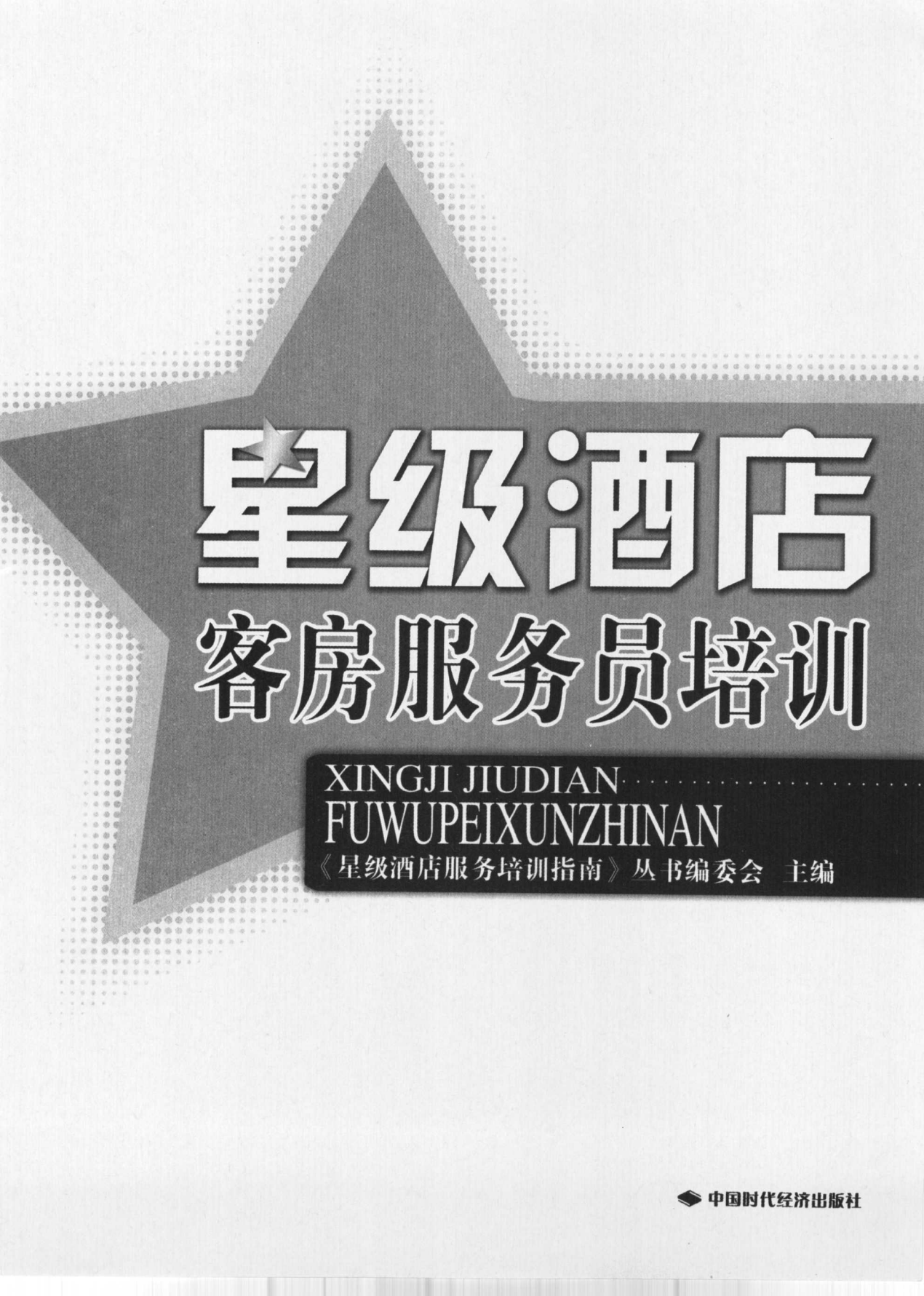


《星级酒店服务培训指南》丛书

星级酒店 客房服务员培训

XINGJI JIUDIAN
FUWUPEIXUNZHINAN

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编



星级酒店 客房服务员培训

XINGJI JIUDIAN
FUWUPEIXUNZHINAN

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编

图书在版编目(CIP)数据

星级酒店客房服务员培训 / 《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编.
—北京: 中国时代经济出版社, 2006. 1

