的女士服务了，于是她对领班常姐说，以后她再也不去打扫了，谁愿意去谁去。

听了小胡的抱怨，常姐语重心长地说：“小胡啊，记住，你是一名服务人员！不管客人说什么或做什么，你都要做好你的工作，并以应有的礼貌为客人服务。”

小胡听后，仔细想了一个晚上，想通了，于是主动询问了客人需要她重点清洁的位置。小胡了解到，这位女士不喜欢角落里有灰尘，可是劳累的小胡每次对角落都是一扫而过。找到原因的小胡以后重点清扫角落，而这位女士再也没有叫她返工。最后走的时候，还夸奖小胡工作用心。

◆ 点评

“记住，你是一名服务人员！”这句话让小胡学会了如何做一名服务员。

服务员要以服务为中心，无论客人怎样无理、怎样苛刻，都要牢记：我是一名服务人员，我的工作就是为客人提供满意的服务。

对于每一名酒店员工而言，服务就是工作，服务就是行动，服务就是追求。总而言之，服务是一种态度。良好的服务态度铸就优质的服务品质，而客人也会乐于到态度好的酒店消费。

服务人员应该秉持正确的服务态度，一名顶尖的服务员应该用良好的服务态度赢得客人的好感和信任，建立融洽的服务关系。良好的服务态度是做好服务工作的基础，是员工强烈的服务意识的具体体现；良好的服务态度会让客人产生亲切感，让客人感受到家一样的温暖。

随着人们工作生活交往的频繁，随着消费水平的日益提高，越来越多的人来到酒店消费，所以服务人员应该时刻牢记：我是一名服务人员，服务从我开始，到我结束。

酒店服务人员在工作中也会经常遇到这样或者那样的问题，比如说，客人问客房服务员，酒店早餐有什么；问前台服务员，酒店的游泳馆里有没有专职教

练；问康乐部服务员，酒店的餐饮特色是什么。如果这时候服务员回答客人“对不起，我不知道”，无疑会让客人非常失望，你应该明白，你的一个“不知道”就意味着，你不能为客人服务，或是你拒绝为客人服务。

无论这个客人的问题与自己的岗位、职务有无联系，都应该主动、积极地解决客人问题，视自己为客人的第一责任人，想办法为客人提供完善的服务。无论客人有什么需求，服务员应有耐性，对待客人不急躁、不厌烦；善于揣摩客人的消费心理，对于他们提出的问题，给予耐心的解答，能够做到百问不厌。虚心听取客人的意见和建议，对事情不推三阻四；与客人发生争执时，应该尊重客人，心平气和地跟客人解释。服务员在服务工作中应该热爱本职工作，像对待亲人一样为客人服务，做到面带微笑，语言亲切，精神饱满，诚恳待客。

二、让客人满意是唯一任务

现在有不少酒店在经营上花样百出，可就是无法吸引客人；而有些服务员，在工作中热情洋溢，却常常遭到客人的投诉。于是，不少酒店认为，面对众口难调的客人，让人人都满意是天方夜谭。酒店到底应该怎么做呢？

一天，巴黎的希尔顿大酒店来了一位美国女宾，她衣着讲究，行色匆匆，简单地安顿了一下就去参加商业洽谈了。她的到来引起了值班公关经理的注意。值班公关经理在女宾走后吩咐服务员马上重新布置来客的房间，把房间内的地毯、窗帘、床罩和桌布统统换成大红色。

美国女宾忙了一天回到酒店，对自己房间的变化甚为惊讶，好奇地问公关经理为什么这样做。经理说：“我看见您的皮鞋、提包和帽子都是红色的。猜想您对红色一定感兴趣，于是就做了这样的布置。您的商务繁忙，应该更希望休息得好些。这样的环境，您喜欢吗？”女宾听了非常满意，当即取出支票本，开了张 10000 元的支票，作为小费赠送。

投其所好，让客人满意，为希尔顿大酒店赢得了客人的青睐和信誉。

◆ 点评

希尔顿酒店的做法无疑让客人得到了满足。希尔顿为客人重新布置房间的贴心举动体现了希尔顿注重服务、让客人满意。这也是希尔顿成功的原因。

客人对服务的需求是多种多样的，他们甚至会在特定的环境中，产生特殊的需求。如果能想客人之所想，尽一切可能满足客人的需要，你就能从众多的竞争者中脱颖而出，为酒店赢得更多客人，创造更多利润。

所以，在服务过程中，要想让客人满意，就要做好每一个细节。让客人满意是唯一的任务。要完成好这个任务就必须做到：到位服务、高效服务和超值服务。

1. 到位服务

把工作做到位是服务行业对员工提出的基本要求，工作不到位，再好的设施，再甜美的微笑都是零。所以，要想让客人满意就必须把服务工作落到实处，让服务真正到位。

把工作做到位就要不断提高专业素质，专业的服务一方面能够给客人提供高质量的服务，让客人充满安全感和信任感；另一方面，也是一种无声的广告，于无形之中提高企业的信誉。要想工作到位，就要掌握一身过硬的专业本领，为客人提供专业、满意的服务。

2. 高效服务

现代酒店走向成功的秘诀之一是速度，也就是说，要让你的服务更有效率。高效会让你在众多的酒店中赢得先机，效率是酒店服务的一条生命线。

任何一个优秀的服务员都会将自己优质、专业的服务体现在高效率上。急客人之所急、想客人之所想。当客人对服务提要求时，服务员应以最快的速度给予满足。

3. 超值服务

如果一名服务员在服务上多做一点，往往会因为超过客人的期望而给他们带来惊喜和感动，这是一条重要的服务经验。

在服务中多做一点，客人的麻烦就少一点，他们的满意度和信任度就会高一点。为客人多做一点，看上去是花了时间，花了力气，但是可以给客人带来更大的便利。

在接待客人时，如果认为“我不认识客人，客人也不认识我，我们之间纯粹只是一场交易，在做完这场交易后，客人再也不会来了”，这种想法是极其愚蠢的。不依靠回头客，不依靠口碑，一家酒店是很难生存和发展的。

