



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

前厅服务员

(第2版)

中国就业培训技术指导中心组织编写

(基础知识)

中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

前厅服务员

(基础知识)

第2版

编审委员会

主任 刘 康
副主任 张亚男
委员 杨志霞 陈建华 张新南 冯 明
陈 蕾 张 伟

编审人员

主 编 洪 涛

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务员：基础知识/中国就业培训技术指导中心组织编写. —2 版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2010

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-8599-8

I. ①前… II. ①中… III. ①饭店-商业服务-技术培训-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 183690 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 11 印张 190 千字

2010 年 9 月第 2 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定价：22.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

前 言

为推动前厅服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在前厅服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·前厅服务员》（2009年修订）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）。

前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对前厅服务员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

前厅服务员国家职业资格培训系列教程（第2版）共包括《前厅服务员（基础知识）》《前厅服务员（初级）》《前厅服务员（中级）》《前厅服务员（高级）》4本。《前厅服务员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别前厅服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是前厅服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对各级别前厅服务员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是各级别前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第 1 章 职业道德	(1)
第 1 节 职业道德基本知识	(1)
第 2 节 职业守则	(6)
思考题	(17)
第 2 章 前厅服务基础	(18)
第 1 节 前厅接待礼仪	(18)
第 2 节 我国主要少数民族生活习俗和禁忌	(41)
第 3 节 主要客源国的宗教信仰和习俗	(49)
第 4 节 服务心理	(65)
第 5 节 前厅服务质量	(79)
思考题	(86)
第 3 章 计算机使用知识	(87)
第 1 节 计算机基础知识	(87)
第 2 节 计算机网络基础知识	(95)
第 3 节 酒店前台系统操作基础知识	(103)
思考题	(124)
第 4 章 安全服务知识	(125)
第 1 节 消防常识	(125)
第 2 节 公共场所卫生常识	(131)

第3节 安全操作知识	(136)
第4节 突发事件应急处理	(141)
思考题	(144)
第5章 前厅英语基本接待用语	(145)
第1节 总机服务 (Operator Service)	(145)
第2节 预订服务 (Room Reservations)	(147)
第3节 礼宾服务 (Concierge)	(149)
第4节 总台接待 (Reception)	(151)
第5节 问讯服务 (Information)	(154)
第6节 结账服务 (Checking-out)	(156)
第7节 大堂经理 (Assistant Manager)	(157)
第6章 相关法律、法规	(159)
第1节 《中华人民共和国合同法》相关知识	(159)
第2节 《中华人民共和国消费者权益保护法》 相关知识	(162)
第3节 《中华人民共和国旅馆业治安管理办法》 相关知识	(165)
第4节 《外国人入境出境管理法》相关知识	(167)
参考文献	(170)

第1章

职业道德

我国《公民道德建设实施纲要》指出：“职业道德是从业人员在职业活动中应遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与员工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强，市场竞争日益激烈，整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。”因此，认真学习、了解职业道德的基本知识，对从业人员的成长与发展具有重要意义。

第1节 职业道德基本知识

一、道德

马克思主义伦理学认为，道德是人类社会特有的，由社会经济关系决定的，依靠内心信念和社会舆论、风俗习惯等方式来调整人与人之间、个人与社会之间以及人与自然之间关系的特殊行为规范的总和。它包含了以下三层含义：

第一，一个社会的道德性质、内容，是由社会生产方式、经济关系（即物质利益关系）决定的。也就是说，有什么样的生产方式、经济关系，就有什么样的道德体系。第二，道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等作为标准来调整人们之间的行为的。一方面，道德作为标准，影响着人们的价值取向和行为模式；另一方面，

道德也是人们对行为选择、关系调整做出正误判断的评价标准。第三,道德不是由专门机构来制定和强制执行的,而是依靠社会舆论和人们内心的信念、传统思想和教育的力量来调节的。根据马克思主义理论,道德属于社会上层建筑领域,是一种特殊的社会现象。

