

酒店规范管理实用系列丛书

新 编

酒店员工素质提升 与技能培训教程

胡占国 / 主编

● 规范化

● 流程化

● 精细化

XINBIAN

JIUDIAN YUANGONG SUZHI TISHENG
YU JINENG PEIXUN JIAOCHENG



海潮出版社
Haichao Press

新 编

**酒店员工素质提升
与技能培训教程**

胡占国 主编

海潮出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

新编酒店员工素质提升与技能培训教程 / 胡占国主
编. —北京: 海潮出版社, 2013. 11
ISBN 978 - 7 - 5157 - 0508 - 8

I. ①新… II. ①胡… III. ①饭店—商业服务—职工
培训—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 238319 号

书 名: 新编酒店员工素质提升与技能培训教程

作 者: 胡占国

责任编辑: 魏秀芳

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738(发行) 66969737(编辑) 66969746(邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京中印联印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 20

字 数: 400 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版

印 次: 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5157 - 0508 - 8

定 价: 38.00 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

本书编委会

主 编 胡占国

编 委 (排名不分先后)

张 浩	张 洁	胡珊瑚	胡占有	周 燕
胡占慧	刘占家	刘 星	刘 丹	张凤雲
刘云锋	刘 唱	张红伟	江本有	霍 然
崔树生	詹洪奇	张国祝	刘玉林	张 月
张国群	陈 燕	彭阿君	薄文中	薄 浩
张 洁	周本唐	周小敏	金 山	周小新
王 扩	王树唐	王春唐	崔 月	崔 赤
郑 建	景 君	孙少伟	马 保	马 玉
高 峰	陈 涛	陈 磊	马 文	王 燕
王 兵	王 芳	崔大勇	胡文捷	胡文玲
甘 平	郑 羲	赵树丽	赵 宽	郑占军

目 录

第一编 酒店员工基本素质培训

第一章 酒店员工素质培训概述	2
第一节 酒店员工素质培训的重要性	2
一、可以提高员工文化与技术素质	2
二、有助于服务质量的提高	2
三、减少浪费和劳动力成本	2
四、有助于员工的自身发展	3
第二节 酒店员工素质培训的内容与方法	3
一、员工素质培训的内容	3
二、员工素质培训的方法	4
第三节 员工素质培训的形式与程序	4
一、员工素质培训的形式	4
二、员工素质培训的程序	5
第二章 酒店员工思想素质和心理素质培训	7
第一节 要树立正确的服务观念	7
一、树立一切从宾客出发的观念	7
二、更新服务观念是提高酒店服务质量的保证	8
第二节 要有良好的服务意识	8
一、培养良好的服务意识	8
二、酒店优质服务的要求	8
三、宾客至上的服务意识	11
四、一视同仁的服务意识	11
第三节 酒店员工服务心理概述	12
一、心理的实质	12
二、心理现象	12



第四节 酒店员工心理分析与管理	13
一、员工需求心理分析与管理	13
二、员工激励心理分析与管理	18
三、员工疲劳心理与保健心理的分析与管理	24
第五节 酒店员工要了解宾客的心理需求	34
一、宾客对前厅服务的心理需求	34
二、宾客对客房服务的心理需求	35
三、宾客对餐厅服务的心理需求	36
四、宾客对饭店商品服务的心理需求	36
第六节 酒店员工应具备的职业心理素质	37
一、良好的性格	37
二、积极的情感	38
三、坚强的意志	38
四、出色的能力	39
 第三章 酒店员工形象素质和语言素质培训	 41
第一节 酒店员工服饰修饰的要求	41
一、服饰的要求及搭配	41
二、修饰的培训要求	44
第二节 酒店员工个人仪容的塑造	45
一、头发	45
二、牙齿	48
三、皮肤	48
四、眉毛	49
五、眼睛	50
六、面颊	51
七、鼻子	51
八、嘴唇	52
九、手	52
第三节 酒店员工的仪态要求	53
一、站姿	53
二、坐姿	54
三、行姿	55
四、手势	56



