



职业培训进修教材  六和培训

FUWUYUAN TEXUN JIAOCHENG

服务员 特训教程

提供优质服务的秘诀

漆浩 主编

01

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。

02

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。

03

作为一个服务员，提供服务是他的天职。但服务员同时又是商品最好的包装，服务员本身就有它的相应价值。

刘硕 刘志伟 编著

附赠光盘

查编 下载
阅打 编辑

中国盲文出版社

F

职业培训进修教材

FUWUYUANTEXUNJIAOCHENG

29.412

QH₂

服务员 特训教程

漆 浩 主编

刘 硕 刘志伟 编著

提供优质服务的秘诀

中国盲文出版社

图书在版编目(CIP)数据

服务员特训教程/漆浩主编;刘硕,刘志伟编著. —北京:中国盲文出版社,2002. 12

职业培训进修教材

ISBN 7-5002-1808-7

I. 服… II. ①漆…②刘…③刘… III. 服务人员-培训-教材 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 107776 号

服务员特训教程

主 编:	漆 浩
编 著:	刘 硕 刘志伟
出版发行:	中国盲文出版社
社 址:	北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号
邮政编码:	100072
电 话:	(010)83895214 83892478
印 刷:	北京普瑞德印刷厂
经 销:	新华书店
开 本:	880 × 1230 1/32
字 数:	350 千字
印 张:	13
版 次:	2003 年 2 月第 1 版 2003 年 2 月第 1 次印刷
书 号:	ISBN 7-5002-1808-7/F·33
定 价:	26.80 元(含光盘)

丛书盲文版同时出版
盲人读者可免费借阅

版权所有, 侵权必究
印装错误可随时退换



前 言

随着商品经济的发展,消费者的消费方式正逐渐由卖方市场转向买方市场,服务行业的空间从而得到拓展,“服务员”这个职业名称也因此被赋予了新的涵义。

在人们印象中,最早的“服务员”只是一个专业从业人员的岗位名称,而现代“服务员”这个名称则具有积极殷勤的服务态度和娴熟的服务技能的含义,这就是为什么现代商业企业对服务员进行严格培训的原因所在。

现代社会存在着许多必须提供服务的机构,如宾馆、酒店、餐厅、休闲娱乐场所等,它们无不是以为顾客提供服务为目的。既然其工作特征是服务于顾客,那么就必须确保其服务质量。因此,需要对服务人员进行科学、严格、系统而规范化的培训。在社会各类从业人员中,服务人员的培训,相对于其他行业人员而言,也因此显得迫切和重要。服务人员每天都必须给客人提供服务,不论是语言的训练,还是服务技巧的训练,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,最终使顾客满意时,服务部门与顾客之间的关系才能得以维持。

为了全面提高服务人员的内在品质,为了顺应社会发展的需要,我们编写了这本《服务员特训教程》,目的就是要向处于培训阶段的服务员灌输服务意识,为他们提供基本技能和专业经验。

本书从服务员的形象设计、仪表修养讲到基本操作和业务规



前 言

范,从最基本的概念讲到各方面的知识,以整个服务流程贯穿全书,深入浅出地介绍了现阶段面向国际的服务技术和经验,它不仅是宾馆、酒店、娱乐场所等服务业从业人员的一本难得的教材,同时又是有志于从事服务业或想要涉猎服务业人员的一本参考书。

本书在编写中,由于时间紧迫,不当之处难所避免,在此,诚请读者批评指正。



目 录

第一章 服务员培训总论

商家往往只注意招募条件优秀的服务员,而忽视对已有员工的培训,有些即使开展培训也无非是零敲碎打、口传身教,缺乏系统性。本章从培训内容到步骤以及形式都进行了系统介绍,这对服务员培训来说具有指导意义:把骨架搭好了,一个优秀的服务员就能脱颖而出。

第一节 培训的基本概念	/001
一、服务员培训的种类	/001
二、服务员培训的要求与形式	/004
三、培训的步骤	/005
四、训导师应具备的基本技能	/007
五、培训的方法	/008
六、培训评估方法	/010
第二节 服务员培训的内容	/011
一、服务员的知识培训	/011
二、服务员的技术培训	/012
三、服务员日常培训	/013
四、新员工岗位培训	/017