根据道德的表现形式,通常把道德分为家庭美德、社会公德和职业道德三大领域。作为从事社会某一特定职业的从业者,要结合自身实际,提高职业道德修养,承担职业道德责任。同时,作为社会和家庭的重要成员,从业人员也要提高社会公德、家庭美德修养,承担起自己应尽的社会责任和家庭责任。

二、职业道德

1. 职业道德的内涵

职业道德是从事一定职业的人们在职业活动中应该遵循的,依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的行为规范的总和。它调节从业人员与服务对象、从业人员之间、从业人员与职业之间的关系。它是职业或行业范围内的特殊要求,是职业道德在职业领域的具体体现。

2. 职业道德的基本要素

(1) 职业理想

即从业者对职业活动目标的追求和向往,是从业者的世界观、人生观、价值观在职业活动中的集中体现。它是从业者形成职业态度的基础,是其实现职业目标的精神动力。

(2) 职业态度

即从业者在一定社会环境的影响下,通过职业活动和自身体验所形成的,对岗位工作的一种相对稳定的劳动态度和心理倾向。它是从业者精神境界、职业道德素质和劳动态度的重要体现。

(3) 职业义务

即从业者在职业活动中自觉地履行对他人、社会应尽的职业责任。我国的每一个从业者都有维护国家、集体利益,为人民服务的职业义务。

(4) 职业纪律

即从业者在岗位工作中必须遵守的规章、制度、条例等职业行为规范。例如,公务员必须廉洁奉公、甘当公仆,公安、司法人员必须秉公执法、铁面无私等。这些规定和纪律要求,都是从业者做好本职工作的必要条件。

(5) 职业良心

即从业者在履行职业义务中所形成的对职业责任的自觉意识和自我评价活动。人们所从事的职业和岗位的不同,其职业良心的表现形式往往也不同。例如,商业人员的职业良心是诚实无欺,医生的职业良心是治病救人。从业人员能做到这些,内心就会得到安宁;反之,内心则会产生不安和愧疚感。

(6) 职业荣誉

即社会对从业者职业道德活动的价值所做出的褒奖和肯定的评价,以及从业者在主观认识上对自己职业道德活动的一种自尊、自爱的荣辱意向。当一个从业者职业行为的社会价值赢得社会公认时,就会由此产生荣誉感;反之,就会产生耻辱感。

(7) 职业作风

即从业者在职业活动中表现出来的相对稳定的工作态度和职业风范。从业者在职业岗位中表现出来的尽职尽责、诚实守信、奋力拼搏、艰苦奋斗的作风等,都属于职业作风。职业作风是一种无形的精神力量,对所从事事业的成功具有重要作用。

3. 职业道德的特征

职业道德作为职业行为的准则之一,与其他职业行为准则相比,体现出以下特征:

(1) 鲜明的行业性

行业之间存在差异,各行各业都有特殊的道德要求。例如,商业领域的职业道德要求是“买卖公平,童叟无欺”,会计行业的职业道德要求是“不做假账”,驾驶员的职业道德要求是“遵守交规、文明行车”等,这些都是职业道德行业性特征的表现。

(2) 适用范围的有限性

一方面,职业道德一般只适用于从业人员的岗位活动;另一方面,不同的职业道德之间也有共同的特征和要求,存在共同的内容,如敬业、诚信、互助等,但在某一特定行业和具体的岗位上,必须有与该行业、该岗位相适应的具体的职业道德规范。这些特定的规范只在特定的职业范围内起作用,只能对从事该行业 and 该岗位的从业人员具有指导和规范作用,不能对其他行业和岗位的从业人员起作用。例如,律师的职业道德要求他们必须努力为当事人辩护,而警察则要尽力搜寻犯罪嫌疑人的犯罪证据。可见,职业道德的适用范围不是普遍的,而是特定的、有限的。