(星级酒店服务培训指南)

ISBN 7-80169-802-9

I. 星... II. 星... III. 饭店—商业服务—技术培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第107384号

《星级酒店服务培训指南》丛书

星级酒店客房服务员培训

《星级酒店服务培训指南》丛书编委会 主编

出版者	中国时代经济出版社
地址	北京东城区东四十条24号 青蓝大厦11层
邮政编码	100007
电话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传真	(010)68320634
发行	各地新华书店
印刷	北京鑫海达印刷厂
开本	787×1092 1/16
版次	2006年1月第1版
印次	2006年1月第1次印刷
印张	14.0
字数	202千字
印数	1~8000册
定价	24.00元
书号	ISBN 7-80169-802-9/G·347

版权所有 侵权必究

序 言

服务员作为一类专业从业人员，没有性别和雇主的界限，而“专业”则是服务员积极殷勤的态度和技巧能力的代名词。

酒店的主要特性是服务于旅客，服务员服务水平的高低在激烈的市场竞争中是一种核心竞争力，所以酒店必须确保有优良的服务质量，而这需要对酒店服务人员进行科学、严格、规范地培训。

对酒店来说，服务员的训练比其他岗位都显得重要，尤其是星级酒店前厅服务员、客房服务员、餐饮服务员工。因为他们每天都必须面对客人服务，因而不论是语言的训练、举止仪表的训练、服务技巧与流程的训练，还是服务规范或酒店服务纪律的训练，样样都不能马虎。只有当服务员完全了解并圆满完成自己的各种职责，直到所有的客人都满意时，酒店与客人之间的良好关系才能维持。

由于酒店服务人员时刻处在客人的详细观察之下，所以客人反应的好坏是其再次光临或转往别处的重要因素。为了提高现有酒店服务人员的服务品质，我们特组织一些酒店业的精英及酒店服务培训讲师，编写了这套《星级酒店服务培训指南》丛书，以期能提高酒店服务员服务意识，为他们提供基础的技能和专业知识。

《星级酒店服务培训指南》丛书共分三册，全面、系统介绍了星级酒店最具代表性的前厅服务员培训、客房服务员培训与餐饮服务员工培训三方面知识。

其中，《星级酒店前厅服务员培训》一书共分8章，主要介绍了前厅服务员岗位认知、前厅服务员礼仪礼节、订房业务、接待服务、礼

宾服务、问询服务、总机服务、商务中心服务等内容。

《星级酒店客房服务员培训》一书共分7章,主要介绍了客房服务员岗位认知、客房服务员礼仪礼节、客房服务中心作业要领与标准、楼层作业要领与标准、洗衣中心作业要领与标准、公共区域清洁保养要领与标准、客房安全与预防等内容。

《星级酒店餐饮服务培训》一书共分6章,主要介绍了餐饮服务员工岗位认知、举止仪态礼节要求、餐饮服务基本技能、餐饮服务程序与标准、餐饮应急服务、餐饮知识介绍等内容。

本丛书以星级酒店各岗位服务员的整个工作流程为主线,详细介绍了服务员从步入酒店开始到下班离开酒店为止的这一工作时段所应做的各项工作的流程、标准、方法、技巧、礼仪礼节要求及一些必须了解的与工作有关的纪律、制度等。丛书注重实用性、可操作性,是专业服务员充实自我、完善形象、实现自我提升的必备读本,也是酒店业培训和管理必备参考资料。

