

前 厅 篇

前厅部是饭店组织客源，销售饭店客房商品，沟通和协调各部门的对客服务，并为宾客提供各种应接服务的综合服务部门。其办事机构均设在宾客来往最频繁的地段，通过销售客房来带动其它部门的经营活动，是饭店工作的枢纽和总渠道。前厅代表饭店最先与宾客接触和与宾客最后告别，是饭店服务的源头与终点，对饭店在宾客中形象树立十分重要，是整个饭店服务工作的中心。

前厅服务从预订客房、入住登记、解答问询、处理客人投诉、传递信息、委托代办、商务电讯、电话总机、行李寄存、收款结账 到建立与保管客人档案等等，服务内容十分广泛。

前厅服务业务繁杂 涉及面广 政策性强 专业技术要求高 信息变化快，并要求高速运转。因此，对前台服务人员素质的要求在饭店各部门中居首位。

前台服务人员要求具有较深资历，经验丰富，知识面广博，具有较高水平的外语，端庄大方的仪容仪表，行为举止优雅，良好的礼貌修养，高水准的语言，较强的公关销售能力和应变能力，并能高效率的工作。这些方面都会直接关系到宾客对饭店服务质量的评价，必将影响到饭店经济效益。由此可见，前厅服务的重要性非同一般。

喝了“路易十三”不肯付酒账

小穆任福州西湖大酒店大堂副理的五年间，充分利用自己能够随时接近客人、而客人对大堂副理又较尊重这一特殊身份，对客人，特别对远离家乡的外国客人都主动打招呼，培养感情。小穆抓住他们急于想多了解中国、多了解福州的心理，主动提供咨询服务。同时也了解他们的姓名、国籍、生活习惯、爱好等，与客人多聊几次就变成了好朋友。

一天，突然接到酒吧服务员的电话，说有位德国客人喝了“路易十三”不肯付账。当小穆赶到酒吧时，一看三位德国客人都是老朋友。客人一见到小穆，僵持气氛缓和了许多。小穆避开当事的客人，以免火上浇油。向另外两位同来的客人了解情况。原来客人晚餐后来酒吧喝酒，其中一位叫了一盎司“路易十三”，另外两位要了青岛啤酒。当喝完洋酒的客人一听一小杯酒要 200 元，顿时脸色由晴转阴，拒付酒钱，说价太高，又说服务员没事先告诉他酒价，有被“斩”的感觉。小穆想，客人已把酒喝到肚里，当面强迫客人付酒钱是不可能的。可是酒店又不能有损失啊，小穆就找回来的两位客人，以朋友的身份、轻松的口气与他们商量解决办法，让他们去动员那一位客人付酒账。当看到没可能时，就建议把这酒账冲到房租里，三个人都加一点儿。客人一听，是个好主意，房租公司可以报销，酒店毫无损失，客人也挽回面子。就这样，小穆顺利地解决了这个棘手的问题。

[评析]

本例中的大堂副理巧妙处理客人拒付账的难题，给我们以深刻的启示。

第一，造成客人拒付账的根本原因，是由于服务员在销售名贵洋酒时，没有巧妙地报价，没有婉转的提醒“路易十三”这酒中贵族

的高价码，使客人付账时，一听价格心理承受不了。因此，服务员当客人点了名酒名菜时，应在介绍特点时巧妙报价，给客人思考的余地，就可以避免事后付帐时的尴尬。

第二，大堂副理平时注重与宾客的感情沟通与培养，为顺利处理客人与服务员的纠纷打下了良好的基础。如果不能和客人交上朋友，只是表情严肃地坐在大堂副理的办公桌前，听电话，接受投诉，那么客人就只能把你当出气筒；要不然，大堂副理就像一只花瓶，摆设罢了。这位大堂副理成功的经验，值得很好的吸取。

扮演“角色”