(3) 表现形式的多样性

职业领域的多样性决定了职业道德表现形式的多样性。随着社会经济的高速发

展，社会分工将越来越细、越来越专，职业道德的内容也必然千差万别；各行各业为适应本行业的行业公约、规章制度、员工守则、岗位职责等要求，都会将职业道德的基本要求规范化、具体化，使职业道德的具体规范和要求呈现出多样性。

（4）一定的强制性

职业道德除了通过社会舆论和从业人员的内心信念来对职业行为进行调节外，它与职业责任和职业纪律也紧密相连。职业纪律属于职业道德的范畴，当从业人员违反了具有一定法律效力的职业章程、职业合同、职业责任和操作规程，给企业和社会带来损失和危害时，职业道德就将用具体的评价标准处罚违规者。轻则受到经济和纪律处罚，重则移交司法机关，由法律来进行制裁。这就是职业道德强制性的表现所在。需要注意的是，职业道德本身并不存在强制性，而是其总体要求与职业纪律、行业法规具有重叠内容，一旦从业人员违背了这些纪律和法规，除了受到职业道德的谴责外，还要受到纪律和法律的处罚。

（5）相对稳定性

职业一般处于相对稳定的状态，这决定了反映职业要求的职业道德必然处于相对稳定的状态。如商业领域“童叟无欺”的职业道德、医务行业“救死扶伤、治病救人”的职业道德等，千百年来为从事相关行业的人们所传承和遵守。

（6）利益相关性

职业道德与物质利益具有一定的关联性。利益是道德的基础，各种职业道德规范及表现状况，关系到从业人员的利益。对于爱岗敬业的员工，单位不仅应该给予精神方面的鼓励，也应该给予物质方面的褒奖；相反，违背职业道德、漠视工作的员工则会受到批评，严重者还会受到纪律的处罚。一般情况下，当企业将职业道德规范，如爱岗敬业、诚实守信、团结互助、勤劳节俭等纳入企业管理时，都要将它与自身的行业特点、要求紧密结合在一起，变成更加具体、明确、严格的岗位要求或岗位要求，并制定出相应的奖励和处罚措施，与从业人员的物质利益挂钩，强调责、权、利的有机统一，便于监督、检查、评估，以促进从业人员更好地履行自己的职业责任和义务。

4. 提倡职业道德对于前厅服务员的意义

（1）提高对酒店前厅工作的认识

提高对酒店前厅工作的职业道德认识，是前厅服务员职业道德修养与职业道德教育的起点。认识酒店前厅工作的性质、地位和作用，明确酒店前厅的服务对象、操作规程和标准目标，不断认识和理解酒店行业的特殊性和重要性，以及自己在酒店前厅工作中应该承担的责任和义务，以提高自己热爱本职工作的自觉性。

前厅服务人员要摒弃服务工作“低人一等”的世俗偏见，要把自己的荣辱与服务事业紧紧联系在一起，在自己的职业岗位上竭尽全力，为酒店的发展贡献自己的一切力量。

(2) 加深对酒店前厅工作的情感

在提高酒店前厅工作认识的基础上，逐步培养自己对酒店前厅工作的自豪感和幸福感，全心全意为宾客服务，得到宾客的认可，干一行、爱一行，增加对酒店职业的深厚感情。在对职业有所认识的基础上，有意识地从点点滴滴的工作中寻找乐趣，培养自己对酒店职业的感情，并以此职业为自豪。酒店前厅服务员要乐于从事酒店工作并引以为自豪，把它当做自己一生事业去努力做好。

(3) 磨炼工作的意志

在从事酒店前厅工作的过程中，会遇到各种各样的矛盾和困难，为了实现职业理想，需要有坚强的意志和顽强的毅力，克服困难和解决各种矛盾，处理好各种人际关系，坚定信念与理想，从而在工作中实现自我价值。酒店前厅工作人员在工作中要能够妥善解决和克服所遇到的困难和矛盾，处理好上下、内外的人际关系，坚持为客人提供优质服务，这就需要员工具有坚强的意志。

