

★★★★★ 现代酒店培训 2 ★★★★★



酒店服务礼仪 培 - 训 - 标 - 准

HOTEL SERVICE
CONVENANCE TRAIN
STANDARD



— 现代酒店服务礼仪必备 —

杨宏建 编著



全面服务培训
新颖礼仪标准
宝贵经验传授
典型案例分析

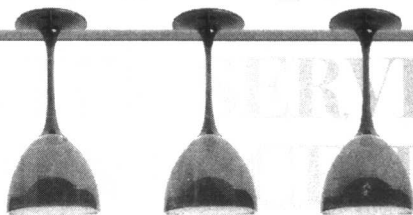


★★★★★ 现代酒店培训 2 ★★★★★



酒店服务礼仪

培 - 训 - 标 - 准



HOTEL SERVICE
CONFERENCE TRAINING
STANDARD


— 现代酒店服务礼仪必备 —

杨宏建 编著



全面服务培训
新颖礼仪标准
宝贵经验传授
典型案例分析



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书主要从酒店服务的角度提供了酒店服务过程中应该遵循的一些礼仪,具体包括:仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和场景规范,帮助员工提高服务质量和个人修养。本书实用性、标准性、规范性极强,是酒店管理者进行管理决策、酒店各级岗位人员进行培训以及广大旅游院校进行课堂教学的必备教程之一。

图书在版编目(CIP)数据

酒店服务礼仪培训标准/杨宏建编著. —北京:中国纺织出版社,2006.1

ISBN 7-5064-3627-2/F·0627

I. 酒… II. 杨… III. 饭店-商业服务-礼仪-技术培训-标准 IV. F719.2-65

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第141437号

策划编辑:曲小月 特约编辑:杨 婕 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

三河市新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2006年1月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:18.5

字数:201千字 印数:1—6000 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



前言

随着社会经济的发展,商务活动越来越多,这对商务酒店的要求也越来越高。

在商务酒店管理中,如何为宾客提供高标准、规范化的服务,是其最基本的内容。首先,作为服务行业,酒店业的员工需要直接与宾客打交道,因此,掌握服务礼仪是至关重要的;其次,酒店提供的主要是住宿、餐饮、会议等特殊产品,这种产品要通过服务体现出来,因此,衡量这种特殊产品的质量就是服务,由此看来,酒店对员工进行岗位培训显得尤为重要。

这套《商务酒店管理》系列丛书,包括《酒店服务礼仪培训标准》和《酒店员工岗位培训标准》,它分别从服务礼仪和岗位培训两方面入手来提高商务酒店的服务质量。

《酒店服务礼仪培训标准》主要从酒店服务的角度提供了酒店服务过程中应该遵循的一些礼仪,具体包括仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和场景规范,帮助员工提高服务质量和个人修养。

《酒店员工岗位培训标准》主要对酒店的岗位职责、工作流程和服务标准三个方面进行了阐述。岗位职责有助于每个岗位的员工明确自身的职责,提高自身的能力;工作流程有助于员工在具

体服务工作中根据工作流程,提供规范化、标准化的服务;服务标准为每个服务项目明确了服务准则和注意事项,有助于员工在实际服务工作中为宾客提供优质的服务。

本系列图书具有实用性、标准性、规范性的特点,是酒店管理者进行管理决策、酒店员工进行自我培训的宝典,也是广大旅游院校进行课堂教学的必备教程之一。

目 录

第一章 礼仪概论 \1


- 第一节 礼仪的概念 \3
- 第二节 礼仪的原则 \9
- 第三节 酒店服务礼仪 \17


第二章 酒店服务礼仪基本理论 \23


- 第一节 职业道德 \25
- 第二节 角色定位 \29
- 第三节 双向沟通 \33
- 第四节 敬人“三A” \40
- 第五节 首轮效应 \46
- 第六节 亲和效应 \49
- 第七节 零度干扰 \54
- 第八节 末轮效应 \61
- 第九节 全员服务 \65


第三章 酒店服务人员的仪容规范 \71

- 第一节 酒店服务人员面部修饰 \73
- 第二节 酒店服务人员肢部修饰 \82
- 第三节 酒店服务人员发部修饰 \86
- 第四节 酒店服务人员化妆修饰 \89

	第四章 酒店服务人员的仪态规范 \101
	第一节 酒店服务人员仪态标准 \103
	第二节 酒店服务人员站姿标准 \105
	第三节 酒店服务人员走姿标准 \112
	第四节 酒店服务人员蹲姿标准 \120
	第五节 酒店服务人员坐姿标准 \123
	第六节 酒店服务人员手势标准 \130
	第七节 酒店服务人员表情神态 \142