第二章 优秀服务员的必备素质

很多宾馆酒楼都装修得富丽堂皇,一群群高挑美丽的服务小姐穿梭其间,但仅仅是容颜俏丽就称得上优秀的服务员吗?相信我们都有这样一个共识,那就是:最优秀的服务员不一定最美丽,但一定是技能最熟练、知识最完备,对客人最体贴。

第一节 服务员的基本素质要求	/021
一、丰富娴熟的服务知识	/021
二、游刃有余的从业能力	/024
三、端庄大方的仪态风度	/032
四、彬彬有礼的行为举止	/034
第二节 增强优质服务的意识	/037
一、优质服务的构成	/037
二、满足顾客的服务要求	/041
三、领会顾客至上的服务意识	/043
四、掌握基本的语言技巧	/044
五、学会接待重要客人	/046
第三节 掌握基本礼节习俗知识	/048
一、语言问候礼节常识	/048
二、动作问候礼节应知	/052
三、服务员应熟悉的八种礼节	/057
四、正确理解手势语	/061
五、部分少数民族生活习俗	/065
六、常见客源国的生活习俗	/069
七、世界三大宗教知识	/073

第三章 前厅部服务员培训

服务是商品最好的包装,服务本身就有它相应的价值,前厅服务更是如此。本章主要介绍前厅服务的基本要素、各岗位的工作内容、接打电话的技巧等方面的知识,从而为前厅培养出更多更优秀的服务员,充分发挥前厅服务的主要功能,为社会提供更优质的服务。

第一节 前厅服务总述	/079
一、前厅服务的工作特点及要求	/079
二、前厅部的主要任务与功能	/081
三、前厅部各机构的主要职能	/082
四、前厅部各岗位的职责	/084
第二节 前厅服务的基本要求	/089
一、前厅服务员的仪表要求	/089
二、总台服务员必须具备的礼仪	/090
三、总台服务员的十一种服务技巧	/094
四、前厅部管理人员的基本素质与要求	/095
五、饭店电梯驾驶员须具备的礼节礼貌	/096
第三节 前厅各岗位的具体工作	/098
一、接待岗位的服务内容	/098
二、大厅服务岗位的工作内容	/100
三、预订岗位的操作程序	/103
四、票务岗位的操作内容	/108
五、问询岗位的服务工作	/109
六、总机话务岗位的工作内容	/112
七、商务中心岗位的服务细则	/115
八、总台收银岗位的工作程序	/118



目 录

第四节 前厅服务员的电话服务技巧	/123
一、前台接听电话的基本知识	/123
二、接听电话的四个要求	/124
三、练好接听电话的基本功	/126
四、如何处理接听电话时的具体问题	/128

第四章 餐饮服务员培训

服务质量的高低,决定着顾客的满意度。对于餐厅来说,提高服务质量的关键不仅在于所提供的饮料、食品要色、香、味俱全,而且还要求服务的礼仪要到位、摆放的方法要正确、酒水服务要到家、餐后服务要周全……惟有如此,餐厅服务才能上水平、上台阶。

第一节 餐饮服务员培训总则	/131
一、餐厅服务员必须遵守的礼仪	/131
二、对餐厅服务员进行岗内培训	/133
三、对酒吧服务员进行岗内培训	/135
四、西式餐厅服务员职责	/136
五、中餐服务员职责	/139
第二节 各式餐饮服务程序培训	/140
一、服务员宴会常规服务的程序	/140
二、西餐服务员的工作程序	/147
四、西餐宴会服务的程序	/149
五、法式宴会服务的程序	/151
六、中餐服务的程序	/153
七、自助餐厅服务员的服务程序	/155
第三节 餐厅摆台与折花技巧	/157
一、台布铺设	/157
二、中餐摆台	/159