(4) 养成良好的酒店职业行为和习惯

前厅服务员在酒店前厅工作中不断地磨炼自身，养成良好的职业行为和习惯，不仅可以在工作中得心应手，而且在一个人的一生中也将受益匪浅。前厅服务员应有意识地通过反复实践，使自己养成良好的职业行为习惯。良好行为习惯的养成通常意味着一位真正合格的酒店从业人员的诞生。

培养良好的酒店职业道德要求酒店前厅服务员将职业责任变为内在的责任感，随时调整自己的行为，在服务工作中有高度的道德自觉性，做到言行一致。

酒店职业道德不是心血来潮的结果，培养过程也不是一朝一夕的。将酒店经营管理活动中许多行之有效的道德准则和行为规范总结归纳出来，灌输到前厅工作人员的头脑中，使之逐步转化为每位工作人员的自觉意识和道德品质，最终形成一种新的、更高层次的职业道德规范和风尚。

5. 提倡职业道德对于酒店的意义

(1) 树立酒店良好的品牌形象

品牌是酒店最重要的无形资产，可以为酒店创造长期优良的经营业绩。品牌具有提升酒店价值的作用，品牌特色越鲜明，就越容易获得宾客的认知，越能增强宾客的购买信心和忠诚度。每个前厅服务员都要树立牢固的大局观念，时时想着酒店的整体利益，考虑酒店的整体形象，不为图个人一时之快，使酒店受到不应有的损失。

当酒店前厅服务员确立了相应的职业道德,并将它变为自己的信念、义务与荣誉感时,就能正确认识和处理个人与同事、酒店、宾客,酒店与宾客的利益关系,就可以在工作中发挥自己的积极性与创造性,为酒店创造利润,从而树立酒店良好的品牌形象。酒店是个整体,各岗位工作既相互联系又相互影响,每一位前厅服务员工作的好坏都将影响客人对酒店的评价,最终影响酒店的经济效益和社会效益。

酒店前厅服务员应当认识到自己言行对整个酒店的意义,每个前厅服务员都是酒店这座大厦的支柱,只有每一个人都充分发挥自己的才干,酒店的经营基础才会牢固,酒店的业绩才会蒸蒸日上。

(2) 提高酒店前厅的服务质量

在前厅对客服务工作中,酒店前厅服务员的职业道德意识和行为在很大程度上决定着前厅的服务质量。酒店前厅服务工作具有广泛性,为了保证服务质量,不仅要解决员工应该怎样去做的问题,更重要的是明确员工是否热爱这份工作,是否愿意去做这份工作。员工只有通过职业道德教育,有了坚定的职业道德信念以及习惯化的服务方式,才能从根本上保证酒店的服务质量。

(3) 促使酒店前厅员工素质全面提高

行业的竞争,从根本上说,就是人才的竞争。酒店的发展同样需要一支有良好素质的专业化员工队伍,而员工素质的提高很大程度取决于酒店职业道德的教育、品质的培养。

没有满意的员工,就没有满意的宾客,只有高素质与充满激情的员工才能为宾客提供优质的服务。因此,酒店前厅要特别注重前厅服务员素质的提高。而员工素质的提高离不开培训,一个员工是否可以成才,能否对酒店作出贡献,主要依靠在职业生活实践中的学习和锻炼。职业道德是职业生活的指南,帮助员工选择具体的人生道路,形成具体的人生观和职业理想。

第2节 职业守则

一、热情友好,宾客至上

热情友好既是一种道德情感,又是一种道德行为。热情友好是建立在酒店前厅

服务员对酒店业道德义务和道德价值认识的基础之上的,在服务中倾注满腔热情,真诚友好地接待每一位宾客。

宾客至上是指在酒店前厅接待与服务中,服务员一切都要以宾客为中心,宾客的任何一点要求,都有责任全力去做好。在为客人提供服务时,把客人放在首位,从客人角度考虑问题。“客人永远不会错”“客人永远是对的”“不与客人争对”以及“以宾客为中心”这些格言,已经成为酒店前厅服务员服务的指导思想。

