

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

宾馆是一座城市最直接、最具标志性的服务窗口，其服务礼仪水准，代表着所在地区的文明程度和服务质量。本书对现代宾馆酒店的服务规范与礼仪进行了全面系统的介绍，其内容包括宾馆服务人员的仪容规范、仪表规范、仪态规范、语言规范、前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐馆服务礼仪、其他部门服务礼仪等方面。本书具有鲜明的时代特点与服务特色，对宾馆服务人员及管理人员具有很强的实用价值。

宾馆 服务 礼仪

舒静庐 主编

HOTEL SERVICE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下

上海三联书店

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

宾馆是一座城市最直接、最具标志性的服务窗口，其服务礼仪水准，代表着所在地区的文明程度和服务质量。本书对现代宾馆酒店的服务规范与礼仪进行了全面系统的介绍，其内容包括宾馆服务人员的仪容规范、仪表规范、仪态规范、语言规范、前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐馆服务礼仪、其他部门服务礼仪等方面。本书具有鲜明的时代特点与服务特色，对宾馆服务人员及管理人员具有很强的实用价值。

宾馆 服务 礼仪

舒静庐 主编

HOTEL SERVICE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下



上海三联书店

图书在版编目 (CIP) 数据

宾馆服务礼仪 / 舒静庐主编. —上海:
上海三联书店, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4846 - 4

I. ①宾… II. ①舒… III. ①宾馆—商业服务—礼仪
IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 144080 号

宾馆服务礼仪

主 编 / 舒静庐

责任编辑 / 陈启甸

特约编辑 / 田凤兰 袁 梅

监 制 / 吴 昊

出版发行 / 上海三联书店

(201199) 中国上海市都市路 4855 号 2 座 10 楼

[http: //www. sjpc1932. com](http://www.sjpc1932.com)

印 刷 / 三河市天润建兴印务有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版

印 次 / 2014 年 9 月第 1 次印刷

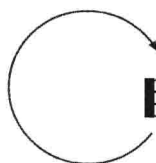
开 本 / 787 × 1092 1/16

字 数 / 262 千字

印 张 / 18. 50

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4846 - 4/G. 1342

定 价: 30. 50 元



目 录 ————— *Contents*

※ 绪章 服务礼仪是宾馆生存发展的支柱 ※

一、宾馆服务礼仪概述

1. 服务礼仪的涵义及特征 / 2
2. 注重服务是宾馆经营的灵魂 / 3
3. 讲究礼仪是宾馆高质量服务的保证 / 5
4. 礼仪礼貌是使宾客满意的基础 / 7

二、宾馆服务礼仪的基本要求

1. 文明服务：规范优质地待客 / 8
2. 礼貌服务：注重礼节与礼仪 / 11
3. 主动服务：超前满足宾客需求 / 12
4. 热情服务：发自内心地好客 / 13
5. 周到服务：超常规地满足要求 / 14

※ 第一章 宾馆服务人员的仪容规范 ※

一、服务人员的面部修饰

1. 面部修饰的基本要求 / 18
2. 面部修饰的规范 / 18
3. 面部的局部修饰 / 19

目 录

二、服务人员的肢体修饰

1. 手臂的修饰 / 22
2. 下肢的修饰 / 24

三、服务人员的头发修饰

1. 确保头发的整洁 / 25
2. 慎选头发的造型 / 26

四、女性服务人员的化妆

1. 女性服务人员化妆守则 / 29
2. 女性服务人员化妆方法 / 30
3. 女性服务人员化妆的禁忌 / 32

※ 第二章 宾馆服务人员的仪表规范 ※

一、正装与便装的穿着

1. 正装应当制作精良 / 36
2. 穿着正装必须得当 / 37
3. 身着正装应外观整洁 / 38
4. 讲究文明，免犯禁忌 / 40
5. 穿着便装须正确搭配 / 41