经常听到有些酒店员工发牢骚说：“酒店这碗饭难吃。”这主要是指员工常在客人面前受委屈，常常横竖不讨好，里外不是人，自尊心受到严重挫伤。这种现象的产生，归根结底还是没有角色意识。有些年轻人爱到高档酒店去当服务员，以为越是高档酒店就越享受、越舒服。事实恰恰相反，作为服务人员来说，酒店越高档，纪律越严越细，劳动强度越大，受委屈越多。因为那豪华漂亮的酒店不是供你享受，而是要你更竭尽全力为宾客服务的。角色不清，就把自己的位置完全放错了。以致一受挫伤，就无法忍受，正如下例。

一个下雨天，两位衣着入时的青年进入某四星级酒店，大声问应接的服务员：“伞放在哪里？”服务员感到客人不甚礼貌，就漫不经心地往身后的伞架方向一指。两位青年找了一圈未找到，就又转回来，恼怒地质问：“你在跟我们开玩笑吧？”服务员一听更不高兴，一声不吭地把他们领到拐角处伞架旁，转身走时，憋不住轻声嘟囔两字：“瞎子！”两青年听见了服务员的骂声，就上前与之争吵。在一阵唇枪舌剑后，客人怒不可遏地投诉。最后该服务员又检讨又被扣奖金。

[评析]

这位服务员就是由于没有摆对角色位置。她是以社会上人与人之间“平等”观念来处理这件事的。她的标准是，人与人要相互尊重。客人一进来就不礼貌，后来又出言不逊。“客人不尊重我，我为什么要对他服务好？”最终从角色的错误导入了服务的误区。作为服务角色就不能“平等”服务就要提倡“得理让人”，只要客人不违反酒店规定和社会法规，就不能也不必与客人“平起平坐”，不能针锋相对争个谁对谁错。培养“得理让人”的涵养和气度，正是服务员必需的一项行业素质。

秘书取走了邮件

有位长住在北京建国饭店的外宾出去办事，恰在他出门后，总台收到了他的快件。按惯例，他的邮件让秘书取走了。这位外宾晚上赶回来，没进房间就向总台要邮件。总台服务员辛红小姐向他解释说，那个邮件是上一班时取走的，请客人稍坐一下，然后听个满意答复。不想这个邮件是较特殊的，这位外宾非要自己马上取才行。这时服务员不可能详细了解客人潜在心理动机。客人当时暴躁起来，又是拍台面，又是拉住正在路过的外方经理骂辛红“愚蠢，扣客人的邮件”。辛红面对客人的大骂，一方面冷静地向外方老板汇报此事，一方面仍微笑地向客人道歉，请客人先休息。

第二天，这位外宾知道了自己的秘书未拆动那个邮件，所以走到总台前主动向辛红打招呼并且道歉，辛红尽管眼圈儿红了，心中极感委屈，但仍然像往常一样对客人致以亲切的问候，依然使客人感受到温馨的氛围。

[评析]

前台服务是一项综合性服务，眼、耳、口、手、腿都应强调个“勤”字，心中还要时刻平衡饭店与客人的利益，既要有人情味又不

失原则。要胜任前台服务就得像辛红这样，有很强的客人意识与应变能力。

本例中的辛红面对暴躁的客人，不卑不亢冷静耐心，使客人受到了感动。因为辛红认为，走进建国饭店的客人，服务员有责任让他们完全满意，自己的工作关系到建国饭店的形象。在这种思想意识指导下，领悟到服务的真谛，赢得了客人的信任。这种敬业精神令人赞叹。

