

农家书屋

[宾馆服务 技能培训]

简明教程

韩荣兰 编著

学习专业技能，就业上岗占优势
掌握一技之长，勤劳致富路路通

安徽人民出版社



宾馆服务技能培训简明教程

韩荣兰 编著

安徽人民出版社

责任编辑:周子瑞

封面设计:

图书在版编目(CIP)数据

宾馆服务技能培训简明教程/韩荣兰编著. —合肥:安徽人民出版社, 2008. 12

(农家书屋丛书)

ISBN 978 - 7 - 212 - 03405 - 4

I. 宾… II. 宾… III. 饭店—商业服务—技能培训—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 184568 号

宾馆服务技能培训简明教程

韩荣兰 编著

出版发行:安徽人民出版社

地 址:合肥市政务文化新区圣泉路 1118 号出版传媒广场

邮 编:230071

发 行 部:0551 - 3533258 3533292(传真)

经 销:新华书店

制 版:合肥市中旭制版有限责任公司

印 刷:安徽新华印刷股份有限公司

开 本:850 × 1168 1/32 印张:4.75 字数:125 千

版 次:2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 978 - 7 - 212 - 03405 - 4

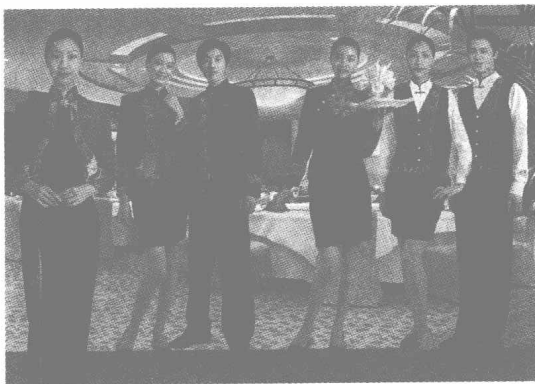
定 价:10.00 元

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

致农民工读者朋友

宾馆是满足客人食宿需求的设施，其服务水准是反映宾馆档次与质量的重要标志。做好宾馆服务工作，需要每一个服务人员，根据不同客人的不同需求，提供规范、优质的服务，为客人创造一个安宁舒适的食宿环境。

伴随着我国改革开放的进程，到中国旅游的四海宾客每年都在不断增加。宾馆成为他们最先接触并对中国产生第一印象的地方。可以说，在某种程度上，宾馆服务也是代表国家和民族形象的窗口，宾馆服务人员的表现，不仅直接影响到宾馆的声誉，还



影响国际友人对整个国家的评价。因此，做好宾馆服务工作，其意义和作用非常重大。

目前，国内各地不同等级和档次的宾馆，其服务人员大多数是经过了一定培训的来自广大农村地区的青年男女。他们在宾馆服务工作中，以强烈的工作责任心、高尚的职业道德、规范的服务技能以及热情的服务态度，为所在宾馆赢得了良好的口碑，也为自己的人生发展创造了有利的条件。当然达到这种服务水平，绝非一朝一夕就可以做到，而是要经过专业的职业技能学习和培训，经过长期的服务实践锻炼。

本书针对宾馆服务工作的职业特点和从业人员的基本要求，对宾馆服务的各个环节、各个岗位的业务技能、礼仪规范和服务技巧，做了分门别类的介绍和指导，从前厅到客房，从餐饮到安保，都对其中的岗位责任、服务流程、服务要点、注意事项等做了通俗易懂的简要说明。全书集科学性、专业性和实用性于一身，是一本适合准备从事宾馆服务工作之广大农民朋友的技能培训的简明教程。

需要指出的是，做好宾馆服务工作，业务知识和技能只是其中必备的基础条件，而更重要的是服务人员要热爱自己的岗位，要对服务对象有发自内心的热情。希望本书能帮助准备投身到这一职业领域并力争工作出色的农民朋友，提供真正有益的帮助。

目 录

一 宾馆服务概述 >>> 1

1. 树立良好的服务意识 / 2
2. 宾馆服务的基本要求 / 4
3. 宾馆良好服务的主要内容 / 4
4. 讲究文明服务和科学服务 / 6
5. 高度重视服务礼仪 / 9