三、西餐宴会摆台	/161
四、餐巾的作用和类型	/163
五、餐巾折花摆放的艺术性	/165
六、餐巾折花的基本技法	/166
第四节 各类菜品操作细则	/168
一、中国菜的介绍方法	/168
二、西餐菜品的主要特点	/169
三、服务员为客人提供的点菜服务	/170
四、向客人解释菜单	/172
五、上菜与派菜	/174
六、特殊菜肴的上菜方法	/176
七、介绍特殊菜品的食用方法	/177
八、分菜服务技术	/179
第五节 酒水服务技术要领	/182
一、酒水服务技术培训	/182
二、斟酒时应注意的事项	/188
三、不同场合的斟酒技巧	/190
第六节 餐具上桌与撤换技巧	/193
一、端盘动作	/193
二、托碟技巧	/195
三、递毛巾和换烟灰缸	/196
四、撤换菜品及餐、酒用具	/197
第七节 餐具及餐厅电器的保养与维护	/200
一、餐具擦拭	/200
二、餐饮布巾的使用与保管	/202
三、餐厅家具的使用与保养	/204
四、电器设备的使用与保养	/205
五、餐饮加工电器的使用和保养	/207

第八节 如何克服餐厅服务中的障碍	/209
一、点送菜时对特殊问题的处理	/209
二、为特殊客人提供就餐服务	/210
三、处理照明、失火和餐具损坏事故	/212
四、处理汤、汁、酒水洒在客人身上事件	/214
五、遇到急躁宾客的处理方法	/214

第五章 客房服务员培训

客人忙碌了一天,或远道而来,最需要的是到房间好好放松一下。而客房的清洁与否、设施的完备与否、送餐适时与否……无不影响到客人的“放松”效果。如何才能提高客房服务质量,这就需要客房服务人员施行综合、系统的培训。

第一节 客房服务内容及操作规程	/219
一、常见客房类型	/219
二、客房的设备与布置	/220
三、客人住店期间的服务内容	/222
四、接待住宿宾客的程序	/224
五、客人离店时应做的工作	/225
第二节 对客房部服务员的总体要求	/226
一、提高客房服务质量的途径	/226
二、客房服务员的必备素质	/229
三、对客房服务员的特别要求	/230
四、客房服务员服务礼仪	/232
第三节 客房清洁整理技能	/234
一、客房清洁整理的基本要求	/234
二、标准客房卫生操作程序	/236
三、普通客房卫生操作程序	/238

四、晚间客房整理	/239
五、中西式做床方法介绍	/241
六、卫生间浴室的清洁整理	/243
七、整理客房的注意事项	/245
第四节 服务员送餐基本功	/246
一、服务员送餐程序	/246
二、送餐服务中应重视的细节	/248
三、送餐服务员应注意的事项	/251
第五节 洗衣房服务员职责须知	/252
一、洗衣房各岗位职责	/252
二、洗熨工作流程	/254
三、洗衣房的工作标准	/258
四、客衣洗涤纠纷的处理与预防	/260
第六节 旅店设施的保养及设备的使用知识	/261
一、房屋设施的使用和保养	/261
二、旅店常用设备的使用与保养	/264
三、洗衣房家具用品的使用和保养	/268
第七节 客房服务应注意的事项	/270
一、服务员实施擦皮鞋服务的注意事项	/270
二、客房服务员应特别注意的事项	/271
三、服务员实施夜间服务的九条注意事项	/273
四、客房服务员避免事故发生的注意事项	/274

第六章 休闲娱乐场所服务员培训

工作紧张忙碌后的放松,迎接远道而来的客人,接洽商业合作伙伴,人们越来越喜欢选择到休闲娱乐场所,这为休闲娱乐业提供了更新、更广阔的发展空间。人们可能都听说过“机遇与挑战共存,困难与希望同在”这句话吧,休闲娱乐业如何才能抓住机遇,



