

做最有价值的 酒店 服务员

李勇◎著

顶尖酒店服务员职业成长训练手册

武汉锦禾酒店管理有限公司总经理，
业高级考评员，2009年中国酒店业

中国饭店

HOTEL

98个实战训练，3分钟变身最受欢迎
迎服务员，21天成为老板心中最有
价值员工



廣東旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

悦读书·悦旅行·悦享人生



做最有价值的 酒店 服务员

李勇◎著



广东旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

悦读书·悦旅行·悦享人生

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

做最有价值的酒店服务员 / 李勇著. -- 广州: 广东旅游出版社, 2014. 9
ISBN 978 - 7 - 80766 - 906 - 7

I. ①做… II. ①李… III. ①饭店 - 商业服务 - 基本知识 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 164673 号

出 版 人: 刘志松
策划编辑: 陈晓芬
责任编辑: 廖文静
版式设计: 邓传志
封面设计: 李尘工作室
责任校对: 李瑞苑
责任技编: 刘振华

广东旅游出版社出版发行

广州市天河区五山路 483 号华南农业大学 (公共管理学院) 14 号楼三楼

邮编: 510642

邮购电话: 020 - 87348243

广东旅游出版社图书网

www. tourpress. cn

深圳市希望印务有限公司印刷

(深圳市坂田吉华路 505 号大丹工业园 2 楼)

787 毫米 × 1092 毫米 16 开

印张: 12

字数: 233 千字

印次: 2014 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

印数: 1 ~ 4000 册

定价: 25.00 元

【版权所有 侵权必究】

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

序

“用工荒”在近几年的媒体中频繁出现，然而，很多求职者因为找不到合适的工作而“啃老”。在酒店用人方面，一边是企业招不到合适的人才，一边是求职者找不到合适的工作。

为什么会出现这样的现象呢？有一点不容忽视：求职者不具备实际胜任工作的能力！另外，一些掌握了一定技能的人却缺乏一些职业基本常识和职场礼仪，因而，往往在试用期之内就被“刷”下来了。

同样，酒店管理方面也存在着一一些问题。曾有一家五星级酒店的老板跟我聊自己的员工时说：“我本来想侧重提拔内部的员工，却发现他们不胜任自己的新工作。这真是多了一个蹩脚的经理，少了一个优秀的主管；多了一个蹩脚的主管，少了一个优秀的领班；多了一个蹩脚的领班，少了一个优秀的员工。”

也许很多酒店老板都有这样的无奈，我也深有体会。很多酒店老板经常参与各种论坛、总裁班的学习，感觉自己每天进步一点，每天超越一点，可是回头一看，自己的团队却与自己的要求相差越来越大，总感觉他们跟不上自己的步伐。

这是谁之过呢？答案是显而易见的，那就是酒店管理者只重视了自己的提升，却忽略了对团队的培训和提高。

我做酒店培训时，也强烈地感觉到现在酒店行业的职业经理人、领班、服务员等的求知欲望非常强，也有强烈的自我提升的愿望。但是如何在自己的工作岗位上做得更好，更优秀，很多人却是一头雾水，没有找到可行的办法。

俗话说：一流的领导用团队，二流的领导用他人，三流的领导用自己。那么，你是不是一流的领导者呢？打造一流的服务团队，从岗位培训做起。

以就业导向为目的，就是要为酒店培养出应用型技术和管理人才。而这最直接的体现就是实现被教育者的顺利就业。这就要求受教育者在学习期间能够掌握所学领域比较实用的操作技能、管理方法，并能在实践中加以运用，让受教育者不仅达到行业要求，还成为佼佼者。

基于以上原因，我结合自己20余年的管理和培训经验，对酒店经营管理和服务中遇到的问题进行了梳理，并总结了众多酒店岗位管理的成功经验，从酒店不同岗位出发，推出了这套酒店管理的实战丛书。

第一，《做最有价值的酒店服务员》

服务是酒店的灵魂，服务水平的高低直接影响酒店的经济效益和社会效益。一流的服务来自一流的员工，在这个以服务缔造竞争优势的行业里，作为服务载体的服务员不仅体现了自己的素质，还代表了酒店的形象。

三流的服务员不清楚客人为什么不满意，怎么使客人满意；二流的服务员清楚客人为什么不满意，但不知道如何使客人满意；一流的服务员知道客人为什么不满意，而且有方法使客人满意。