1. 宾客第一,以客为尊

在酒店前厅服务工作中,始终把宾客放在首位。一切为宾客着想,一切使宾客满意,尽力为宾客服务,充分满足宾客需要,既是酒店一切工作的出发点,也是工作的归宿点。正确处理客和我的关系,时时处处把宾客放在首位,体现出一种道德责任和义务。宾客是酒店业“真正的主人”,客人是有个性的人,需要得到尊重,得到维护。把宾客放在首位是客观需要,否则酒店业不可能生存。

2. 贯彻服务宗旨,规范道德行为

在日常接待中,要时时处处履行宾客至上、热情友好的道德规范;要通过一举一动、一言一行的逐渐积累,达到高水平的服务。前厅服务员在工作遇到困难和挫折时,在个人利益与他人、集体利益发生矛盾时,更要克制自己的情绪。在职业活动中,尤其在长时间烦琐的服务活动中,在遇到困难或有宾客投诉时,要始终保持良好的、理智的情绪,做好服务工作,顾全大局,处理各方面的关系,最终使宾客满意。

前厅的优质服务是酒店职业道德的一个具有行业特点的道德规范,也是酒店前厅服务员必须具备的素质要求之一。

3. 尽心尽责,服务周到

全心全意为宾客服务,酒店前厅服务员心中有宾客,把宾客看成朋友、亲人,想宾客所想,急宾客所急,有了这种境界,诸如善解人意、热情周到、任劳任怨等种种美德,才会在实际工作中表现出来,对客人尽心尽力,各方面都能做到周到服务,这样就会受到宾客的欢迎。

[案例 1—1]

客人是亲人

一天晚上,一位商务客人独自来到一家四星级酒店准备入住,前厅部接待员小张为客人迅速办理登记入住手续。在办理过程中,她发现客人脸色不好,还不断咳嗽和流鼻涕,便关心地询问客人:“先生,你身体不舒服吗?感冒了吧?”客人点点

头说：“是呀，今天突然降温，真有点吃不消。”小张立刻对客人说：“我们总台备有感冒药。”于是小张立刻把感冒药递给了客人，还嘱咐客人多喝点水，早些休息。

行李员很快把客人送到了客房，帮客人把水烧好，还让客房服务员给客人多拿了一床被子。客人非常高兴，激动地说：“你们酒店服务真好，我就像回到了家，你们像我的亲人一样，真谢谢你们了。”

〔评析〕客人就是我们的亲人。当客人下榻酒店时，前厅服务员除了提供正常的服务之外，还要尽可能多地和他们交谈，从中获取更多有益于服务的信息，从而加大亲情服务的力度，缩短服务员与客人的距离，使客人来到酒店就像回到家一样温暖、亲切。

二、真诚公道，信誉第一

“真诚公道，信誉第一”是通过建立良好的酒店形象和声誉，最终取得酒店经济效益快速增长的有效途径。真诚就是对客人真心诚意，讲究信用，信守诺言，不弄虚作假，信誉第一。“真诚公道，信誉第一”是酒店职业道德的重要规范，也是热情友好、宾客至上的继续和保证。

诚实守信是中华民族的传统美德，也是前厅服务员根本的行为准则，更是保证酒店昌盛不衰的秘诀。通过职业道德教育，培养服务员诚实守信的意识，以保证其在工作中能以诚待客，扎扎实实地把服务工作做好。

前厅服务员只有真诚公道地对待每一位客人，为他们提供优质的服务，才能树立酒店良好的声誉和形象，酒店才会有越来越多的客人光临。酒店应该重视自身的诚信建设，制定诚信经营的目标，培育和传播企业诚信文化，对员工进行诚信教育，使诚信经营的理念渗透到每个员工的心里，并监督、促进酒店的诚信建设。酒店要做到“言必行，诺必诚”，对所有的宾客要一视同仁，而不应该为了一点小小的利益而欺骗宾客。