“强行”补票

1998年1月31日，年近古稀的台胞郑先生住进了桂林凯悦酒店。他是获悉老伴不幸去世的噩耗而孤身一人赶回老家贵阳奔丧的。到桂林已是晚上，赴贵阳的交通票尚未有着落。而两天后就要举行葬礼，患有心脏病的郑先生此时急的团团转。酒店行李员胡贤得知事情原委，主动上前安慰客人，又多方找关系托人替他办票。但时值春运高峰，数日内所有前往贵阳方向的机票、车票全被预订一空。怎么办？小胡使出了最后一招。次日凌晨三时许，小胡领着郑先生“强行”登上开往贵阳的165次列车，然后又苦口婆心地说服列车长，终于给郑先生补了一张卧铺票。郑先生紧紧握着小胡的手，感激得流下了热泪。

[评析]

本例中的行李员小胡热情友善，乐于助人，解客人之急的服务精神，值得很好的学习。在酒店里，“急客人之所急，帮客人之所需，解客人之所难”是优质服务的表现之一。本例中的小胡以高度的责任感，主动给客人想办法解决车票问题，体现了强烈的服务意识和对客人深切的关心，正如事后这位台胞寄给酒店总经理的表扬信中所说，小胡的服务是“情暖客人心”。解决郑先生的困难，并不是小胡职责范围内的事，但他对客人怀有一颗爱心，不怕找票的

困难，凭着一股钻劲在重重困难中解决了车票问题。小胡热心地找车票，并非为个人，也不为亲人朋友，而是为素昧生平的客人，他的真情感动了列车长，“强行”补上了车票，解决了客人的燃眉之急。这是多么优秀的员工！多么出色的服务！酒店需要的就是这种甘心为客人服务、真正忠诚于酒店的好员工。

机灵的总台小姐

黄金海岸中技宾馆前厅总台，石家庄旅游外事职业学校的实习生珊珊小姐正在值班。这时，来了一位先生，对珊珊小姐说要找宾馆的詹总经理。珊珊小姐说：“好的，先生，请问您是哪个单位的？怎样称呼您？”客人报上了自己的单位与姓名，珊珊小姐又说：“先生，请您稍等，我为您联系一下。”于是珊珊小姐拨通了总经理办公室的电话，接电话的人正巧就是詹总经理，可是客人就在身边。实习生珊珊小姐机灵地说：“您好！我是总台，请问詹总经理在吗？有某某单位某某先生找她。”詹总经理一听，就明白了总台小姐的用意，于是从容地决定是否接见这位客人。

[评析]

作为宾馆的总经理，日理万机，是不可能随时接待所有来访客人；有些客人可由职能部门的管理人员来接待；还有些客人，由于某些原因，总经理不便于接待。所以作为总台服务人员不能不分青红皂白，只要是找总经理的就指引到总经理办公室，这样会妨碍经理的工作，有时还会让总经理很被动。若是 *VIP* 客人，应由前厅部经理汇报总经理安排接待。

本例中的旅游外事职业学校实习生总台小姐，就很细心又很机敏，她没有贸然请客人与总经理通电话，也没有不管三七二十一指引客人去找总经理，而是以装作不知总经理是否在办公室的方法，使总经理从容地决定是否见客。即使总经理决定不见此位客

人，经总台小组委婉解释，也伤害不了客人，又不使经理被动，可谓两全齐美。本例中的总台小姐表现了很高的业务素质、很好的礼貌修养与很强的应变能力。

验父母的钞

南戴河中纺宾馆的前厅总台，旅游外事职业学校的实习生小王正在总台值班。这时来了两位特殊的客人。一位先生和他妻子来宾馆入住。只见实习生小王认真地请二位客人登记，验看证件。在预收房租时，只见小王把收到的大钞放在验钞机下认真地一张张验看。这时那位先生和他妻子实在忍不住了：“孩子，连你爸妈的钞票也要验吗？”噢，原来这二位客人是实习生小王的父母，难怪看自己女儿一一细查自己的钱，觉得心里不是个滋味儿。小王笑着回答：“爸妈，这是手续制度。我相信您，但钱不一定是真的。对自己爸妈的钱，也要把好关，咱们不能让宾馆受损失，我要对宾馆负责呀，您说对吗？”一席话说得小王的父母乐了，不住点头，赞许地说：“你作的对，我们支持你，你认真的验钞吧！”小王办好登记手续，才掩饰不住内心的欢喜说：“爸妈，您来看我，我真高兴！”原来，小王的父母因孩子第一次出远门，心中放心不下，特地赶到南戴河来看望女儿，为了方便，便住进了孩子实习的宾馆。这样，实习生小王验父母钞一事在宾馆传为佳话。