从三流服务员到一流服务员，虽然只有一字之差，却有天壤之别。如何做一名一流的服务员？

第二，《做最有价值的酒店领班》

张瑞敏说，把简单的事情做好，就是不简单；牛根生说，财散人聚，财聚人散。这些话都说明了抓住基层的重要性。个人为副，团队为主，基础班组是酒店最小的细胞，细胞的连接要靠领班。

领班是酒店最基层管理者，是各项工作和服务的直接指挥员，在酒店职位等级中处于管理的最基层。领班是与客人打交道最直接的一层领导，要亲自安排落实对客人的各项服务工作，解决客人提出的各种各样问题，是客人心目中最信赖的人。

刚升任的酒店领班一般都会遇到这样的尴尬：好朋友成为下属，管理起来难；协调部门之间的合作难；带领团队做出优秀的业绩难。那么，领班应该如何定位自己的角色，如何带领团队，如何做好优质服务呢？

第三，《做最有价值的酒店经理》

酒店 24 小时提供服务的特点注定经理工作量大而烦琐，活动短暂而步伐紧张，注重现实活动并重视现场解决问题。作为酒店经理，需要处理酒店的一切事务和承担整个酒店的责任，带领全体员工一起完成既定的各项目标。

作为一名酒店经理，也许你遇到过这些难题：员工素质不高，流动性大；工作辛苦，成就感差；留不住客人，营业额下降。那么，如何提升酒店经理的职业水平？酒店经理如何开展和实施管理？如何在重要的岗位上做得得心应手呢？

著名实战派酒店管理大师——李勇先生从基础服务员一直做到酒店经理，并从事多年的酒店培训工作，对酒店服务和管理有着丰富的实战经验和独到的

操作心得，全方位为读者打造一套酒店岗位培训书系。

笔者将会手把手教你，从对内、对外两个角度全方位打造优质的服务团队，同时，做好服务团队的带领者和推动者；协助解决内外沟通的各种问题和种种障碍，提升服务质量和管理水平。

本丛书的案例都是作者自己经历过的或是在培训过程中碰到的，体现了“实操、实用、实战、实际”的特点，操作性强，实用性更强，基层的服务员、领班、酒店经理都可以在实际的工作中灵活运用。

本丛书对酒店各个岗位进行了系统的分析，从基层到高层，层层递进，环环相扣。

如果你是酒店服务员，本丛书将帮助你成为最好的服务员，并帮助你逐渐成为最好的领班、经理；如果你是酒店领班，本丛书将教会你如何管理好服务员，然后帮助你逐渐提升为酒店经理；如果你是一名酒店经理，那么本丛书将提升你的管理能力，让你成为最好的酒店经理，为企业带来最大的利润。

如果你的酒店员工有强烈的求知欲，那么本丛书提供全方位传授岗位技能、操作要点、管理方法，具备实际、实用、实操、时效性强的特点，是一线岗位工作人员和基层、中层、高层管理人员的最佳培训读本，通过实效培训改善企业体制，提升管理效能，获得持续的竞争优势，让你的员工比竞争对手学得更快！

