



进城务工我帮你丛书

JIN CHENG WU GONG WO BANG NI CONG SHU

宾馆服务员

BIN GUAN FU WU YUAN BI DU

必读

农业部农民科技教育培训中心 组编

农村实用科技与技能培训

进城务工我帮你丛书

宾馆服务员必读

农业部农民科技教育培训中心 组编

图书在版编目(CIP)数据

宾馆服务员必读/农业部农民科技教育培训中心组编. —北京:
中国社会出版社, 2005. 10
(进城务工我帮你丛书)

ISBN 978—7—5087—0561—3

I. 宾… II. 农… III. 饭店—服务人员—基本知识
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 067644 号

书 名: 宾馆服务员必读
组 编: 农业部农民科技教育培训中心
责任编辑: 方 未

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032
通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦
电话: (010)66080300 (010)66083600
(010)66085300 (010)66063678
邮购部: (010)66060275 电传: (010)66051713

网 址: www.shcbs.com.cn
经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京京海印刷厂
开 本: 140mm×203mm 1/32
印 张: 3
字 数: 60 千字
版 次: 2005 年 10 月第 1 版
印 次: 2009 年 11 月第 4 次印刷
定 价: 6.00 元

建设社会主义新农村书屋

总顾问：回良玉

编辑指导委员会

主 任：李学举

副主任：翟卫华 柳斌杰 胡占凡 窦玉沛

委 员：詹成付 吴尚之 涂更新 王英利

李宗达 米有录 王爱平

农村实用科技与技能培训进城务工我帮你丛书

编辑委员会

编委会主任：刘永泉

副 主 任：陈肖安

编委会成员：袁 平 闫海军 王 林

元尚客 窦 述 海 翎

李晴利 张小鲁

总序 造就新农民 建设新农村

李学举

党的十六届五中全会作出了建设社会主义新农村的战略部署。在社会主义新农村建设过程中，大力发展农村文化事业，努力培养有文化、懂技术、会经营的新型农民，既是新农村建设取得进展的重要标志，也是把社会主义新农村建设不断推向前进的基本保证。

为落实中央的战略部署，中央文明办、民政部、新闻出版总署、国家广电总局决定，将已开展三期的“万家社区图书室援建和万家社区读书活动”由城市全面拓展到农村，“十一五”期间计划在全国三分之一以上的村委会开展农村图书室援建和读书活动，使两亿多农民由此受益，让这项造福城市居民的民心工程同时也造福亿万农民群众。中央领导同志对此十分重视，中共中央政治局委员、国务院副总理回良玉同志作出重要批示：“发展农村文化事业是新农村建设的重要内容，也是农村发展中一个亟待加强的薄弱环节。在农村开展图书室援建和读书活动，为亿万农民群众送去读得懂、用得上的各种有益书刊，对造就有文化、懂技术、会经营的新型农民，满足农民全面发展的需求，将发挥重要作用。对这项事关农民切身利益、事关社会主义新农村建设的重要活动，要精心组织，务求实效。”

中共中央政治局委员、中央书记处书记、中宣部部长刘云山

同志也作出重要批示。他指出：“万家社区图书室援建和万家社区读书活动，是一项得人心、暖人心、聚人心的活动，对丰富城市居民的文化生活、推动学习型社区建设发挥了重要作用。这项活动由城市拓展到农村，必将对丰富和满足广大农民群众的精神文化生活，推动社会主义新农村建设发挥积极作用。要精心组织，务求实效，把这件事关群众利益的好事做好。”

为了使活动真正取得实效，让亿万农民群众足不出村就能读到他们“读得懂、用得上”的图书，活动的主办单位精心组织数百名专家学者和政府相关负责人，编辑了“建设社会主义新农村书屋”。“书屋”共分农村政策法律、农村公共管理与社会建设、农村经济发展与经营管理、农村实用科技与技能培训、精神文明与科学生活、中华传统文化道德与民俗民风、文学精品与人物传记、农村卫生与医疗保健、农村教育与文化体育、农民看世界等10大类、1000个品种。这些图书几乎涵盖了新农村建设的方方面面。“书屋”用农民的语言、农民的话，深入浅出，使具有初中文化水平的人就能读得懂；“书屋”贴近农村、贴近农民、贴近农村生活的实际，贴近农民的文化需求，使农民读后能够用得上。