〔评析〕

一、在总台收款，看起来是轻松的工作，无非是每天收收款、做做账而已。其实收款工作远非如此简单，需要收款员具有高度的责任感、严谨的工作态度及高水准的职业道德意识。众所周知，收款员每天都要接触大量现金，所以查验钞票是收款员工作中相当重要的环节。稍一疏忽就会给饭店和自己造成不必要的经济损失。由于收款员要对数以万计的大钞进行查验，不仅工作量大且

有技术难度。因此，每位收款员要以高度的责任感，掌握看、摸、弹等基本的辨认技巧，才得做到准确无误，万无一失。

二、实习生小王的父母来看望孩子，小王见到父母抑制不住满心欢喜。但是，在惊喜之余，头脑十分冷静，仍坚持认真按宾馆的规章制度办事，一丝不苟地按服务程序接待了自己的父母。她没有因为接待的客人是自己的父母亲而简化手续，马虎办理，硬是当着自己父母的面认真仔细地验父母的钞。这有违于人之常情的作法是难能可贵的，体现了实习生小王坚持原则、公私分明的工作态度。凭着这种忠于职守的敬业精神，定能出色地作好服务工作。

三、在饭店宾馆作服务工作，处在第一线，直接接触客人，也常常会遇到自己的朋友或亲人。有的服务员自我约束力差，就因私人感情而放弃原则，做出违反饭店规章制度、损害企业利益的事来，导致自己犯错误，甚至被辞退，这样的教训是很沉重的，应提起警惕。

通过此例，我们每位服务人员都应向实习生小王学习，作一名称职的服务员。

小小皮筋系真情

1998年的夏天，酷热难当，南戴河某宾馆迎来了全国各地来此消暑度假的客人。因为本地区电力资源的问题，电压普遍较低，导致许多空调开不起来，使宾馆大堂里显得又闷又热。旅游外事职业学校的实习生小莹正在总台值班。宾馆的长途电话很忙，外地的客人不断来总台要长途。只见一位小姐在大堂打长途电话，这位小姐留着长长的披肩发，再加上大堂里的闷热，满脸的汗水把头发粘在脸上，很不好受。她只好一手握听筒，一手紧抓住长发，好不让头发粘在脸上、脖子上。实习生小莹看见了这位小姐难受的样子，心想：这么闷热的天气，长发不适合披散开的，要是这位小姐把头发扎起来就凉快点儿了。忽然想起自己的头发上扎有多余的

皮筋 就解下一根皮筋 对小姐说：“小姐 大堂里闷热 您是否需要皮筋先把头发扎一下呢？”小姐一见小莹手中的皮筋立即露出了笑容，连声道谢：“太谢谢了！我正拿这长头发没办法呢！谢谢你！”小莹答道：“不用谢”。待小莹帮小姐把头发扎起来，“凉快多了！”小姐高兴地说。小莹看见小姐打电话的神态安详了，语气也温和多了。小姐从容地打完电话，又向小莹再次道谢。实习生小莹看小姐扎着利索的马尾辫轻快地离去，心中十分欣慰。

[评析]