迎接挑战? 如何面对困难,走向成功? 这就极需对其行业内的服务加强培训,从而提高服务质量,增强自身生存和发展的能力。

第一节 休闲娱乐部门职能总述	/279
一、休闲娱乐场所的基本职能	/279
二、休闲娱乐场所的服务特征	/281
第二节 酒吧服务员业务	/282
一、作一个称职的酒吧服务员	/282
二、酒吧开吧准备及引座知识简介	/284
三、酒吧服务员基本技能	/285
四、各类酒水服务技能	/288
五、提供饮品服务	/291
第三节 娱乐部门服务员业务	/294
一、卡拉 OK 歌厅服务员的服务程序与标准	/294
二、舞厅售票服务员的服务标准	/296
三、舞厅服务员的服务程序与标准	/297
四、棋牌游艺服务员的服务程序与标准	/298
第四节 美容健身部服务员业务	/300
一、美容美发服务员的服务程序与标准	/300
二、桑拿浴休闲服务员的服务程序与标准	/301
三、按摩休闲服务员的服务程序与标准	/303
第五节 运动部门服务员业务	/305
一、保龄球休闲服务员的服务程序与标准	/305
二、高尔夫球休闲服务员的服务程序与标准	/307
三、台球运动的游戏规则介绍	/309

第七章 其他各主要部门服务员培训



的从业人员。其实,写字楼、会议中心、商场以及公共区域里也需要并且也存在大量的服务人员。本章就是针对这些服务人员施行培训的。

第一节 写字楼服务员的业务	/315
一、写字楼人员岗内职责	/315
二、写字楼服务员应提供的客户服务	/317
三、写字楼服务员的职责	/319
四、写字楼迎宾服务员的职责	/323
五、写字楼清洁服务员的职责	/325
六、写字楼管理服务员的职责	/329
七、商务中心服务员的职责	/331
第二节 会议中心服务员的业务	/333
一、会议中心服务员的迎送工作	/333
二、会议服务基本环节的操作细则	/334
三、团体会议的接待	/337
第三节 商场服务员的业务	/338
一、创造良好的购物环境	/338
二、言行举止要求	/339
三、文明答问	/341
四、迎来送往的服务技巧	/343
五、顾客的消费心理分析	/346
六、不同情况下的顾客接待方式	/347
七、商场服务员禁忌	/351
第四节 公共区域保洁员技术要求	/353
一、主要区域的保洁要求	/353
二、地面清洁保养应注意的问题	/356
三、擦拭灯具的程序细则	/357



四、铜器及玻璃的清洁方法	/359
五、地毯的清洁保养	/360
六、地毯的主要清洗方法	/362

第八章 如何扫清服务障碍

服务员面临的最大挑战,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。解决突发事件,在服务业有着一套约定俗成的操作方法,服务员必须严格按照规范程序去进行处理,才能使顾客满意,对提高服务水平也会大有帮助。

第一节 戒除服务中的不适当言行	/367
一、服务员的自我约束	/367
二、行为稳重、克服冒失	/368
三、服务员应戒的四种忌语	/370
四、服务员与客人谈话八忌	/371
五、服务员必须了解的各类顾客忌讳	/373
六、服务员与顾客交流应注意的事项	/374
第二节 积极面对顾客的投诉	/375
一、客人投诉的一般原因	/375
二、对客人投诉的认识	/376
三、处理顾客投诉的基本原则	/378
四、处理顾客投诉的程序	/379
第三节 常见疑难问题的处理	/381
一、客人接待中常见问题的处理	/381
二、服务员疑难问题的处理	/383
三、物品管理中的问题处理	/384
四、打扫客房时的疑难问题处理	/385



五、对客人违反规定的行为的处理技巧	/386
六、面对客人不礼貌言行的处理	/388
第四节 意外事故的处理技巧	/389
一、发现危险人物的处理	/389
二、服务员防火技能	/390
三、做好防盗工作	/392
四、意外伤害的应急处理	/394
五、简易防病知识	/395
六、常用急救知识	/398

第一章

服务员培训总论

商家往往只注意招募条件优秀的服务员,而忽视对已有员工的培训,有些即使开展培训也无非是零敲碎打、口传身教,缺乏系统性。本章从培训内容到步骤以及形式都进行了系统介绍,这对服务员培训来说具有指导意义:把骨架搭好了,一个优秀的服务员就能脱颖而出。