希望农村图书室援建和农村读书活动深入持久地开展下去，使活动成为一项深受欢迎的富民活动，造福亿万农民。希望“书屋”能为农民群众提供一个了解外界信息的窗口，成为农民学文化、学科技的课堂，为提高农民素质，扩大农民的视野，陶冶农民的情操发挥积极作用。同时，也希望更多有识之士参与这项活动，推动农村文化建设，关心支持社会主义新农村建设。

值此“新农村书屋”付梓之际，以此为序。

出版前言

根据党中央、国务院关于“培养推进社会主义新农村建设的新型农民，大规模开展农村劳动力技能培训”等要求，民政部、中央文明办、国家新闻出版总署和国家广播电影电视总局联合推出了“援建农村图书室”公益活动。为配合此活动的开展，农业部农民科技教育培训中心组编了这套进城务工职业技能入门普及读本。

该套丛书具有较强的实用性，在组编过程中，侧重于职业素质与操作基本技能，力求做到让广大农民朋友“看得懂、用得上”，并在较短时间内初步了解职业特点，为进一步全面、系统、专业地学习职业技能打下良好的基础。

目 录

第一章 宾馆服务行业要求	(1)
第一节 行业描述	(1)
第二节 对从业人员的基本要求	(5)
第三节 从业人员应具备的基本条件	(8)
第二章 宾馆服务入门知识	(14)
第一节 社交	(14)
第二节 礼仪	(16)
第三节 法律常识	(18)
第四节 安全常识	(22)
第三章 宾馆服务技能	(25)
第一节 优质服务意识	(25)
第二节 优质服务技巧	(28)
第三节 处理问题技巧	(32)
第四节 生活习俗知识技能	(38)
第四章 宾馆服务业务	(40)
第一节 前厅服务工作	(40)
第二节 客房服务工作	(58)
第三节 康乐服务工作	(66)
参考书目	(83)

第一章 宾馆服务行业要求

第一节 行业描述

对从农村来到城市的青年朋友来说，要想成为一名宾馆服务员，首先应该对宾馆服务员这一行业做一个大体上的了解。

一、什么是服务员

在人们传统印象中，服务员最早出现的时候，似乎只是一个专业从业人员的岗位名称，而在现代社会，服务员已经成为一个具有积极殷勤的服务态度和专业娴熟的服务技能的含义。

二、服务员为什么需要培训

现代社会随着经济的发展，产生了许多以提供服务为主的机构场所，如饭店、宾馆、餐厅、休闲娱乐场所等。它们无不是以给顾客提供服务为目的。既然服务员的工作特点主要是服务于顾客，因此，就必须确保提供优质服务。也因此，对服务员的严格、科学的培训显得尤其重要。

三、服务员工作的职业要求

服务行业的特殊性，要求从业人员必须做到以下几点：

（一）客人第一，顾客就是上帝

中国有句古话，叫做“有朋自远方来，不亦乐乎！”走进宾



馆的人，都应该是宾馆的朋友、客人，是服务人员的工作对象。服务业是为客人服务的，而尊重客人首先是第一条。

要做到这一点，不但要在思想上重视，更要处处体现在工作中，首先就要对服务工作有一个全面而理性的认识。在接待客人的过程中，除了要满足客人食、宿、行、游、购、娱等物质方面的需求，还应该通过服务人员的优质服务，给客人留下美好难忘的印象，使客人保持愉快的心情，得到精神上的满足。这也是服务工作和其他行业的工作不同的地方。服务人员不但要提供有形的服务，更要注意无形的服务。这是任何一个优秀服务人员都应该要求自己的标准。

（二）服务至上，礼貌至上

每一位服务人员都应该是一位合格的礼仪大使，礼貌礼节是一个宾馆饭店的形象，服务人员应该通过语言、动作、姿态、表情、仪表仪容等，体现对客人的友好和敬意，使客人充分感受到当地的民风民情，也应该注意各国各民族一些独特的礼节风俗习惯，并灵活恰当地运用到服务接待中去，增强客人宾至如归的感受。

宾馆所提供的服务产品具有独特性，无论服务项目有多少，服务时间有多长，服务人员换了多少个，但是，对客人而言，宾馆就只是一个产品。所以在某一环节、某一时刻出错，就会损坏企业整体的形象，而且难以使客人获得愉快的感受。因而，讲究礼仪应该自始至终，体现在服务过程的每一个细微之处。