此案例是细微服务的典型案例。

此案例中的实习生小莹，把客人做为第一关注。当观察到小姐的长发未扎起来而使她热的难耐，就从中分析出小姐打电话显得烦躁的原因是头发问题，立即从这个手抓头发的动作中捕捉了服务时机，机敏地从自己头发上摘下一根皮筋，热情地帮客人把长发扎起来，使客人立即感到清爽方便，有效缓解了烦躁情绪，使客人从容打完电话。小小皮筋解决了大问题，对客人来说真是及时雨，使客人十分感动。小小皮筋系着实习生小莹对客人的关心体贴，系着热心为客人服务的一片真情！递上一根小小的皮筋，对实习生小莹来说似乎是举手之劳，但能机敏地立即想出为客人解决困难的办法就很不简单了！皮筋虽小，作用很大，给客人解决了大难题。在这一细微服务中，倾注了实习生服务员对客人的莫大关心，细微的观察和很强的应变能力，让人感动。

迎进一位客人，送上一片温情

厦门鹭江宾馆的施志清自从做了迎宾员，每天九个多小时站在‘鹭江宾馆’四个大字的下面 举手投足 迎来送往已有五年。不管别人怎么看，小伙子却觉得职微责重，从某种意义上讲，是代表了整个特区形象、整个国家形象。

一次，美国建东银行厦门分行董事吴连生先生住进鹭江宾馆，因病咳血。当天下午 3 点多钟，小施正准备下班，看到这一情况后，立即叫了一辆的士，陪客人去看病。从医院出来时，天色已晚，医院附近没有车子，小施又徒步走了很远，为客人雇了一辆的士。吴先生看小施不怕传染，扶上扶下，万分感动，硬要塞给小施 100 元小费。小施回答的好：“我们都是骨肉同胞，你是兄长，我是小弟，难道兄长碰到困难，小弟帮了忙还要钱吗？再说，吴先生您爱国爱乡，捐了那么多钱给家乡办学，情义无价，这是用金钱不能计算的。”

[评析]

作为一个迎宾员职责是有限的，但小施的服务精神是无限的。他并不简简单单迎来送往，而是寻找机会，尽可能为客人提供更多的服务。他下班后看到客人生病，就毫不犹豫地叫车陪病人看病，将客人看成亲兄弟，对客人深厚的情意，感人肺腑。小施这种服务精神令人赞叹。由此例可以让我们认识到，客人进店前的期望值要成为离店时的满意值，这取决于服务人员的服务质量。为实现上述效果，酒店除了大力推行标准化服务之外，还要配之以感情服务。标准化好比躯壳，感情化则是灵魂。要实行感情化服务，酒店全体员工必须全身心地投入，将自己的热情融到日常服务中去。本例是一则典型的感情化服务范例。怎样做好感情化服务？小施是这样说的：“我只是一个普通的迎宾员，不能为祖国贡献什么大的发明，不能像工程师那样为祖国去设计一幢幢宏伟大厦，但我要用自己的真诚去为客人服务，使他们感到社会主义中国好，社会主义祖国亲。”每位员工都应像小施那样，怀有一颗爱心。

夜酒吧

一天晚上，两位台胞带着远道送行的家人，进门就向总服务台

的服务员问道：“有房间吗？”服务员答：“有。”好 给我租一间休息用，再租一间和家人谈心用。”服务员马上意识到，如果按客人的要求办，肯定无可非议，但可以给客人提供更好的安排。服务员马上微笑着向客人介绍说：“我们饭店有夜酒吧，里面宽敞明亮，又豪华，还可以随时点到各种酒水饮料，只收酒水饮料费用。”服务员又建议道：“是不是您那间谈心用的房间不用租了？”客人听后非常开心，连声说：“好，好，好！你们饭店就是好！我就像到了家一样。钱我不在乎，有夜酒吧这个好地方，我和我的家人太满意了。没想到你们想得比我还周到，就这样办吧！”

[评析]