五、目光与微笑·····	57
第四节 酒店员工常用礼貌用语·····	59
一、日常礼貌用语·····	59
二、门卫、传达用语·····	61
三、总服务台服务用语·····	61
四、客房服务用语·····	62
五、餐厅服务用语·····	63
六、电话总机服务用语·····	63
七、娱乐健身等服务用语·····	64
八、桑拿浴美容服务用语·····	64
九、商品部服务用语·····	65
十、导游、司机服务用语·····	65
十一、结账、告别用语·····	65
第五节 酒店优质服务的语言艺术技巧·····	66
一、要说好第一句话·····	66
二、讲话用词要准确·····	66
三、说话要讲究语法结构·····	66
四、要正确运用语音语调·····	67
第六节 酒店员工服务忌语·····	67
一、对特体顾客用语及忌用语·····	67
二、五十句服务忌语·····	67

第二编 酒店员工基本知识与技能培训

第四章 食品卫生及安全知识培训·····	72
第一节 食品卫生知识·····	72
一、对肉制品应采取的卫生措施·····	72
二、牛奶的消毒方法·····	72
三、蔬菜、水果的贮藏·····	72
四、对鱼类等水产品应采取卫生措施·····	73
五、餐具筐的卫生要求·····	73
六、食品保温桶的卫生要求·····	73
七、冰铲、饭勺、食品夹的卫生要求·····	73



第二节 安全知识	73
一、使用煤气时的操作要求	73
二、发生事故的处置	74
三、安全用电要求	74
四、饭店停电时的处理措施	75
五、恢复供电后应注意事项	76
六、正确使用微波炉	76
 第五章 卫生清洁及餐具、电器保养培训标准	77
第一节 卫生清洁	77
一、玻璃器皿的洗涤程序及卫生标准	77
二、灯具的清洁要点	77
三、玻璃门窗的清洁要点	77
第二节 餐具、电器的保养	78
一、银器的使用和保养要点	78
二、瓷器餐用具的正确使用	78
三、布件的正确使用与保养要点	78
四、消毒柜的保养要点	79
五、洗碗机的保养要点	79
六、冰箱的保养要点	79
七、照明设备的正确使用和保养要点	79
 第六章 酒店员工涉外迎宾礼仪	80
第一节 迎接来宾的礼仪	80
一、确定邀请规格	80
二、排定礼宾序列	80
三、慎重悬挂国旗	81
四、拟定接待计划	81
五、掌握人员状况	82
六、举行欢迎仪式	82
七、举办专门宴会	83
八、认真话别送行	83
第二节 见面的礼仪	84
一、见面时介绍的礼节	84



二、见面时的行礼·····	84
三、互换名片时注意的事项·····	85
第三节 交谈的礼仪·····	86
一、交谈的态度·····	86
二、称呼的使用·····	87
三、内容的选择·····	88
第四节 娱乐的礼仪·····	88
一、交谊舞会的礼仪·····	88
二、游览观光的礼仪·····	90
第七章 酒店员工涉外餐饮礼仪培训 ·····	91
第一节 西餐的礼仪·····	91
一、席次的安排·····	91
二、餐具的排列·····	91
三、西餐厅迎宾礼仪·····	91
四、点菜服务礼仪·····	92
五、西餐厅服务员礼仪·····	92
六、西餐厅服务礼仪·····	93
七、餐后清洁整理礼仪·····	94
第二节 中餐的礼仪·····	95
一、中餐坐席和桌次的排列方法·····	95
二、中餐的餐具·····	95
三、中餐的上菜顺序·····	96
第八章 国内外各民族饮食特点与习俗禁忌 ·····	97
第一节 中国部分省(市)的饮食特点·····	97
一、河北人的饮食特点·····	97
二、北京人的饮食特点·····	97
三、天津人的饮食特点·····	97
四、上海人的饮食特点·····	97
五、陕西人的饮食特点·····	98
六、甘肃人的饮食特点·····	98
七、青海人的饮食特点·····	98
八、云南人的饮食特点·····	98