二 宾馆从业人员的基本素质要求 >>> 13

1. 前厅部员工的基本素质要求 / 14
2. 前厅部员工能力及技巧要求 / 16
3. 客房部员工的基本素质要求 / 18
4. 餐饮部员工的基本素质要求 / 19
5. 康乐部员工的基本素质要求 / 21
6. 安保人员的基本素质要求 / 22
7. 商场部员工的基本素质要求 / 23

三 宾馆从业人员的文明礼仪 >>> 25

1. 积极努力地提高礼仪修养 / 26
2. 要讲究仪容美和仪表美 / 27
3. 十分重视个人卫生礼仪 / 30
4. 站姿要符合礼仪要求 / 31

5. 坐姿要合乎礼仪规范 / 32
6. 走姿要做到优美 / 34
7. 蹲姿要姿态正确 / 36
8. 手势要做到规范得体 / 38
9. 见面礼节不可忽视 / 39
10. 巧用目光礼仪与微笑礼仪 / 40
11. 交谈时要讲究语言艺术 / 42
12. 打电话也要合乎礼仪 / 43

四

前厅服务规范 >>> 47

1. 前厅部的重要地位 / 48
2. 前厅部的服务功能 / 49
3. 前厅服务人员的职业要求 / 50
4. 受理客房预订的服务要求 / 52
5. 客房预订的礼仪要求 / 56
6. 门卫人员的服务要求 / 58
7. 行李员的服务要求 / 60
8. 接待员的服务要求 / 61
9. 问询服务员的服务要求 / 63
10. 话务员的服务要求 / 65
11. 收银员的服务要求 / 67
12. 电梯迎接员的服务要求 / 69

五

客房服务的规范要求 >>> 71

1. 客房部的主要任务 / 72
2. 客房部提供服务的特点 / 73
3. 对客房服务员的工作要求 / 74
4. 客房服务人员的礼仪规范 / 76
5. 客房清扫的准备工作 / 78
6. 房务工作车的准备 / 79
7. 按需认真清扫客房 / 80

8. 清扫客房的基本方法 / 81
9. 客房日常清扫程序 / 81
10. 客房消毒的要求 / 83
11. 常用的消毒方法 / 85
12. 卫生间的清扫服务 / 87
13. 客房铺床程序和方法 / 90
14. 客房的日常服务 / 92
15. 客房专项服务 / 95
16. 公共区域卫生保洁服务 / 97

六

餐厅服务的规范要求 >>> 99

1. 餐饮服务的特点 / 100
2. 餐饮服务的内容 / 101
3. 餐厅服务人员的岗位职责 / 102
4. 餐厅服务员的礼仪规范 / 104
5. 餐饮卫生知识 / 107
6. 食品卫生标准 / 110
7. 食品鉴别方法 / 111
8. 食物中毒及预防 / 111
9. 餐、酒具的洗涤 / 112
10. 餐、酒具的消毒 / 114
11. 餐、酒用具的保养 / 115
12. 餐厅防火常识 / 116
13. 餐厅防盗常识 / 117
14. 餐厅防爆常识 / 118
15. 餐厅防意外常识 / 119
16. 托盘服务规范 / 119
17. 端盘服务技巧 / 122
18. 餐巾的作用 / 122
19. 餐巾花的造型种类和应用 / 123
20. 餐巾折花的技艺 / 127
21. 中餐摆台服务规范 / 129

- 22. 西餐摆台服务规范 / 131
- 23. 斟酒服务要领 / 133
- 24. 点菜、上菜与分菜 / 134
- 25. 撤换餐酒用具服务 / 136
- 26. 中餐服务礼仪 / 139
- 27. 西餐服务礼仪 / 142

宾馆服务概述

宾馆是以向宾客提供满意的食宿为主要内容的服务性企业，它凭借房屋及必要的设备等物质条件，通过员工的服务性劳动，为宾客提供服务。服务质量是宾馆业的生命线，因此，服务人员就必须以向宾客提供热情、周到而礼貌的高质量服务为自己的职责。