第一章 做一流酒店服务员，你准备好了吗 1

第一节 积极的心态——做好服务的基础 2

一、服务心态决定服务质量 2

二、明确的职业目标是积极心态的源泉 5

三、自动自发，快乐工作 7

第二节 优质的服务——留住客人的最好方法 10

一、客人为什么会离开 10

二、提供超值服务，让客人喜出望外 13

三、做好跟进服务，让客人持续满意 14

四、做好个性化服务，赢得客户忠诚 16

五、优秀员工的服务技能诀窍 18

第三节 优秀服务员要能说、会说、巧说 22

一、什么才是好的服务语言 22

二、如何提高服务语言的水平 23

三、如何提高接待、应答的技巧 25

第二章 上岗准备，你知道最需要准备什么吗 27

第一节 了解你的岗位职责 28

一、酒店的基本情况 28

二、酒店服务员的工作岗位 31

三、酒店服务员的主要职责	32
四、前后工序环节	33
第二节 熟悉酒店环境	37
一、熟悉酒店的管理制度	37
二、了解酒店的企业文化	41
第三节 打造最佳的服务形象	45
一、酒店服务员仪容规范	46
二、酒店服务员仪表规范	47
三、酒店服务员仪态规范	49
 第三章 前厅服务，你的形象就是酒店的形象	 55
 第一节 总机服务	 56
一、总机服务员的岗位职责	56
二、接听电话的要求	57
三、如何接转一般内外线电话	58
四、如何处理电话留言服务	59
五、如何提供电话叫醒服务	59
第二节 预订服务	61
一、电话订房	62
二、邮寄、传真或电子邮件订房	63
三、散客订房程序	64
四、散客预订更改与取消	65
五、团体预订	66
第三节 问询服务	68
一、问询工作流程	68
二、问询服务细则	69
三、如何回答客人当面问询	69
四、如何回答电话问询服务	70

五、留言服务	71
六、客房钥匙的发放	72
第四章 客房服务，重在规范化与流程化	73
第一节 入住接待	74
一、接待处的主要职责	74
二、前台接待工作流程	75
三、前台接待标准	76
四、分配客房应遵循的原则	77
五、散客客房分配技巧	79
六、团体接待时的客房分配	80
第二节 客房清洁	82
一、客房房态种类	82
二、清洁卫生的标准和要求	83
三、清扫客房的步骤	84
四、客房卫生间的整理规程	85
第三节 贵宾服务	86
一、贵宾抵达前应做哪些准备	86
二、贵宾接待流程	88
三、礼宾的次序	88
四、贵宾住店期间应如何服务	89
五、如何为贵宾安排迎送活动	91
第四节 特殊宾客服务	92
一、如何为醉客服务	92
二、如何为残疾人服务	93
三、如何为病客服务	93

第五章 餐饮服务，精细化才能留住顾客	95
第一节 接待客人	96
一、引领客人入位服务流程	96
二、宴席不同方位的尊卑之分	97
三、引领、行进电梯的位次礼仪	98
四、团体用餐服务	99
五、拉口布、撤筷套流程	100
六、小毛巾服务的步骤与规范	100
七、茶水服务工作标准	101
第二节 点菜服务	102
一、中餐点菜的顺序	102
二、西餐点菜的顺序	102
三、点餐基本步骤与方法	103
四、点餐的基本要求	106
第三节 酒水服务	108
一、酒水服务标准与流程	108
二、斟酒应注意的规范	109
三、中餐斟酒	110
四、西餐斟酒	110
第四节 上菜服务	111
一、传菜的步骤与规范	112
二、上菜的步骤与规范	113
三、分菜的规范及标准	115
第五节 餐间服务	116
一、餐具撤换服务流程	116
二、撤换烟灰缸服务要求	118
三、甜点服务工作标准	118
四、感动客人的服务细节	118

第六节	餐后服务	120
一、	餐具清洗的程序和标准	120
二、	餐厅结账服务标准	121
三、	送客和翻台服务程序	123
第七节	酒桌上的规矩及服务礼仪	125
一、	自助餐：取菜的基本顺序	125
二、	工作餐的原则：简单快捷、适度交流	128
三、	庆典宴会：服务流程、客人告辞顺序	130
第六章	销售技能修炼，最好的服务员就是最好的销售.....	133
第一节	服务销售	134
一、	什么是服务销售	134
二、	如何创造客户体验	135
三、	以客户为中心的思维	136
四、	服务销售的六个要点	137
第二节	销售技能	142
一、	销售意识的内涵	142
二、	销售能力现状分析	145
三、	进行全员促销的优势	146
四、	提高员工的销售能力	147
第三节	酒店产品如何定位	151
一、	酒店产品定位的方法	151
二、	酒店产品定位的目的	152
第四节	我们是否了解服务的客人	155
一、	客人的消费动机	155
二、	客人的消费类型	156
三、	客人的消费需求	159
四、	客人的消费行为	160

第五节	如何判断客人的需求	162
一、	看出客人的真正需求	162
二、	听出客人的真正意图	164
第七章	职业规划，酒店服务员提升之路	167
第一节	打磨自身道德素质才是王道	168
一、	职业道德教育的目标	168
二、	职业道德的基本内容	169
三、	良好职业道德如何培养	172
第二节	坚持正确的价值观才有回报	173
一、	树立正确的价值观	173
二、	酒店服务员价值观导向	175
第三节	方向对了就成功了一半	177
一、	正确地自我评估	178
二、	确定的职业目标	178
三、	职业角色跨越式蜕变	179