九、贵州人的饮食特点·····	98
十、山西人的饮食特点·····	99
十一、浙江人的饮食特点·····	99
十二、江西人的饮食特点·····	99
第二节 中国部分少数民族饮食习惯·····	99
一、蒙古族人的饮食习惯·····	99
二、藏族人的饮食习惯·····	100
三、回族人的饮食习惯·····	100
四、维吾尔族人的饮食习惯·····	100
五、满族人的饮食习惯·····	101
第三节 亚洲国家风俗习惯与禁忌·····	101
一、蒙古国的风俗习惯与禁忌·····	101
二、韩国的风俗习惯与禁忌·····	102
三、伊朗的风俗习惯与禁忌·····	104
四、缅甸的风俗习惯与禁忌·····	106
五、泰国的风俗习惯与禁忌·····	107
六、阿富汗的风俗习惯与禁忌·····	109
七、巴基斯坦的风俗习惯与禁忌·····	110
八、朝鲜的风俗习惯与禁忌·····	112
九、菲律宾的风俗习惯与禁忌·····	113
十、老挝的风俗习惯与禁忌·····	115
十一、马来西亚的风俗习惯与禁忌·····	117
十二、尼泊尔的风俗习惯与禁忌·····	118
十三、日本的风俗习惯与禁忌·····	119
十四、沙特阿拉伯的风俗习惯与禁忌·····	122
十五、土耳其的风俗习惯与禁忌·····	124
十六、新加坡的风俗习惯与禁忌·····	126
十七、以色列的风俗习惯与禁忌·····	127
十八、印度的风俗习惯与禁忌·····	129
十九、印度尼西亚的风俗习惯与禁忌·····	131
二十、越南的风俗习惯与禁忌·····	133
第四节 欧洲国家风俗习惯与禁忌·····	135
一、法国的风俗习惯与禁忌·····	135
二、德国的风俗习惯与禁忌·····	137
三、俄罗斯的风俗习惯与禁忌·····	139



四、罗马尼亚的风俗习惯与禁忌	141
五、荷兰的风俗习惯与禁忌	143
六、瑞典的风俗习惯与禁忌	144
七、英国的风俗习惯与禁忌	146
八、瑞士的风俗习惯与禁忌	148
九、意大利的风俗习惯与禁忌	150
十、波兰的风俗习惯与禁忌	152
十一、比利时的风俗习惯与禁忌	154
十二、西班牙的风俗习惯与禁忌	156
第五节 美洲国家风俗习惯与禁忌	157
一、墨西哥的风俗习惯与禁忌	157
二、加拿大的风俗习惯与禁忌	159
三、阿根廷的风俗习惯与禁忌	161
四、巴西的风俗习惯与禁忌	162
五、美国的风俗习惯与禁忌	164
第六节 非洲、大洋洲国家风俗习惯与禁忌	166
一、尼日利亚的风俗习惯与禁忌	166
二、阿尔及利亚的风俗习惯与禁忌	167
三、坦桑尼亚的风俗习惯与禁忌	169
四、南非的风俗习惯与禁忌	171
五、埃及的风俗习惯与禁忌	172
六、新西兰的风俗习惯与禁忌	174
七、澳大利亚的风俗习惯与禁忌	176
第九章 客户异议处理技巧	178
第一节 客户异议的类型	178
一、对需求的异议	178
二、对产品和服务质量的异议	179
三、利润率低的异议	179
四、对销售员的异议	179
五、对价格的异议	180
六、对立即预订的异议	180
七、隐含的异议	181
第二节 处理客户异议的原则	181