二、西装及领带的着装规范

1. 西装的着装规范 / 43
2. 领带的选择与打法 / 46

三、套裙的选择与穿着

1. 女性套裙的选择 / 47
2. 女性套裙的穿着 / 49

四、饰品的佩带要求

1. 佩戴饰品以少为佳 / 51
2. 饰品的佩戴要恰到好处 / 52

※ 第三章 宾馆服务人员的仪态规范 ※

一、站姿与走姿的规范

1. 站姿的规范性要求 / 56
2. 服务岗位中的几种站姿 / 57
3. 走姿的规范性要求 / 58

二、坐姿与蹲姿的规范

1. 选择正确的坐姿 / 59
2. 男女坐姿的性别差异 / 60
3. 蹲姿的规范性要求 / 61

三、手势的要求

1. 运用手势要则 / 62
2. 服务行业的几种手势 / 63

四、目光与微笑的运用

1. 目光注视的部位 / 65

目 录

2. 目光注视的角度 / 66
3. 目光应兼顾多方 / 67
4. 微笑在服务中的运用 / 68

※ 第四章 宾馆服务的语言规范与通讯礼仪 ※

一、恰到好处地说出礼貌用语

1. 多说客气的礼貌语 / 72
2. 巧说亲切的问候语 / 73
3. 热情地说出迎送语 / 74
4. 诚恳地说出请托语 / 75
5. 真情地说出致谢语 / 76
6. 礼貌地说出征询语 / 77
7. 及时地说出应答语 / 78
8. 恰当地说出赞赏语 / 79
9. 适时地说出祝贺语 / 80
10. 婉转地说出推托语 / 81

二、文明用语，随时随地

1. 称呼他人应当恰当 / 82
2. 说话口齿需要清晰 / 84
3. 说话用词力求文雅 / 86

三、行业用语，准确内行

1. 掌握因人而异的三 T 原则 / 89

2. 遵循恰当得体的适度原则 / 90
3. 合理地使用行业术语 / 91
4. 服务忌语一定要禁说 / 92

四、宾馆服务人员的通讯礼仪

1. 使用电话也要讲究礼仪 / 93
2. 做好电话的记录的要则 / 96
3. 与人通话的语言要求 / 97
4. 移动电话的使用礼仪 / 99
5. 传真的使用礼仪 / 100
6. 发电子邮件切不可随意 / 101

※ 第五章 宾馆前厅部的服务礼仪 ※

一、前厅部的工作内容与员工素质要求

1. 前厅部的组织机构设置 / 104
2. 前厅部员工的基本素质要求 / 104
3. 前厅部员工的基本能力要求 / 106
4. 前厅部各岗位的职责 / 109
5. 前厅部的主要工作任务 / 112
6. 前厅部的业务特点 / 114
7. 前厅部的接待服务 / 115
8. 前厅部对信息的沟通与协调 / 116

二、总服务台的服务礼仪

1. 总服务台服务礼仪的基本要求 / 118
2. 总服务台的接待预订礼仪 / 119
3. 总服务台的接待住宿礼仪 / 120
4. 总服务台的问询服务礼仪 / 122
5. 邮件处理的礼仪 / 123
6. 委托代办服务的礼仪 / 125
7. 场站接待服务的礼仪 / 126
8. 接听电话的礼仪 / 128
9. 处理投诉的礼仪 / 130
10. 结账服务的礼仪 / 132

三、大堂副理的服务礼仪

1. 大堂副理的素质要求 / 134
2. 大堂副理的职业形象 / 135
3. 大堂副理的工作内容 / 136
4. 接待VIP宾客的工作 / 138
5. 认真处理宾客的投诉 / 139
6. 协调处理有关紧急事件 / 141
7. 巡视检查公共区域 / 143

四、门卫的服务礼仪

1. 精神饱满地恭候迎宾 / 144
2. 微笑温馨地送客离店 / 146

3. 精力集中地日常执勤 / 147

五、商务中心的服务礼仪

1. 商务中心主管的工作职责 / 148
2. 商务中心服务员的工作职责 / 149
3. 商务中心员工的服务礼仪 / 149
4. 商务中心有关业务的操作程序 / 151