《星级酒店服务培训指南》丛书由深圳上海宾馆总会计师杨卫女士、新九寨宾馆总经理黄地纲主编,同时参与编写和提供照片的人员还有四川大酒店经理吴广琼、晶都酒店管家部主管赖娇珠、田均平、吴春华、黄维康、章晓华、周凤娟、廖晓丽、王丽媛、李欢欢、李志国、李祖杰、李明奎、吴全喜、宋春霞、黎云开、朱霖、解素跃等,在此一并表示感谢。

《星级酒店服务培训指南》丛书

编 委 会

第1章 客房服务员岗位认知 1

第1节 客房部的工作内容 / 2

一、客房部的作用 / 2 二、客房部的工作任务 / 3

第2节 客房服务员岗位职责 / 5

一、客房服务中心服务员 / 5 二、值台服务员 / 6
三、客房清洁服务员 / 8 四、公共区域卫生服务员 / 9
五、绿化员 / 9 六、楼层客衣收发员 / 10
七、布草收发员 / 11 八、工服收发员 / 11 九、洗衣服务员 / 12

第3节 客房服务员当班工作要求 / 13

一、步入酒店时 / 13 二、进入岗位时 / 13 三、在工作时 / 13
四、接听电话时 / 14 五、当上级对下级布置工作时 / 15
六、当接受上级任务时 / 15 七、当向上级汇报工作时 / 16
八、遇到客人或同事时 / 16 九、行走中遇到客人或上级时 / 16
十、当客人向服务员询问时 / 16 十一、准备下班时 / 17
十二、接受酒店治安管理时 / 17

第4节 客房服务基本流程 / 18

一、客人入住前的准备工作 / 18 二、客人入住时的迎接工作 / 18
三、客人停留过程中的服务工作 / 18 四、客人退房时的结束工作 / 19
五、客人离店后 / 19

附录：

客房服务必知项目 / 20

第5节 客房服务纪律与制度认知 / 22

一、客房服务纪律认知/22 二、客房服务制度认知/26

第6节 客房部与其他部门协作关系 / 31

一、客房部与前厅部的协作/31 二、客房部与餐饮部的协作/32 三、客房部与财务部的协作/33 四、客房部与人事部的协作/34

第2章 客房服务员礼仪礼节

35

第1节 客房服务员举止要求 / 36

一、举止的一般要求/36 二、表情/36 三、站姿/37 四、走姿/39 五、坐姿/40 六、蹲姿/43 七、手势/43

第2节 客房服务员必知礼节 / 45

一、问候礼/45 二、称呼礼/47 三、应答礼/47 四、迎送礼/48 五、操作礼/48 六、握手礼/48 七、鞠躬礼/49 八、致意礼/50

附录：

客房服务行为礼仪规范/51

客房服务员礼节礼貌须知/55

第3章 客房服务中心作业

59

第1节 客房服务中心工作范围 / 60

一、客房服务中心特点/60 二、客房服务中心工作范围/60

第2节 客房服务中心服务步骤 / 62

一、传递信息/62 二、收发钥匙/62 三、客房服

务用品的领用和收回/63 四、借用物品/63 五、遗留物品处理/65

附录：

客房部当值交班表/66
客房情况报告表/67
客房用品报告表/68
物品借用登记表/69
客人遗留物品记录表/70
钥匙领用表/71
失物认领表/72

第4章 楼层作业要领与标准

73

第1节 客房清洁整理作业 / 74

一、清理客房时应注意原则/74 二、清扫房间的准备工作/74 三、进入房间要求/75 四、清理客房/76 五、填写客房状况报表/85 六、备品车、库房、工作车整理及备品、用品补充/86 七、晚床服务(夜间服务)作业/86 八、迁出客房及VIP房整理注意事项/88 九、客房冰箱饮料作业/89