第一章

做一流酒店服务员， 你准备好了吗

一流的酒店具备一流的服务，一流的服务来自一流的服务员。一流酒店服务员 = 积极的心态 + 优质的服务 + 得体的语言，其不仅清楚客人为什么不满意，而且总有办法让客人满意，这就是最有价值的酒店服务员。

第一节 积极的心态——做好服务的基础

“现代酒店管理之父”斯塔特勒说：“酒店仅出售一种特殊商品——服务。”可以毫不夸张地说，酒店的服务就是酒店的灵魂，酒店服务水平的高低直接影响酒店经济效益与社会效益。

一流的酒店具备一流的服务，一流的服务来自一流的员工。当下正是一个以服务缔造酒店竞争优势的时代，作为酒店服务载体的服务员，服务水平的高低不仅体现了个人的素质，还是酒店形象的“代言人”。

服务的宗旨就是让客人满意，顾客就是上帝。一流服务员不仅清楚客人为什么不满意，而且总有办法让客人满意；二流服务员清楚客人为什么不满意，可惜不知道如何让客人满意；三流服务员总弄不清客人为什么不满意，也不知道怎么使客人满意。

从三流服务员到一流服务员，只有一字之差，结果却有着天壤之别！服务明星 = 积极的心态 + 优质的服务 + 得体的语言，这就是最好的酒店服务员。其中，积极的心态是酒店服务员做好服务的基础。

一、服务心态决定服务质量

心态就是一个人对事物的态度。心态分为两种，积极的心态和消极的心态。积极的心态是指主动向正面的、好的方向思考问题，并积极采取行动，努力实现目标。而消极的心态是指不满于自身条件或能力，进而造成信心的缺失，看事情容易往负面的、不好的方面想，轻易就会放弃目标。

以下是一组算术题：

$$1 + 4 = 5;$$

$$6 + 2 = 8;$$

$$4 + 4 = 9;$$

$$9 + 7 = 16。$$

如果问这组算术题有什么特点，大多数人会说这里面有一个算术题是错误的，4 加 4 不是等于 9，而是等于 8。只有少数人会说，这里面有三个正确的计算题。

对于这几道简单的算术题，尽管人们从两个方面的解读都正确，但这两种解读方式也从侧面反映了人们的不同心态。这就是，人们更容易看到事物不好的一面，而往往忽略了好的一面。于是，出现了以上的结果，这组算术题明明有三个是对的，只有一个是错的，但是大部分人却忽视了对的多数，而耿耿于怀于错的少数。从某种程度上说，这也是一种消极的心态。这种消极的心态会影响我们的行为方式，进而影响目标的实现。因此，我们应该调整消极的心态，多往好的方面看，以积极的心态看待自己的工作和生活。

酒店服务员的服务态度就是指服务员在为客人服务的过程中，在言行举止方面所表现出来的一种心态。客人有两种需求，一个是物质需求，另一个是精神需求。服务态度的作用是能满足客人的精神需求（或称心理需求），使其不但拿到合格满意的“产品”，还要心情舒畅、满足。

积极的心态非常重要。积极的服务态度主要包括：热情、诚恳、礼貌、尊重、亲切、友好、谅解、安慰等。服务员要有积极的心态，不能把由其他因素带来的负面情绪在客人面前表现出来。服务员的心态是反映服务质量的基础，优质的服务是从积极的服务态度开始的。良好的服务态度会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。

有人说，当服务员是一份很没有前途的工作。你看，说这话的人就是一个心态消极的人。要想改变生活，首先要做的就是改变自己。如果你的心态是正确的，你的生活就会是正确的。当你用积极的心态面对生活时，即使再大的困难也难不倒你。

很多时候，成功就在一念之间。而这“一念”，却来自你长期的自我心态调节。把心态带到阳光下，你就能发挥无限的潜能，走上人生的康庄大道；反之，把心态带到阴暗潮湿的环境中，你只会越来越消极。

【经典案例】

在美国，有一个叫雷·克罗克（Ray Kroc）的人。他出生的那年恰逢美国西部淘金热结束，一个让许多人都发了财的时代与他擦肩而过。他读完中学后，本该继续读大学，可是又赶上了1931年的美国经济大萧条，他因没钱又失去了读大学的机会。后来他进入了房地产业，好不容易打开了局面，不料第二次世界大战爆发，房价急转直下，他又失去了经济来源。为了谋生，他不得不四处求职，做过酒店服务员、保安、推销员等。就这样，几十年来，低谷、逆境和不幸时刻伴随着他，命运似乎一直在捉弄他。