六、话务员与电梯员的服务礼仪

1. 总机话务员的服务礼仪 / 153
2. 话务员的岗位职责与素质要求 / 154
3. 电话总机的服务项目 / 156
4. 电梯员的服务要求 / 158

七、前厅部的特色服务与礼宾服务

1. 宾客来店及住店的特色服务 / 159
2. 宾客离店后的特色服务 / 161
3. 店外的接送服务 / 161
4. 店门的迎送服务 / 162
5. 对宾客的行李服务 / 164
6. 对宾客的委托代办服务 / 166

✧ 第六章 宾馆客房部的服务礼仪 ✧

一、客房部的任务与岗位的职责

1. 客房部的主要任务 / 172

目 录

2. 客房部的服务特点 / 173
3. 对客房服务人员的工作要求 / 174
4. 客房部管理及服务人员的岗位职责 / 176

二、做好迎接宾客的工作

1. 了解宾客的情况 / 179
2. 布置与检查房间 / 179
3. 做好迎接宾客的工作 / 181
4. 宾客抵达楼层时的迎接工作 / 182

三、客房服务的礼仪

1. 提供主动热情的服务 / 182
2. 进入客房的服务礼仪 / 183
3. 对宾客的洗衣、擦鞋服务 / 184

四、客房服务用语规范及应用

1. 客房服务用语的基本要求 / 187
2. 日常问候用语例示 / 188
3. 日常服务用语例示 / 189
4. 离别服务用语例示 / 190

五、对宾客服务质量的控制

1. 衡量对宾客服务质量的标准 / 190
2. 优质服务的基本要求 / 192
3. 对宾客服务质量的控制 / 195

六、客房清洁服务规范

1. 客房清洁卫生的质量标准 / 197
2. 清洁整理客房的程序与标准 / 199
3. 客房做床的工作规范 / 201
4. 清洁卫生间的工作规范 / 202
5. 提供晚间服务的内容与程序 / 204
6. 客房清洁的注意事项 / 204

七、宾客退房离店前后的服务

1. 做好宾客离店前的准备工作 / 206
2. 遵守宾客离店时的服务规范 / 208

※ 第七章 宾馆公共区域的清洁与保养规范 ※

一、公共区域清洁的岗位职责

1. 公共区域清洁的特点 / 212
2. 公共区域清洁的内容 / 212
3. 公共区域主管的岗位职责 / 214
4. 公共区域领班的岗位职责 / 215
5. 公共区域服务员的岗位职责 / 215
6. 公共区域洗手间服务员的岗位职责 / 216

二、卫生清洁员的服务与礼仪

1. 清洁员要讲究个人卫生 / 217
2. 做好公共卫生区的清洁 / 218

目 录

3. 公共卫生间的清洁要求 / 218

※ 第八章 宾馆餐饮部的服务礼仪 ※

一、餐饮服务人员的素质要求

1. 基本素质要求 / 222
2. 专业素质要求 / 223
3. 优质服务意识 / 226

二、餐厅工作人员的职责

1. 餐厅经理的职责 / 228
2. 餐厅领班的职责 / 229
3. 餐饮服务员的职责 / 229
4. 餐厅引座员的职责 / 229
5. 餐厅调酒师的职责 / 230

三、宴会的服务礼仪

1. 宴会的种类 / 230
2. 接受宴会的预订 / 232
3. 宴会摆台的种类 / 233
4. 宴会摆台的要求 / 234
5. 宴会的桌次与席次安排 / 235
6. 中餐宴会的准备工作 / 237
7. 中餐宴会的服务礼仪 / 237
8. 西餐宴会前的准备与设计布置 / 239

9. 西餐宴会中的服务礼仪 / 241

四、自助餐与送餐的服务礼仪

1. 自助餐餐厅环境布置 / 245
2. 自助餐餐台的安排与菜肴的陈列 / 245
3. 自助餐对服务的要求 / 247
4. 送餐服务的主要内容 / 248
5. 送餐服务的程序、方法 / 249