〔案例 1—2〕

周末特惠房

高先生周末要到北方的一座城市去，他在网上查询酒店，发现一家酒店的周末特惠房非常优惠，还赠送餐饮优惠券。于是他决定选择这家酒店。

可是当高先生周末来到这家酒店时，总台服务员却没有给他优惠的价格，当他提出网上有周末优惠房时，服务员才很不情愿地给他优惠。高先生感到非常生气。服务员却没有任何道歉的意思。高先生对酒店的信誉表示怀疑，如果他不知道网上

折优惠，岂不是享受不到酒店的优惠了。他感觉酒店在欺骗客人，这样的酒店客人即使住过一次，也绝不会来住第二次，没有客人会信赖这样的酒店。

【评析】诚信经营对酒店很重要，如果做不到讲信用、守承诺，酒店损失的将不是一位客人，而是整个社会声誉的下降，对酒店的经营来说将会是一种致命的打击。在当今酒店业竞争激烈的情况下，众多酒店都在追寻产品与服务的创新性与特殊性，而往往忽视了最基础的诚信经营。如果连最基本的诚信都做不好，又怎么能让消费者对酒店产生信赖感，进而到酒店来消费并最终成为酒店的忠诚宾客呢？

1. 满足宾客需求，维护宾客利益

“诚招天下客，誉从信中来”，酒店业的工作人员，只有真诚公道地对待每一位宾客，向他们提供优质服务，才能树立良好的信誉形象，最终取得良好的经济效益。

要想客人之所想，把客人所需要的服务及时、完善、高效地提供到位，使客人在酒店受到热情的礼遇和完满的接待，慕名而来，尽兴而去。

宾客对自己的消费具有知情权，酒店应该重视并满足宾客对酒店产品与服务知情的权利，自觉接受消费者的监督。要让宾客在酒店明明白白地消费，宾客只有在对其所消费的内容清楚明白的基础上，才能真实感受到酒店给予的优质服务与真诚用心，进而产生信赖酒店的想法，提升对酒店的忠诚度；而酒店也只有在拥有了宾客们较高的忠诚度时才能更好地经营，提供更为丰富的产品与服务，无论对酒店业还是宾客来说都是一个良性的循环，是一种双赢的结果。前厅服务员要把酒店所可能获得的和可能受到的损失都与自己的利益得失联系起来，在充分履行岗位职责的基础上，把那些酒店所没有想到的，规定所没有涉及的，别人所没有想到的或考虑不周的，客人所没有想到的，都纳入自己的服务范围；充分满足宾客的需求，维护宾客的利益。

【案例 1—3】

润物细无声

在南方的一家酒店，一个大公司正在酒店开会。细心的总台服务员发现，开会的客人住在云轩楼，而早餐却定在远离云轩楼的紫霞餐厅，很不方便。其实云轩楼里有一个餐厅，也提供早餐，而且品种和紫霞餐厅的早餐是一样的。于是总台服务员和公司的会务组联系，告诉他们这一情况。原来会务组人员并不知道云轩楼里也有一个餐厅，才把早餐定在了紫霞餐厅。得知这个信息后，会务组人员立刻去看了云轩楼里的餐厅，发现非常合适，就采纳了总台员工的建议，还表扬了总台员工。

这样的改变大大方便了开会的所有人员,开会的客人非常满意,会议组织人员就更满意了。

[评析] 俗话说:“没有做不到的,只有想不到的。”在我们的工作中,常常会因为某一环节没有考虑周到,而使整个服务大打折扣。这个案例中,前厅服务员正是凭着自己细心观察和热情服务,给客人营造了一个温馨的氛围,给客人留下了一段美好的回忆。