（三）客人永远是对的

许多人都知道世界 500 强企业有一句至理名言：“第一，顾客永远是对的。第二，如果顾客有不对的地方，请参考前一

条。”服务中更要注意运用这个原则。尊重顾客是一种双赢策略。在宾馆服务中坚持宾客至上，坚持客人永远是对的，已经成为服务行业的共识。即使在服务过程中，遇到一些不讲理的客人，宾馆员工也要树立强烈的“角色”意识，遵循客人永远是对的的原则，从容大度，处理得当。这样，服务人员在令客人感到被重视、感到高兴和满意的同时，自己也因为成功履行了服务员的职责而成为胜利者。

四、宾馆服务员工作的大致范围

（一）前厅服务

前厅服务包括：了解前厅部机构的机构设置和氛围、礼宾、大厅服务——掌握迎接和行李服务程序、客房预定服务——掌握各种预定服务程序、总台服务——掌握总台接待散客和组团服务内容、问讯留言服务——掌握问讯和留言服务范围、总机服务——掌握总机服务项目和程序、前厅商务中心服务——了解商务中心对客服务工作内容和方法、前台收银服务——掌握前台收银服务内容和贵重货物保管、前厅安全——掌握前厅出入安全和事故处理。

（二）客房服务

客房服务包括：客房组织机构及岗位职责——了解客房部组织机构的形态及岗位职责、客房的种类与布局——熟悉标准间的基本样式及其布局、了解套房的类别、样式及其布局、了解特色房的主要种类及其功能和布局、客房的清洁与保养——客房的清扫、客房设备用品标准、洗衣房服务——客房布置、餐厅布置、员工制服、客衣收发工作、公共区域清洁保洁——公共区域卫生操作及标准、客房部安全控制——火灾、失窃和急病的处理、客



房服务程序——准备、迎接、日常和送别工作。

(三) 康乐服务

包括：康乐部的机构设置——了解宾馆康乐部的机构设置和岗位职责、康乐项目知识——掌握康乐球类、非球类和娱乐项目知识、环境卫生工作——掌握保龄球、台球、健身设备和游泳池卫生标准、康乐安全工作——安全防护知识、伤害事故预防与处理、突发事件处理康乐服务——运动类和非运动类项目服务。

五、服务员的日常工作培训

(一) 步入大厦

上班前的准备和精神状态对一天的工作来说很重要，因此，最好提前 10 分钟打卡，然后做好如下准备：更衣、整理头发、检查衣帽、员工卡，一切完毕，在镜子前微笑一分钟，然后精神饱满走上工作岗位。

(二) 进入岗位

主动向上级和同事打招呼，检查工作环境，查看上一班值班日志。考虑当天的重点工作，迅速进入工作状态。

(三) 遇到客人

遇到客人，应该主动问好，同时面带笑容，两手自然垂直，声音柔和。距离以三步左右为适宜。

(四) 工作期间

工作中必须做到“五不”：不打私人电话、不扎堆聊天、不干私活、不随意改动工作规则、不随意离岗。

(五) 面对客人询问

遇到客人询问，绝对不能说“不”“不行”“不对”“不知道”，而要实行一步到位，即客人的问题必须在你这里得到一次

性解决。如果自己解决不了，也要帮助客人联系上级或值班经理，给客人以满意答复。

（六）接电话

首先问好，自报姓名，仔细倾听对方电话内容，尤其是带数字的，或者对方公司名称、电话号码，必须重复请对方确认。

（七）准备下班

干完八小时工作，做好下班准备：

1. 填写值班日志。
2. 与下一班做好交接，尤其把重要事项介绍清楚。
3. 收拾好工作台上的工具或文具，锁好抽屉，关好电源。
4. 检查纸篓中有无烟灰燃烧的可能。做好一切准备后去更衣室换上便装，打卡离开。