五、酒吧与咖啡厅的服务礼仪

1. 酒吧招待员的服务礼仪 / 251
2. 酒吧服务的注意事项 / 255
3. 咖啡厅服务的重点事项 / 257
4. 咖啡厅早餐服务程序 / 258

※ 第九章 宾馆康乐部的服务礼仪 ※

一、康乐部的服务特点及礼仪

1. 康乐部经营服务的特点 / 262
2. 康乐部员工的素质要求 / 263
3. 服务人员的服务礼仪 / 263

二、健身中心的服务礼仪

1. 台班的服务礼仪 / 266
2. 健身房的服务礼仪 / 266
3. 游泳池的服务礼仪 / 267

目 录

4. 保龄球场、壁球房的服务礼仪 / 268
5. 高尔夫球场、网球场的服务礼仪 / 269

三、健美中心的服务礼仪

1. 迎送宾客的礼仪 / 271
2. 桑拿浴室的服务礼仪 / 271
3. 温泉服务的礼仪 / 271
4. 按摩服务的礼仪 / 272
5. 美容美发服务的礼仪 / 273
6. 结账送客的礼仪 / 274

※ 第十章 宾馆安全保卫部的服务礼仪 ※

一、安保部的任务和工作特点

1. 安保部的任务 / 276
2. 安保工作的特点 / 276

二、安保人员的要求和礼仪规范

1. 安保人员的素质要求 / 278
2. 安保人员的业务要求 / 279
3. 安保人员的礼仪规范 / 280

三、安保部各岗位的工作职责

1. 大门口、停车场、巡逻保安员的职责 / 281
2. 大堂、娱乐场所保安员的职责 / 283

绪章

服务礼仪是宾馆
生存发展的支柱

宾馆服务礼仪指在宾馆服务工作中形成的得到共同认可的礼貌、礼节和仪式。宾馆服务礼仪属于职业礼仪的范畴，是礼仪在宾馆服务业的具体运用。

宾馆服务礼仪的宗旨是礼貌服务、宾客至上。宾馆服务礼仪主要表现在全心全意为宾客服务的理念上，要求在服务工作中以符合本国国情、民族文化和道德为基础，讲究服务艺术，遵守服务礼仪规范；尊重别国风俗习惯和宗教信仰，尊重关心宾客，使宾客获得满意的感受，认可宾馆的服务，赢得更多的回头客，从而更好地树立良好的个人形象和宾馆形象。

一、宾馆服务礼仪概述

服务礼仪是评价宾馆水平的标准之一。对一个宾馆作出评价，不仅仅取决于它的硬件设施，更多的是宾客心理的感受，而这种感受的创造除了硬件设施外，更主要的是依靠宾馆员工的服务水平。好宾馆的最主要的标准就是“要有一流的服务员，一流的服务水平”。其中宾馆员工的服务礼仪是否达到一流水平才是关键因素。

1. 服务礼仪的涵义及特征

服务礼仪，通常指的是礼仪在服务行业之内的具体运用。一般而言，服务礼仪是泛指服务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。所谓行为，指的是人们受自己的思想意志的支配而表现在外的活动。所谓规范，则是指标准的、正确的做法。由此可见，行为规范是指人们在特定场合之内进行活动时的标准的、正确的做法。**服务礼仪的基本内涵，是指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供标准、规范、细致、体贴的服务。**

目前，在服务行业内普及、推广服务礼仪，具有多方面的重要意义。其一，有助于提高服务人员的个人素质。其二，有助于更好地对服务对象表示尊重。其三，有助于进一步提高服务水平与服务质量。其四，有助于塑造并维护服务单位的整体形象。其五，有助于使服务单位创造出更好的经济效益和社会效益。总而言之，在当前我国加速推行社会主义市场经济的条件下，服务行业若是对于普及、推广服务礼仪的重要性认识不足，行动迟缓，迟早会为此付出沉重的代价。

服务礼仪的重要特征是实用性很强。同礼仪的其他门类相比，服务礼仪具有明显的规范性和可操作性的特点。

具体来讲，服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规