1. 树立良好的服务意识

宾馆是服务性行业，它主要向宾客提供服务商品。宾馆员工应该树立正确全面的服务观念和良好的服务意识，这对搞好宾馆经营管理，提高服务质量，取得双重效益，都有重要的作用。企业文化、职业道德、价值观念、文化修养等决定着服务意识。宾馆员工有什么样的服务意识，就有什么样的服务。服务意识关系着服务水准、服务质量。宾馆若要使自己立于常胜之地，就必须培养良好的服务意识。

(1) 一切从宾客的需要出发

宾馆要想在竞争中取胜，就要牢固树立一切为宾客着想，一切从宾客出发的服务观念。

现代的许多宾馆为了吸引更多的客人，总是想方设法增加各种便利客人的服务项目，力求做到完美、周到。在美国，一些宾馆为了满足越来越多的宾客希望不受吸烟危害的要求，专门划出部分楼层客房设为禁烟客房，并对禁烟客房彻底装修，更换全部地毯、墙纸、窗帘及床上用品，以招徕不吸烟或不能忍受别人吸烟的宾客入住。由于妇女经济地位的改善，如何吸引女客人，成为不少宾馆经营者关注的问题。例如，雅加达和新加坡的希尔顿宾馆对女客人实行特别安全措施，尽量将女客人安排在靠近电梯的房间以便出入。如果她们的房间较为僻静，宾馆则安排专人送她们回房。

(2) 宾客至上，服务第一

“宾客至上”可以说是现代宾馆服务行业的普遍共识，但这一共识有时却缺乏可操作性。那么，如何将它具体化到一个宾馆中来，成为全体员工共同的可操作的行为准则呢？有的宾馆经过专

门研讨，最终归结为“竭诚尽力为宾客提供最美好的消费感受”。这样，就为“宾客至上，服务第一”的行业口号填充了具体运作的内容，既有原则性，又体现了灵活性。仔细分析，可以看出，这种归结是一切服务规范程序方式所必须遵循的基本的，而且是唯一的原则。在特定场合，只要符合这一条，就可以变通既定的规范程式，从而显出对客人服务的灵活性。同时，决定了宾馆所提供产品具有独一性，即无论宾馆的服务有多少项目，服务时间有多长，服务人员变换有多少次，对于客人而言，这只是一个产品。因而每一个环节，每一时刻若稍出差错，就不可能给客人提供“最美好的消费感受”。这就要求宾馆的每一位员工都必须时刻自觉地切换思考问题的角度，变“我想怎样”为“客人会怎样认为”。这样的归结应该说从很大程度上保证了每一位到宾馆的宾客，自其进入宾馆员工的视野就成了宾馆员工心目中的“上帝”。

即使是遇到一些故意挑剔的客人，宾馆员工也一定要有强烈的“角色”意识，遵循“客人永远是对的”的服务准则，摆正关系，清醒地认识自己所扮演的角色，绝对维护客人的利益和满足他们的合理正当需求，哪怕需要克服许多困难。因为从某种意义上讲，维护了客人的利益，实际也就是维护了宾馆的利益。宾馆员工必须在这种特定场合，自觉地站在客人的立场上，设身处地，换位思考。

(3) 一视同仁，来者都是客

宾馆为宾客服务是指为所有来宾馆旅居的宾客服务，不管宾客各自的背景、地位、经济状况、外观衣着有何不同，遵循价值规律，在交换的双方，地位是平等的。对宾馆方来说，热情微笑、殷勤周到的服务正是和宾客互相取得平等的必要条件，做不到这一点，宾馆就是怠慢了宾客，平衡的天平就会倾斜。在人格上，宾客之间、宾馆员工和宾客之间也都是平等的。对每位宾客的尊重，对每位宾客提供优质服务，正是这种平等观念的外在表