附录：

进房作业标准/90
做床作业标准/94
浴室清洗作业标准/100
吸尘作业标准/104
开夜床作业标准/107
客房报表/109
客房做夜床检查记录表/110

第2节 服务员客房卫生自查 / 111

- 一、服务员自查的好处 / 111 二、服务员自查项目 / 111

附录：

客房卫生检查表 / 113

第3节 客房服务区域清理维护 / 121

- 一、公共区域的清理范围 / 121 二、公共区域的清理要求 / 122

第4节 楼层客房保养作业 / 123

- 一、保养种类 / 123 二、保养范围 / 123 三、保养作业要领 / 123

第5节 楼层对客服务作业 / 136

- 一、迎送服务 / 136 二、住客借用物品服务 / 140
三、替住客代请保姆 / 140 四、换房服务 / 140
五、对住客习性的作业 / 142 六、对住客衣物洗烫服务 / 142
七、擦鞋服务 / 144 八、加床服务 / 145
九、住客衣物寄存处理 / 146 十、“请勿打扰”牌房间服务 / 146
十一、客人遗留物品服务 / 148
十二、特殊客人服务 / 149 十三、征求客人意见服务 / 154

第5章 洗衣中心作业要领与标准

155

第1节 洗衣中心作业要领 / 156

- 一、洗衣中心的重要性 / 156 二、洗衣中心作业要领 / 157

附录：

酒店洗衣寄存登记表 / 158

第2节 客衣洗涤作业 / 159

- 一、接听电话/159
- 二、收取客衣/160
- 三、号衣打码/161
- 四、洗涤/161
- 五、计价/161
- 六、包装核对/161
- 七、送衣/162
- 八、处理客人投诉/163
- 九、金钱及贵重物品处理/165

第3节 布草收发与洗涤 / 168

- 一、布草收发步骤/168
- 二、布草洗涤程序与标准/168
- 三、布草烘烫程序与标准/170
- 四、布草清点与叠放/173
- 五、布草运送/175

第4节 工服收发与洗涤 / 176

- 一、接收工服/176
- 二、送洗衣房/176
- 三、工服洗烫/176
- 四、发放工服/177
- 五、注意事项/177

第6章 公共区域清洁保养 179

第1节 公共区域清洁范围 / 180

- 一、大厅/180
- 二、电梯和自动扶梯/180
- 三、餐厅、舞厅和多功能厅/181
- 四、洗手间/182
- 五、不锈钢和铜器/182

第2节 公共区域清洁作业 / 183

- 一、清洁大堂/183
- 二、地面打蜡/185
- 三、地毯清洗/186
- 四、清洁客用洗手间/187
- 五、电梯的清洁保养/188
- 六、绿化的布置与清洁/188

第7章 客房安全预防与处理 191

第1节 客房安全问题的特点与类型 / 192

- 一、客房安全管理特点/192
- 二、客房安全事故类

型/192

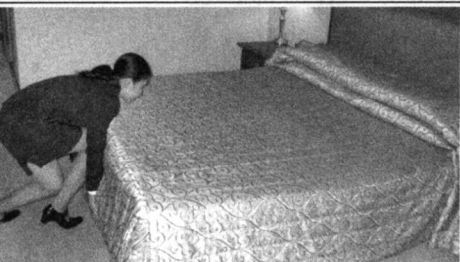
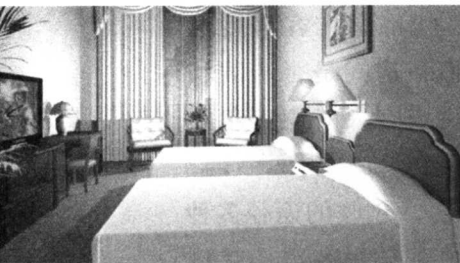
第2节 客房安全事故防范 / 194

一、遵守各项客房安全制度/194 二、操作安全预防/196 三、安全防盗措施/198 四、自我安全防护/199 五、设备安全事故预防/199 六、火灾预防与处理/200

附录：旅游行业工人技术等级标准（部分）

204

客房服务员岗位认知



本章导读 >>>>>

- 客房部的工作内容
- 客房服务员岗位职责
- 客房服务员当班工作要求

... ..