	第五章 酒店服务人员的服饰规范 \151
	第一节 酒店服务人员服饰标准 \153
	第二节 酒店服务人员正装规范 \155
	第三节 酒店服务人员便装规范 \164
	第四节 酒店服务人员饰品规范 \168
	第五节 酒店服务人员用品规范 \172


	第六章 酒店服务人员的语言规范 \177
	第一节 酒店服务人员礼貌用语 \179
	第二节 酒店服务人员文明用语 \207
	第三节 酒店服务人员电话用语 \217
	第四节 酒店服务人员岗位用语 \224

	第七章 酒店服务人员的场景规范 \249
	第一节 酒店服务人员见面礼仪 \251
	第二节 酒店服务人员迎送礼仪 \263

第三节 酒店服务人员交谈礼仪 \269

第四节 酒店服务人员送礼礼仪 \275

 附 酒店常用术语 \285

 参考书目 \287



第一章

礼仪概论

- 第一节 礼仪的概念
- 第二节 礼仪的原则
- 第三节 酒店服务礼仪





第一节 礼仪的概念

早在战国时期，学者荀子就曾说过：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

英国哲学家约翰·洛克也说过：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”

礼仪一向是人类文明的标志之一。在人际交往中，一个注重礼仪的人往往会被认为是一个有修养的人。

作为一个酒店服务人员，在为顾客提供服务的时候，标准化的礼仪格外重要。因此，我们首先要学习标准化的礼仪。

一、礼仪的概念

在大多数人的眼中，礼貌、礼节、礼仪和礼宾似乎是一回事，实际上，这四者是有区别的。

（一）礼貌

1. 礼貌的概念

礼貌一般是指在人际交往中通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬的一种行为准则。它既体现了时代的风貌与道德品质，又体现了人们的文化层次和文明程度。

礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿态等来表示对人的尊重。比如在外表上要讲究仪表，在语言上要谈吐文雅，在态度上要热情耐心等，可见，礼貌侧重于表现人的品质与素养。



2. 礼貌的分类

礼貌分为礼貌行动和礼貌语言两部分。礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、双手合十、拥抱、接吻等；礼貌语言则是一种有声的行动。如使用“小姐”、“先生”等敬语，“恭候光临”、“我能为您做点什么”等谦语，“哪一位”？或者使用“不新鲜”、“有异味”、“哪里可以方便”等雅语。

目前，我们正在提倡的礼貌语言为“五声十个字”，即“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”，充分体现了语言文明的基本形式。

3. 礼貌的表现形式

礼貌的一般表现形式有五种。即：

- (1) 仪容、仪表、仪态；
- (2) 语言、谈吐；
- (3) 着装、服饰、发型；
- (4) 面部表情、姿势；
- (5) 待人接物、为人处世的方式和态度。

我国历来十分重视“言”与“礼”的关系，有许多关于礼貌的语言至今仍为人们所沿用。如“己所不欲，勿施于人”、“礼尚往来”、“来而无往非礼也”等。过去常说的“温、良、恭、俭、让”，即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让，也是我国古代衡量礼貌周全与否的准则之一，现在在日常生活中依然起着很重要的作用。

礼貌与客套是不一样的，礼貌是发自内心的，而客套则是故作姿态。

4. 礼貌的具体要求

- (1) 严于律己，宽厚待人；



- (2) 热情友好，尊重他人；
- (3) 待人接物落落大方、不卑不亢；
- (4) 办事慎重不推诿；
- (5) 行为举止有教养，符合职业素质要求。

(二) 礼节

1. 礼节的概念

礼节通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好、祝颂、致意、问候、慰问，以及给予必要协助和照料的惯用形式，比如见面打招呼，递名片等。

对于酒店服务人员来说，则表现为主动问候客人，称呼客人要得当等。

礼节是关于对他人态度的外在行为规则，它实际上是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现方式。

2. 礼节的形势

各国各民族都有自己的礼节，然而礼节也是随着时代的进步而发生变化的。由于当代国际交往的频繁，各国的礼节既表现出互相融通的趋势，又体现出各自的特点。如中国古代的作揖、跪拜；当今世界各国通行的点头、握手；南亚诸国的双手合十；欧美国家的拥抱、亲吻；少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是不同国家礼节的表现形式。因此，在相互的交往中，熟知和尊重各国、各民族的礼节和风俗习惯，就显得十分必要了。