第二节 对从业人员的基本要求

一、服务知识

（一）掌握丰富服务知识的重要性

1. 可以减少服务中的不确定性。

丰富的服务知识可以在很大程度上消除服务中的不确定方面，从而使服务更有针对性，减少差错。

2. 娴熟的服务知识可以减少顾客对环境状态了解的不确定性。

如果服务员能够准确向顾客介绍当地的交通、旅游、饮食等信息，顾客对所处的环境有了一个比较清楚的了解，自然也对服务员的服务大大满意。



3. 增加便捷，提高工作效率。

丰富的知识可使服务随口而来，随手而至，使顾客能够得到及时、准确、熟练、优质的服务。

(二) 基本内容

服务知识的基本内容，主要包括：

1. 文化知识。

服务员必须掌握各种丰富的文化知识，这样才可能面对不同的客人塑造出不同的服务角色，与顾客产生良好的沟通。

2. 熟悉所处环境的基本情况。

3. 服务员的岗位职责，相关规定、制度。

二、从业能力

从业能力是指服务员为向顾客提供优质服务而必须具备的沟通、交往等方面经验、技能的总和。

(一) 能够抓住顾客的交际能力

宾馆是人际交往集中的地方，服务员每天都要接触大量顾客，并且因为服务顾客而与顾客产生多种互动交际关系。因此，良好的交际能力是服务员必不可少的一个重要服务工具。

(二) 驾驭自如的语言能力

语言是沟通的工具，也是服务员与顾客建立良好的沟通关系、留下深刻印象的重要途径和凭借。

语言展示了一个人的综合方面的素质，服务员运用语言的能力主要表现在：

1. 语法。

2. 逻辑。

3. 句段、修辞。

4. 语气。
5. 身体语言。
6. 表达时机和对象。

(三) 深刻的记忆能力

记忆能力对服务员非常重要，这是因为：

1. 使顾客所需的服务能够得到及时、准确的提供。
2. 使顾客能够从服务员的记忆细节中感受到自己的重要性。
3. 使顾客能够得到个性化的、有针对性的服务。
4. 减少工作中的出差几率。

(四) 敏锐的观察能力

观察能力可以帮助服务员为顾客提供潜在服务，这是服务员最值得肯定的一种能力，也是提供的服务中最有价值的部分。

1. 要善于观察不同人物的身份、外貌。
2. 要善于观察人物语言，从中捕捉顾客服务需求。
3. 善于观察人物心理状态。
4. 善于观察顾客情绪。

(五) 机智灵活的应变能力

处理突发事件可以看出一个服务员综合能力的高下。遇到这一类情况，服务员应该做到：

1. 迅速了解产生矛盾的原因和顾客的动机，并善意地加以疏导。
2. 用克制与礼貌的方式劝说顾客心平气和地商量解决。
3. 站在顾客的立场换位思考。
4. 尽快采取各种办法使矛盾迅速解决。

(六) 主动热情的营销能力



第三节 从业人员应具备的基本条件

一、仪表

(一) 站有站姿

站立应该注意以下几个方面：

1. 挺胸、收腹、抬头。
2. 站立端正，眼睛平视，环顾四周，嘴微闭，面带笑容。
3. 双臂自然下垂或在体前交叉，右手放在左手上。
4. 女子站立时，双脚呈“V”字形，双膝靠紧，两个脚后跟靠紧。
5. 男子站立时，双脚与肩同宽。

(二) 坐有坐相

入座要轻缓，上身正直，人体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸部向前挺，双肩放松平收。手自然放在双膝上，双膝并拢，双目平视，面带微笑。

必须注意不可以出现以下情况：

1. 坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚。
2. 将脚跨在椅子上或沙发扶手上。
3. 在上司或客人面前双手抱在胸前。

(三) 行姿端正

走路要昂首，挺胸，收腹，平视。不要与他人拉手，不要摇头晃脑或者吃零食。不得以任何借口奔跑、跳跃等。

二、着装

- (一) 按规定着装：服装熨烫平整，整洁无油渍，纽扣齐全，

无破绽。

(二) 鞋袜洁净：黑色皮鞋清洁光亮无破损。男员工袜子一般为黑色，女员工袜子应与肤色相近，袜口不外露。

(三) 佩戴服务牌：在左胸处端正地佩戴服务牌。

(四) 面容整洁：男员工经常剃须，女员工需化淡妆，不可浓妆艳抹。应掌握必要的护肤及化妆常识。

(五) 发型美观大方：要经常梳理头发，不得有头屑。男员工不得留长发、大鬓角、小胡子。女员工不允许梳披肩发，以留短发为宜，避免使用色泽艳丽、形状怪异的发饰。

(六) 饰物限制：不戴戒指、项链、手镯、手链、耳环等饰物（结婚戒指除外）。

(七) 勤洗澡换衣：经常洗换工装，保持身上无异味。

(八) 保持手部清洁：经常修剪指甲。女员工不得涂有色指甲油。

(九) 忌食异味食品：上岗前不吃葱、蒜、韭菜等异味食品，保持口腔清洁。

三、日常行为举止

(一) 尊重上级领导

1. 在各种场合，遇到上级领导都要面带微笑问好。
2. 不可随意将自己的客人、熟人、朋友介绍给上级领导。
3. 受到上级领导的批评，不应该争辩；对上级领导的疏忽或者不妥，不应该当众指责。
4. 进入办公室要先敲门，得到允许再进去。
5. 进入上级领导办公室，一定要得到允许再坐下。

(二) 文明使用电梯