培训要点 >>>>>

- 了解客房部的工作内容、客房服务基本流程及与其他部门的协作关系
- 掌握客房服务员岗位职责、日常当班工作要求及酒店纪律与客房服务制度

第1节 客房部的工作内容

一、客房部的作用

(1) 客房是酒店的基本设施,是酒店为客人提供外出旅行投宿、暂时居留服务的主要部门。客人在酒店的大部分时间都是在客房度过的,客房服务质量的好坏,包括服务态度是否热情、房间是否清洁、设施是否完善等等,都会引起客人的评论,它是构成客人对酒店印象的重要组成部分;

(2) 酒店为客人提供食宿、娱乐及其他多种服务,创收的途径多种多样,但客房租金收入是酒店营业收入的主要组成部分。客房部在整个酒店中占有非常重要的地位,它的经营带动了整个酒店的经营管理,它是酒店一切经济活动的枢纽;

只有客房部经营有方,客房出租率高,酒店的一些其他设施才能发挥作用,一些服务项目才能有机会展开。

技巧点拨

(3) 客房服务水平是影响酒店客源多少的重要因素。酒店是一种服务行业,是旅行在外的客人进行消费的场所,客人住进酒店,一般都会要求有高质高效的服务,因此客房管理的好坏,直接决定能否满足不同客人的不同需要,是影响酒店客源的重要因素;

(4) 客房水平能决定酒店的等级水平。酒店的设备主要体现在客房上,而客人衡量酒店等级水平及星级酒店评定的一个重要方面就是看

其设备,包括房间的墙壁、家具及地面的装饰,房间的布置如何,房间电器及卫生间设备是否完好,用起来是否方便;客人衡量酒店水平的另一个方面是服务,员工的工作态度、服务技巧等都会给客人留下深刻的印象。因此,客房的设备加上服务,就成为决定酒店水平高低的关键因素。

二、客房部的工作任务

1. 提供热情周到地服务

客房部员工必须真诚有礼地为客人提供洗衣、端茶送水、房餐、接待来访客人等服务。因为客房是客人在酒店居住时的主要停留场所,停留时间长,服务要求自然也就多,一般来说,客人居住期间的大部分服务工作都是由客房部来提供的,后者必须做到24小时为客人服务。

2. 保持客房干净、整齐和舒适

在酒店停留期间,客房就是客人起居休息的地方,使其保持清洁整齐的状态是酒店必须尽到的最起码的义务,而根据职责分工,这又是客房部工作范围内的事。所以客房部服务员应该具备清洁卫生方面的专业知识和技能,定人定责,每天检查、清扫、整理客房,为客人提供良好的住宿环境。

3. 酒店大厅等公共区域的清洁与保养

酒店除了客房、餐厅、会议场所之外,还有办公室、电梯、楼梯、大厅、公共走道等公共区域,其清洁及保养工作,也足以影响酒店的形象,客房部应严格督促服务人员彻底清洁、整理公共区域以及进行简易的保养工作,务必做到让客人有干净、清爽的环境。

4. 加强酒店设备的维修和保养

客房设备,包括客房的空间设计和楼层高低,客房的卧室、床铺、客厅、化妆室、卫浴间设计,客房内电视、电话、桌椅甚至是被

褥等物品，这些硬件设施和材料资质，都代表酒店的品级，也是酒店房价制定的尺度。酒店之所以被评定为五星级、四星级，其客房的规划、设施水准、物品配备是重要的评价依据。因此，酒店要维持自己的经营，必须加强客房的管理，加强客房设施平日的保养与维护，以延长其使用寿命。

温馨提示

从一定角度来说，酒店客房的水准及定价是以客房部工作的责任和成效来衡量的。

5. 为客人的生命和财产安全提供保障

安全需要是客人在酒店居住时的最基本要求之一，如果连安全都得不到保障，客人是不可能选择在酒店住下去的。而酒店的不安全事故又往往都发生在客房。因此，客房的员工必须具有强烈的安全意识，注意保管好客房钥匙，做好有关的安全记录；一旦发现可疑行迹，或是异常的声响，都要立即向上汇报，及时进行处理，防患于未然。