一、欢迎客户提出异议	181
二、倾听客户异议	182
三、避免与客户争论	182
四、维护客户自尊的心理	183
五、答复客户异议应简明扼要	183
六、收集、整理和保存客户异议	183
第三节 化解客户抱怨技巧	184
一、分析客户抱怨的原因	184
二、客户抱怨处理的方法	185

第三编 酒店各部门员工职业素质与能力培训

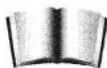
第十章 酒店前厅部员工素质与能力培训	188
第一节 前厅部员工素质要求	188
一、必须品行端正	188
二、具有良好的服务意识	188
三、要有敬业精神	188
四、要有流畅的语言表达能力	189
五、要精神饱满、举止得体	189
六、要富有幽默感	189
第二节 前厅部员工礼仪培训	189
一、大堂助理服务礼仪	189
二、前厅迎宾服务礼仪	190
三、门卫迎送客人礼仪	191
四、电话服务员礼仪	193
五、电梯服务礼仪	195
六、总服务台接待礼仪	196
七、商务中心文员礼仪服务要求	204
第三节 前厅部员工服务素质培训	204
一、前台服务员迎宾工作标准	204
二、前厅信息管理工作标准	206
三、贵宾(VIP)接待工作标准	207
四、门前服务质量标准	208



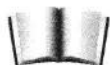
五、前厅门卫服务工作标准	209
六、前厅接待服务工作标准	209
第四节 前厅部常见难题与处理能力	210
一、前厅接待常见问题的处理	210
二、超额预订的处理	211
三、客人延迟退房的处理	211
四、客人投诉的处理	212
五、遗失物品的处理	212
第十一章 酒店客房部员工素质与能力培训	214
第一节 客房部员工素质要求	214
一、具有较高的自觉性	214
二、责任心强、善与同事合作	214
三、要有充沛的精力和较强的动手能力	214
第二节 客房部员工礼仪培训	215
一、客房规范的行为礼仪	215
二、迎送客人服务礼仪	217
三、客房送餐服务礼仪	218
四、洗衣服务礼仪	219
五、擦鞋服务礼仪	219
六、失物招领服务礼仪	219
第三节 客房部员工服务素质培训	220
一、客房接待服务工作标准	220
二、客人迁入登记服务质量标准	221
三、行李员服务工作标准	222
四、客房部订房业务工作标准	222
五、订房的管制与服务工作标准	223
六、客人特别要求服务工作标准	224
七、客人入住服务工作标准	225
八、客房餐饮服务工作标准	225
九、电话及留言服务工作标准	226
十、开夜床服务工作标准	226
十一、客衣送洗服务工作标准	227
十二、客衣洗涤服务工作标准	227



十三、客房小酒吧服务工作标准	228
十四、客人结账离店程序标准	229
第四节 客房部常见难题与处理能力	229
一、客房管理中常见问题与处理	229
二、客房服务中常见问题与处理	232
三、如何面对“找茬儿”的客人	233
四、客人失窃的处理	233
五、客人急病的处理	234
 第十二章 酒店餐饮部员工素质与能力培训	 235
第一节 餐饮部员工素质要求	235
一、要有爱岗敬业的精神	235
二、具有良好的形象	235
三、能做到殷勤周到的服务	236
四、要有经济头脑	236
五、能熟练运用专业操作技能	236
六、讲究各种服务礼节	237
七、掌握文明语言运用技巧	238
第二节 餐饮部员工礼仪培训	238
一、餐厅员工卫生礼仪	238
二、迎宾领位人员服务礼仪	239
三、立餐服务礼仪	240
四、中餐服务礼仪	241
五、西餐服务礼仪	243
六、团体用餐服务礼仪	244
七、散餐的服务礼仪	245
八、重要宴会接待服务礼仪	248
九、酒吧服务礼仪	249
十、洋酒服务礼仪	250
十一、餐厅安全服务注意事项	251
第三节 餐饮部员工服务素质培训	252
一、午、晚餐的服务工作标准	252
二、自助餐服务工作标准	253
三、备餐服务工作标准	254