现形式。

对于宾馆服务人员来说，必须牢牢记住：只要宾客按规定取得了在宾馆旅居的使用权，就应该一视同仁地为宾客提供应有的服务。

2. 宾馆服务的基本要求

宾馆服务人员要向宾客提供良好的服务，需要努力遵循如下要求：

(1) 真诚公道，热情友好

实行礼貌服务要求宾馆员工对不同国家、不同民族、不同肤色、不同地位、不同职业、不同性别的客人，一视同仁，以礼相待，平等周到，热情友好，真诚公道。不能看客施礼、厚此薄彼，也不能以貌取人、以财取人，而应以优质服务赢得宾客的信任和尊重，使其乘兴而来，尽兴而归。

(2) 文明礼貌，宾客至上

礼貌服务要求宾馆员工应仪表整洁、服饰得体；仪态端庄、举止文雅；言谈委婉、态度友善；彬彬有礼，宾客至上；急客人所急，想客人所想，努力满足宾客的合理要求。

(3) 自尊自爱，不卑不亢

礼貌服务必须体现出自尊、自爱，要讲国格、人格，不卑不亢，堂堂正正。既不能傲慢自大、盛气凌人，也不能崇洋媚外、妄自菲薄。

3. 宾馆良好服务的主要内容

礼貌服务是宾馆优质服务必不可少的内容。它是主动、热情、

周到、得体服务的外在表现，从而使客人获得愉悦的情绪体验。

（1）主动服务

主动服务就是要求员工在宾客开口之前服务。主动服务意味着要有更强的情感投入。有了宾馆的服务规范和工作标准，只能说是有了达到一流服务所应具备的基础条件，并不等于就有了一流的服务。员工只有把自己的情感投入到服务工作中去，细致观察，揣摩客人心思，从内心里真正关心客人，理解客人，才能使自己的服务更具有人情味，让客人有宾至如归的切身感受，从而体会到宾馆的服务水准。

（2）热情服务

热情服务是指由于员工对自己的职业有肯定的认识，对客人的心理有深切的理解，因而发自内心地、满腔热情地向客人提供的良好服务。在服务中表现为精神饱满、热情好客和动作迅速。

宾客至上、服务第一，来者是客、一视同仁，是宾馆良好服务的前提。即使遇到一些故意挑剔的客人，员工也一定要遵循“客人永远是对的”的服务准则，设身处地，换位思考，满面春风地做好客人的服务。员工在服务过程中还应察微知著，善解客人的心意，急客人之所急，为客人排忧解难，从而让客人满意。

对服务态度的好坏评价，与热情、微笑、耐心等都有关系，但这些还不是服务的实质内容。衡量服务态度的根本标准，最终取决于是否积极主动地解决客人的要求，以及是否能完善地提供具体的服务。

（3）周到服务

周到服务是指服务内容和项目上细致入微，处处方便客人、体贴客人，千方百计地为客人提供更为主动、灵活、具体、细致的服务，帮助客人解决困难。这些实质性服务，客人能直接享

受,并从中感受到安全、方便、舒适。周到服务除体现在做好共性的规范服务外,还体现在许多细微之处的特色服务上。

周到服务还要求有更为灵活的服务。宾馆的星级标准、规章制度和服务规范,只是解决了服务的技术标准和大致的行为规范问题。宾馆的服务对象是千差万别的人,员工面对的是瞬息万变的事物。一流的服务不应一成不变照搬规范,而应是在规范的基础上创造性地、灵活地处置各种意外情况,尽量满足客人突发而至的各种需求,从而在客人心目中留下深刻的印象。

周到服务还要求有更具体、更细致的服务。宾客到宾馆消费,不仅需要物质上的享受,更希望得到轻松的氛围、惬意的回忆、体贴的照顾。这就要求宾馆能从客人的角度考虑,根据不同的需求提供有针对性的服务。