6. 酒店员工的制服与布巾的洗涤、收发和储备

员工的服装仪容代表着酒店的精神与朝气，制服平时的收发、洗涤、储备，都关乎员工的工作态度与形象。客房部负责员工制服的管理工作。酒店客房的床单、浴室的大小毛巾和浴袍、餐厅的各式桌巾与餐布，都是提供给住客及消费者直接使用的，客房部也应善尽其管理的工作。

另外，应切实做好住宿客人的衣物洗涤、烫平及收发等工作，尤其是VIP客人的送洗衣物，更要小心处理。这些也是客房部的主要工作内容。

7. 注意与其他相关部门进行协调、沟通，以保证满足客人的需求

客房工作做得好坏与否，往往不仅仅在于其本身，还与其他相关部门有着密不可分的联系，受其他部门的制约。因此，为了搞好对客人的服务工作，客房部必须与前厅、餐厅、后勤等部门加强联系，向它们进行信息传递与沟通，与之协调配合，共同努力，从而保证为客人提供最优质的服务。

第2节 客房服务员岗位职责

一、客房服务中心服务员

1. 工作职责

- (1) 接听电话, 答复住客的咨询或要求, 及时向有关方面传递并做好记录, 接受收银汇报订退房记录, 并通知有关楼层服务员查房报表;
- (2) 接受客人要求的洗衣服务并记录, 通知有关人员收取洗衣;
- (3) 与前厅校对报表、房况;
- (4) 与其他部门沟通信息, 并将本部门信息向有关方面传递;
- (5) 负责客人遗留物品的登记、保管、上缴等工作;
- (6) 负责公共区域、楼层万能钥匙的点收、控制、保管, 严格执行借出和归还制度;
- (7) 负责统计房客遗失和带走的物品;
- (8) 协助部门做好对员工上、下班签名考勤情况的记录工作;
- (9) 负责向客人提供服务设施器材和物品的保管、借出、归还等登记工作;
- (10) 掌握本部门固定资产和低值易耗品的分类和使用情况, 做好领用、发放、登记保管和耗用报账工作, 按日汇总统计; 管好三级账, 做到账物相符, 无差错;
- (11) 领用和发放本部门员工的餐票、物品;
- (12) 完成上级交办的临时性工作任务。

2. 工作经验与要求

- (1) 熟练掌握本岗位的工作职责、程序、标准;

- (2) 熟悉本部门固定资产和低值易耗品的分类和使用情况;
- (3) 中英文打字和电脑操作熟练。

二、值台服务员

1. 早班职责

- (1) 接班后与夜班交接昨天夜间客人活动情况和未了事宜等, 并交接钥匙;
- (2) 熟悉楼面“住宿记录簿”, 弄清住、走、迎客的情况;
- (3) 准时叫醒预约起床的客人;
- (4) 按照客人起床的先后, 依次调换冷水、热水和茶水;
- (5) 及时调节好楼面走廊中的灯光;
- (6) 负责备好工作车上的各类布件、用品, 并要清洁、整理房间的服务员做好签收工作;
- (7) 收取客人洗涤的衣服, 核对点清, 根据客人要求转交洗衣房;
- (8) 做好所在楼层的卫生和茶水间、工作室、厕所、服务台的清洁工作;
- (9) 坚持梯口值台, 做好迎送, 并循环巡逻, 认真观察服务, 随时做到客出锁门, 客到开门;
- (10) 为客人及时转送信件、电报、报刊、留言服务及修理等代办服务;
- (11) 通知修理部门及时修理损坏的设备;
- (12) 清洗换下的水杯、烟缸;
- (13) 清点、补充房内的饮料、酒水, 并做好结账记录等;
- (14) 与中班做好住房情况和服务项目、楼层钥匙的交接;
- (15) 记录新客、退房客等情况。

2. 中班职责

- (1) 接班后与早班交接当日客人活动情况和未了事宜, 并交接好钥匙;