3. 礼节的要求

由于各民族、各国家都有自己的礼节，因此，对于酒店服务人员来说，就要熟知各国、各民族的礼节，了解他们的风俗习惯，在服务过程中提供适当的礼节。



(三) 礼仪

1. 礼仪的概念

礼仪指的是在人际交往之中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。

在礼学体系中，礼仪是有形的，它存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。

2. 礼仪的要素

构成礼仪最基本的三大要素是语言（包括书面和口头的）、行为表情、服饰器物。一般来说，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

(四) 礼宾

1. 礼宾的概念

“礼宾”一词原意是按一定的礼仪接待宾客。在人际交往、涉外活动、旅游接待等服务过程中，主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇，称为礼宾或礼遇。

2. 礼宾的特点

礼宾是一个历史的范畴，强调继承与发展相结合，强调在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中应有不同的内容和要求。

由此可见，礼仪实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。也就是说，礼仪的层次要高于礼貌和礼节，其内涵也更加丰富。而礼宾则是在特殊情况下的一种礼仪。

二、礼仪的要素

礼仪有四个要素：礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体和礼



仪的环境。

1. 礼仪的主体

礼仪的主体指的是礼仪活动的实施者和操作者，它既可以是个人，也可以是组织。没有礼仪的主体，礼仪也就不复存在。

一般来说，当礼仪活动的规模较小时，礼仪的主体通常是个人，比如，当餐厅服务员为客人服务的时候，礼仪的主体就是服务员；当礼仪活动的规模较大时，礼仪的主体则是组织，比如，1986年，英国女王伊丽莎白二世访华时，曾经到广州白天鹅宾馆用餐。广东省省长叶选平陪同伊丽莎白二世乘坐名贵的劳斯莱斯轿车抵达宾馆门口时，白天鹅宾馆董事长霍英东先生，总经理杨小鹏先生带领100多名服务员夹道欢迎，整个欢迎仪式非常隆重。在这里，礼仪的主体就是白天鹅宾馆。

2. 礼仪的客体

礼仪的客体也就是礼仪的对象，指的是礼仪活动的承受者和指向者。

礼仪的客体是比较广泛的，可以是人也可以是物，可以是个人也可以是集体。比如对人微笑，对国宝大熊猫打招呼等，都是礼仪的一种。

3. 礼仪的媒体

礼仪的媒体指的是礼仪活动进行时所依靠的媒体物。

礼仪可以是一个微笑的眼神，也可以是送一个礼物，这里，眼神和礼物都可视为礼仪的媒体。

4. 礼仪的环境

礼仪的环境指的是进行礼仪活动所需要的特定的环境条件。

酒店服务礼仪的环境基本上是在酒店范围内。作为酒店的工作人员，在酒店内必须使用酒店服务礼仪。



三、礼仪的特点

礼仪作为一种规范人们行为的准则，主要有五个特点：规范性、限定性、可操作性、传承性和变动性。

1. 规范性

礼仪是人们在交际场合待人接物时遵守的行为规范。这种规范性不仅约束着人们在交际场合的言谈话语和行为举止，也是人们在交际场合必须采用的一种“能用语言”。因此，一个人要想在交际场合表现得合乎礼仪，就必须遵守礼仪规范。

2. 限定性

礼仪主要适用于与人打交道的场合，离开了这个特定的范围，礼仪就未必适用，这就是礼仪的限定性。

3. 可操作性

礼仪必须切实可用，规则简明，易学易做。这样，礼仪才可能被人们所遵守，才可以成为交际中能用的语言。

4. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的，这就是礼仪的传承性。

5. 变动性

随着人类文明的发展和交往的增加，各个地区、各个民族的礼仪会相互影响、相互渗透，不断地被赋予新的内容，这就是礼仪的变动性。

四、礼仪的功能

礼仪在人际交往中具有极其重要的作用。概括来说，主要有三



个功能。

1. 有助于提高人们的自身修养

礼仪是衡量一个人文明程度的准则，它不仅反映了这个人的交际技巧，也反映着这个人的道德情操、社会阅历、气质风度及精神面貌。学习礼仪有助于提高个人的修养，提高一个人的文明程度。

2. 有助于人们美化自身和生活

礼仪要求人们对于自身的仪容、仪表、服饰、谈吐、举止等方面都有详尽的规范，这不但有利于人们更好地设计自己的个人形象、展示自己的独特风度，还能提高自信心。

3. 有助于促进人们的社会交往，改善人际关系

一个人要想与他人打交道，首先要讲究礼仪，礼仪能够表达自己对他人的尊重、敬佩和友好，增进人与人之间的信任与理解，从而改善人际关系。

第二节 礼仪的原则

在日常生活中，讲究礼仪就要掌握礼仪的原则。礼仪的原则主要有下面几个。

一、遵守的原则

每一位参与者，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行和一举一动。