(4) 个性服务

在当前宾馆业竞争日益激烈的情况下,对相近星级和类型的宾馆而言,最根本、最有效、最持久的竞争手段,是通过向客人提供竞争对手无法学到或短期内无法仿效的、客人需要的、宾馆可以长期坚持下去并能促进赢利服务,这就是个性服务。个性服务有别于一般意义上的规范服务,它要求有超常服务。超常服务就是用超出常规的方式满足宾客偶然的、个别的、特殊的需求。宾客除要求吃饱、睡好、安全等起码要求外,还希望得到其他方面的满足,如个人的癖好、隐私的被保护,人格的被尊重和特殊要求的解决等。宾客的这些高层次、深层次要求,往往不是按标准程序操作和规范服务所能解决的。这样,就需要针对不同宾客的国籍、年龄、性别、职业、身份、性格等,因人而异、力所能及地提供周到、细致的优质服务。

4. 讲究文明服务和科学服务

宾馆服务必须讲究文明服务,服务人员在服务的过程中要体

现文明素养。在宾馆服务中，文明服务的总体要求是我们在服务过程中，要体现良好的企业文化和优异的个人服务素质。具体而言，它要求我们的服务工作要做到以下几点：

（1）规范服务

规范服务是文明服务的前提，只有服务工作遵循一定的规范和标准，才能真正做到文明服务。宾馆服务业也有自己的规范，要站有站相，坐有坐相。没有规矩，不成方圆。待人接物，从事服务，如果不讲规矩，就毫无文明服务可言。总之，规范服务实际上就是要求我们服务行业为我们的服务对象提供标准化、正规化、规范化的服务。那么，怎样才能做到规范服务呢？

①做到“待客五声”

宾馆员工在服务时要有“五声”：即宾客来时要有迎客声，例如，像“您好”，“欢迎您的光临”等。遇到宾客时要有称呼声，例如，像“早安”，“您好”等。受人帮助要有致谢声，例如，像“给您添麻烦了”，“谢谢您的帮助”等。致谢时必须诚心诚意，发自内心，表示确有感谢对方的愿望。致谢时要认真自然，直截了当，不要轻描淡写含糊不清地嘟囔一声，更不要好像怕别人知道你致谢而不好意思。致谢时要有明确的称呼，使你的致谢专一化。如果要感谢的是几个人，那就明确说出来“谢谢大家”，或“谢谢诸位”。致谢时要有一定的体态，头部可以轻轻地一点，目光要伴随着微笑注视对方。麻烦宾客时要有致歉声。例如，像“打扰您了”，“实在很抱歉”，“对不起”等。当宾客离店时要有送客声。例如，像“再见”，“欢迎您下次再来”等。在有“五声”的同时，还要注意杜绝蔑视语、烦躁语、否定语、斗气语等。在工作岗位上，应牢记和熟练自如地运用诸如“请”、“您”、“谢谢”、“对不起”、“请原谅”、“没关系”、“不要紧”、“别客气”、“早安”、“您好”、“再见”等词句。不能对宾客使用贬义称呼；不要讲有损宾客自尊心的话；不要与宾客争

辩；不要让语音高于宾客的声音。

②做到“四个不讲”

面对消费者，宾馆服务人员有四种话不能讲：

- 不讲不尊重对方的语言。
- 不讲不友好的语言。
- 不讲不客气的语言。
- 不讲不耐烦的语言。

待客五声、四个不讲是全体服务人员在其工作岗位上必须做到的基本要求，只有做到这些，才能使顾客高兴而来，满意而归，才能以文明规范的服务树立良好的企业形象。

(2) 科学服务

这里讲的科学服务，实际上是要求宾馆服务人员，在服务过程中掌握科学有效的现代服务方法。科学服务就是要有方法、有方式，就是在服务中不能够无规矩的乱来，实际上是规范服务的进一步的、高层次的要求。具体来讲，我们所要求的科学服务有以下可操作性的具体要求：

①练好基本功

练好基本功就是要掌握好基本的服务技能。

具体而言，服务人员的服务技能又分为两个方面：

• 要达到岗位要求，就是你在工作岗位上必须做到的基本要求。比如服务人员列队站立的话，怎么站呢？一个站中间，两个站两边，三个一条线，这就是岗位要求的规范。

• 要掌握所售卖的产品和服务的特殊的方式方法，首先要了解其产品和服务自身的特点、用途、方式。

②洞悉顾客的心理

对于一个优秀的服务人员而言，了解顾客的真实心理是十分