三、微笑服务+规范服务+个性服务=完美服务

曼谷东方饭店是举世公认的世界最佳酒店，曾连续 10 年被纽约《机构投资者》杂志评为“世界最佳酒店”、“最佳商务酒店”、“最佳个人旅馆”。曼谷东方饭店之所以获得了如此多的赞誉，很大程度上是因为它拥有完美的服务。

企业家李先生到泰国出差，下榻于曼谷东方酒店，这是他第二次入住该酒店。

次日早上，李先生走出房门准备去餐厅，楼层服务生恭敬地问道：“李先生，您是要用早餐吗？”李先生很奇怪，反问道：“你怎么知道我姓李？”服务生回答：“我们酒店规定，晚上要背熟所有客人的姓名。”这令李先生大吃一惊，尽管他频繁往返于世界各地，也入住过无数高级酒店，但这种情况还是第一次碰到。

李先生愉快地乘电梯下至餐厅所在楼层，刚出电梯，餐厅服务生忙迎上前：“李先生，里面请。”李先生十分疑惑，又问道：“你怎么知道我姓李？”服务生微笑着答道：“我刚接到楼层服务电话，说您已经下楼了。”

李先生走进餐厅，服务小姐殷勤地问：“李先生还要老位子吗？”李先生的惊诧再度升级，心中暗忖：“上一次在这里吃饭已经是一年前的事了，难道

这里的服務小姐依然記得？”服務小姐主動解釋：“我剛剛查過記錄，您去年6月9日在靠近第二個窗口的位子上用過早餐。”李先生聽後有些激動了，忙說：“老位子！對，老位子！”於是服務小姐接著問：“老菜單？一個三明治，一杯咖啡，一個雞蛋？”此時，李先生已經極為感動了，說：“老菜單，就要老菜單！”

給李先生上菜時，服務生每次回話都退後兩步，以免自己說話時唾沫不小心飛濺到客人的食物上。即使在美國最好的酒店里，李先生也沒有見過這樣完美的服務。

一頓早餐就這樣給李先生留下了終生難忘的印象。

此後三年多，李先生因業務調整再沒去過泰國，可是李先生在生日的時候，突然收到了一封東方酒店發來的生日賀卡：親愛的李先生，您已經三年沒有來過我們這裡了，我們全體人員都非常想念您，希望能再次見到您！今天您的生日，祝您生日快樂！

李先生當時熱淚盈眶，激動不已……

◆ 點評

曼谷東方酒店的服務規範、溫馨並且不失個性，讓李先生倍感溫暖。三年之後酒店竟然還記得李先生的生日，這更加凸顯了將完美服務進行到底的精神。

一家酒店如果被淘汰出局，那麼一定不是被競爭對手淘汰的，而是被客人拋棄的。所以要想做最優質的酒店，首先要為客人提供完美的服務。有眼光的經營者，總是把每一個客人看做重要的客人，把有能力為客人提供盡善盡美服務的員工看做企業最重要的人才。因為只有酒店員工把服務做到盡善盡美，客人的忠誠度才會不斷提高。

完美的服務，首先要做到規範，專業的服務態度會讓客人感受到你對他的尊重。為客人上菜時，服務員向後退兩步，雖然是小小的兩步，但是體現了酒店的专业和服務人員的敬業，客人也會在就餐過程中，平添一份安全感。這樣規範的

酒店，客人怎会挑剔呢？

完美的服务，是充满个性的服务。酒店制定规范，是为了更好地为客人服务，而不是用规范捆住客人。要一切以人为标准，提供个性服务，个性服务会让众口不再难调。让每一个到酒店的客人都满意而归是酒店服务的宗旨。

微笑是完美服务的调味剂，没有了微笑，服务就是平淡无味的汤，让人“食”之无味。所以，服务人员甜美的微笑，会为客人带来好心情。微笑服务也是完美服务中最为重要的一环。

总之，要时刻为客人着想，做到微笑、规范和个性服务，自然就已经为客人提供完美服务。

四、100 - “1” = 0

在酒店服务工作中，有许多细枝末节的小事，不要小瞧它们，往往这些事才关系到酒店的服务质量。在整个服务过程中，服务员服务要周到，不能有一丝瑕疵。有时候，就算你的眼睛里闪过一丝冷漠，也会让你之前的热情服务全部归零。

这天，某大餐厅的正中间是一张特大的圆桌，从桌上的大红寿字和老老小小的宾客可知，这是一次庆祝寿辰的家庭宴会。朝南坐的是位白发苍苍的八旬老翁，众人不断站起对他说些祝贺之类的吉利话，可见他就是今晚的寿星。

一道又一道菜肴送上桌面，客人们对今天的佳肴显然感到满意。寿星的阵阵笑声为大家增添了欢乐，融洽和睦的气氛又感染了整个餐厅。

一道别具一格的点心送到大桌子的正中央，客人们异口同声喊出“好”。点心拼装成象征长寿的仙桃状，引起邻桌食客伸颈观看。不一会儿，点心就被吃光了。客人们还是团团坐着，笑声、祝酒声，汇成了一首天籁之曲。可是不知怎的，上了这道点心之后，再也不见端菜上来。闹声过后便是一阵沉寂，客人们开始面面相觑，热火朝天的生日宴会慢慢冷却了。众人怕老人不悦，便开始东拉西扯，分散他的注意力。