四、客房送餐服务工作标准	255
五、用餐巡视服务工作标准	256
六、宴会、酒会的酒吧服务工作标准	257
七、冷餐会服务质量标准	258
八、鸡尾酒会服务工作标准	258
九、中餐宴会服务工作标准	259
第四节 餐饮部常见难题与处理能力	261
一、客人反映菜肴不熟和账单不符的处理	261
二、菜汤洒出和客人打坏餐具的处理	262
三、突然停电和原材料突然短缺的处理	262
四、客人被噎住和突然发病的处理	263
第十三章 酒店商场部员工素质与能力培训	264
第一节 商场部员工素质要求	264
一、注重仪容仪表	264
二、一视同仁、微笑服务	264
三、要有相应的知识	264
四、要有吃苦耐劳精神	265
五、具有熟练的业务技能	265
第二节 商场部员工礼仪培训	265
一、商场部营业员服务礼仪	265
二、营业员仪表礼仪	266
三、为顾客服务时的站姿礼仪	268
四、柜台营业员待客站姿礼仪	268
五、恭候顾客站姿礼仪	269
六、商场部柜台售货员服务礼仪	269
七、售货员礼貌用语使用礼仪	270
八、售货员服务礼仪	272
第三节 商场部员工服务素质培训	272
一、售前准备工作标准	272
二、柜台售货服务工作标准	272
三、交款结账工作标准	273
第四节 商场部常见难题与处理能力	274
一、结账发生错误的处理	274



二、顾客现金不足临时要求退货的处理	274
三、发票作废的处理	275
四、客户投诉的处理	275
五、索赔问题的处理能力	276

第十四章 酒店康乐部员工素质与能力培训

278

第一节 康乐部员工素质要求

278

一、注重仪容仪表	278
二、一视同仁、周到服务	278
三、具备和掌握相关知识	278

第二节 康乐部员工礼仪培训

279

一、游泳池服务礼仪	279
二、健身房服务礼仪	280
三、桑拿浴服务礼仪	280
四、网球场服务礼仪	281
五、保龄球馆服务礼仪	281
六、台球室服务礼仪	282
七、壁球室服务礼仪	282
八、电子游戏室服务礼仪	282
九、卡拉 OK 厅服务礼仪	283
十、美容理发服务礼仪	283
十一、按摩室服务礼仪	284

第三节 康乐部员工服务素质培训

285

一、健身服务工作标准	285
二、娱乐服务工作标准	285
三、美容服务工作标准	285
四、医疗服务工作标准	286
五、KTV 服务工作标准	286
六、游泳池服务工作标准	286
七、卡拉 OK 包房服务工作标准	288

第十五章 酒店安全保卫部员工素质与能力培训

289

第一节 安全保卫部员工素质要求

289

一、要有较高的业务水平	289
-------------------	-----

二、以礼相待、文明值勤·····	289
第二节 安全保卫部员工礼仪培训 ·····	289
一、酒店正门前保安服务礼仪 ·····	289
二、保安部综合服务礼仪 ·····	290
第三节 安全保卫部员工服务素质培训 ·····	291
一、公共场所保安工作标准 ·····	291
二、客房区域保安工作标准 ·····	291
三、重要宾客的保卫工作标准 ·····	292
四、重大活动保安工作标准 ·····	292
五、昼夜巡检工作标准 ·····	293
第四节 安全保卫部常见难题与处理能力 ·····	293
一、员工违规的处理 ·····	293
二、违反酒店公共利益的处理 ·····	294
三、违法案件的处理 ·····	294
四、违法客人的处理 ·····	294
五、财物失窃的处理 ·····	295
六、酒店内打架的处理 ·····	295
七、偷盗的处理 ·····	296
八、突发性事件的处理 ·····	296
九、醉酒闹事事件的处理 ·····	297
十、客人意外受伤、病危、死亡的处理 ·····	297