2. 按质论价, 收费合理

教授谷慧敏表示,酒店的成本高,相应的服务价格高也很正常。“就像你在普通餐馆吃一盘宫保鸡丁和在酒店吃,价钱肯定不一样。另外,这样做也是为了保护酒店客人的利益,如果定的价位和街边小店一样,那谁都能享受到这项服务了,对酒店的宾客是不公平的。”但酒店的收费也应该有个度,酒店的定价要在合理的范围之内,要根据自己各方面的品质决定价格,千万不可漫天要价。

[案例 1—4]

酒店商务中心吓跑商务客人

去年年底,一家公司在某星级酒店开会。会议期间,参会代表常去酒店的商务中心打印和复印文件,他们都反映酒店商务中心的价格是天价。

其他公司也纷纷反映酒店的商务中心价格太离谱,比市场价格高出很多。不少酒店的商务客人认为在酒店上网费用太高,客人纷纷到酒店附近的网吧上网。有的公司开会也从来不用酒店提供的打印和上网等服务,都是自己带着打印机、计算机过来。酒店的商务中心吓跑了商务客人。

[评析] 酒店的商务中心是商务客人的家外办公室。商务客人对酒店的商务需求是非常大的。酒店不考虑市场需求,漫天要价,报出了让客人都无法接受的价格,一定会吓跑酒店的客人。酒店的商务中心要考虑客人的需求,制定合理的价格,在满足酒店利益的基础上,更好地为客人服务。

3. 真诚待客, 拾金不昧

前厅服务员真诚地对待宾客,拾到客人的物品要及时归还给客人。拾金不昧不仅仅是一个口号、一个名词,更应该是一种信念、一种精神,将中华民族的传统美德真正融入酒店的工作中,为客人提供更加优质的服务。酒店工作人员要本着对酒店高度负责的责任心,本着“一切为宾客着想”的服务理念,将人性的善面展现给宾客。酒店更要大力弘扬酒店员工的这种服务美德,从而带动更多的员工,把酒店的服务做得最好。

[案例 1—5]

拾金不昧

一天下午,酒店的大堂副理小林正在酒店大堂巡视,他发现休息区域的沙发上有一个黑色的男式皮包,沙发旁边没有人。他想起刚才沙发上有4位客人在说话,现在已经走了,小林赶紧往酒店大门走去。

当小林赶到酒店大门时,他发现4位客人正在酒店的大门口准备打车离去,他立刻上前:“对不起,先生们,请稍等,你们是不是丢了什么东西?”

4位客人互相看了看,其中一位突然叫了起来:“哦!我的包丢在酒店了。”

小林经进一步核实之后,把包交给了客人。客人非常高兴,连连说:“谢谢你了,谢谢你。你们酒店真不错。”

[评析] 酒店要教育员工发扬拾金不昧的精神。酒店的每一位员工应向大堂副理小林学习,以他为榜样,学习他良好的服务意识和高尚的道德情操,只有每一位员工都能做到拾金不昧,才能更好地树立酒店的品牌。

三、文明礼貌,优质服务

文明礼貌是社会公德的基本内容和重要规范,也是酒店业职业道德的基本规范。礼貌是人们在日常交往时相互表示敬重和友好的行为规范。它对人们交往时的最基本的要求是诚恳、谦恭、和善及有分寸。服务员在前厅对客服务中,特别要注重礼节、礼仪,讲究文明礼貌,为宾客提供优质服务就是提供标准化服务和个性化服务。标准化服务是酒店前厅服务质量的基础,个性化服务更能够使宾客满意。

[案例 1—6]

客人的表扬

酒店1208的客人对总台接待员小江提出表扬。客人当天入住时受到了热情的接待,由于客人眼睛不太好,接待员主动帮客人填写了入住登记表。当客人不慎将身份证遗留在总台时,总台接待员及时通知了客人,并由行李员将证件送至客人手中,客人对此表示非常感谢,对接待人员的服务很满意。

[评析] 为客人提供优质的服务是酒店的宗旨,客人的表扬是对酒店服务工作的赞许和认同,只有不断地提高自己的业务技能水平,才能更好地为客人服务,向客人提供优质服务一直是酒店的目标。