虽然屡遭挫折，但雷·克罗克却丝毫不减追求美好生活的热情。1955年，在外面闯荡半生的他回到老家，卖掉家里少得可怜的一份产业开始做生意。

这时，他发现迪克·麦当劳和迈克·麦当劳兄弟俩经营的汽车餐厅生意非常红火。经过一段时间观察，他认为这个生意很有发展前途。当时他已经52岁了，却决心从头做起，到这家餐厅打工，学做汉堡包。

后来，他与麦氏兄弟合作成立了第一家加盟连锁店。再后来，当麦当劳经营不景气时，他又以借来的200多万美元将其买下，并开始以科学化的管理方式经营麦当劳。

现在，麦当劳已成为全球最大的以汉堡包为主食的速食公司，而雷·克罗克则被誉为“汉堡包王”。

一个人对待生活的态度能够决定他的一生。瑞士哲学家阿米尔曾经说过：“生活失去了希望，就不再是生活，它的名副其实的名字就该是磨难。”我们每个人的一生都要经历很多磨难，如果能做到心怀希望，那么任何磨难都会变得微不足道。反之，放弃希望的人就像是给自己的生活判了死刑，人生会失去全部的意义。

保持积极的心态是一门生活艺术。你是用积极、乐观的心态看世界，还是用消极、悲观的心态看世界，将决定你的人生轨迹。因为同样的事物，以不同的态度、方法去对待，结果也会完全不同。就像雷·克罗克屡遭挫折的一生，换作别的人，可能早已经对生活失去了信心和希望，但雷·克罗克却凭着对生活的积极心态，在人生的后半段缔造了一个辉煌的传奇。

只有保持积极的心态，我们才能在困境中仍对未来充满希望。事实上，这

也正是成功者与失败者的差异所在。

失败者总是用消极、悲观的心态看问题，所以他们的情绪也是消极的，比如忧愁、悲伤、愤怒、抱怨、焦虑、痛苦、恐惧、憎恨等。这种消极的情绪会造成人们行动的迟缓、精神的疲惫、进取心的丧失，严重时会使自我控制力和判断力下降，意识范围变窄，正常行为被瓦解。成功者则不然，他们在碰到相同或更大的问题时会有积极的反应，会寻求问题好的一面，使结局变得更美好，更成功。

我们无法预知生活的各种情况，但我们能够以积极的心态和积极的情绪来适应它，这就是高情商的表现。初始时，人与人之间只有很小的差异，但这些很小的差异有时候会造成日后巨大的差异。很小的差异包括积极的心态和消极的心态，巨大的差异包括成功与失败。

二、明确的职业目标是积极心态的源泉

酒店服务员的工作比较单一，每天都要端盘子，有些人就把端盘子等同于工作，那么，端盘子是酒店服务员工作的全部吗？其实，酒店服务员的工作远远不只是端盘子那么简单，更重要的是如何服务才能让客人满意。

例如上菜，不是把菜简单地放到客人面前就结束了，而是要从专业的角度为客人介绍菜的名称、原料、典故等，让客人享受到优质的服务。而有些酒店服务员的心态很浮躁，情绪时好时坏，高兴的时候对客人笑脸相迎，不高兴的时候就板着一张脸，好像人家欠了他多少钱没还似的。

酒店服务员只有通过自我分析，正确认识和了解自己，才能对自己未来的职业生涯作出最佳的抉择。如果忽视了自己评估，职业生涯规划就很容易中途夭折。自我评估的主要内容包括兴趣、个性、能力、特长、学识水平、思维方式、价值观、情商以及潜能等，即弄清楚你是谁、想要做什么、能做什么。积极的心态并不是与生俱来的，那么，我们怎么才能积极地生活和工作，动力来自哪里呢？答案就是梦想和未来。

作为一名最基层的酒店服务员，你有没有想过这样一些问题：我最大的梦想是什么？我的未来是什么样的？我是否想过要像麦当劳的创始人雷·克罗克一样，创造一个中国的“麦当劳”呢？如果你想过这些问题，并正在付诸实践，那么你的心态一定是积极的，因为你有了足够的动力。