本例中的酒店总台服务员具有极强的服务意识和极高的服务技巧。

第一，他能设身处地地站在客人的立场上去体验客人的需求心理。当他得知客人需要一个良好的谈话环境时，主动介绍夜酒吧，替客人想的十分周到，让客人非常感动。

第二，总台服务员没有机械地按客人要求开谈话的房间，而是分析客人需求，不满足于只是把房间销售出去，体现主动服务精神，给客人当了好参谋，显示了良好的职业道德。

第三，站在客人的立场上提供服务产品，是酒店营销的核心思想。像这位总台服务员那样，站在客人立场上处理问题的思想方法是每个酒店员工应该具备的。

法国小姐要弹烟灰

一次，在北京丽都假日饭店，前台预订员小范正在接待一位法国小姐的远程预订。由于这位法国小姐所要的酒店已经满员，只好寻找其他酒店。此时，法国小姐点燃着一支香烟，边吸边等待。小范正在微机操作中，突然感到这位小姐左右摇摆，抬头一看，原

来小姐烟头上的烟灰已经长了，她正在寻找烟灰缸。柜台上只有一个，而且放在另一头，客人看不见。小范立刻明白了，马上停下手中的电脑，说了声：“对不起！”立即起身紧走几步，到柜台那头，把烟缸拿过来，放在小姐手下。就在此时，烟灰不弹也不行了，只见小姐的手一动，不偏不歪正好弹在刚刚放下的烟缸里。预订手续办完，法国小姐离去。她刚刚走出几步，又回来了，冲小范微微一笑，认真地说：“小姐，我下次来北京还住丽都！”

[评析]

这位法国小姐为什么还要住丽都呢？因为她在小范的细微服务中受到了“第一关注”。此例中服务员小范一个拿烟缸的小动作，给了客人方便，使客人受到感动，由对服务员细微服务的赞叹化为对丽都的偏爱，为丽都又赢得一位外国客人。可见这小事影响不小，作用巨大。客人要弹烟灰这普普通通的小事都没有逃过正在操作电脑的小范的眼睛，良好的感知能力和敏锐的观察力使她立即捕捉了服务时机，反映了她具有强烈的服务意识，自觉为客人服务的态度和善于创造服务机会的能力。可见小事不能小看，“酒店服务无小事”，这话千真万确，每位酒店员工都要明确这一点。就能做到“客人是我们的第一关注”，给客人体贴入微恰到好处的服务。

索赔的语言艺术

在北京台湾饭店，一次有位客人在离店时把房内一条浴巾放在提箱内带走，被服务员发现后报给了大堂副理。根据酒店规定，一条浴巾需向客人索赔 50 元。如何不得罪客人，又要维护酒店利益，大堂副理思索着。

大堂副理在总台收银处找到刚结完账的客人，礼貌地请他到一处不引人注意的地方说：“先生，服务员在做房时发现您的房间

少了一条浴巾。”言下之意是：“你带走了一条浴巾已被我们发现了。”此时，客人和大堂副理都很清楚浴巾就在提箱内。客人秘而不宣，大堂副理也不加点破。客人面色有些紧张，但为了维护面子，拒不承认带走了浴巾。为了照顾客人的面子，开始给客人一个下台阶，大堂副理说：“请您回忆一下，是否有您的亲朋好友来过，顺便带走了？”意思是：“如果你不好意思当众把东西拿出来，你尽可找个借口说别人拿走了，付款时把浴巾买下。”客人说：“我住店期间根本没有亲朋好友来拜访。”从他的口气理解他的意思可能是：“我不愿花 50 元钱买这破东西。”大堂副理干脆就给他一个暗示，再给他一个下台阶，说：“从前我们也有过一些客人说是浴巾不见了，但他们后来回忆起来是放在床上，毯子遮住了。您是否能上楼看看，浴巾可能压在毯子下被忽略了。”这下客人理解了，拎着提箱上楼了。大堂副理在大堂恭候客人。客人从楼上下来，见了大堂副理，故作气状：“你们服务员检查太不仔细了，浴巾明明在沙发后面嘛！”这句话的潜台词是：“我已经把浴巾拿出来了，就放在沙发后面。”大堂副理心里很高兴，但不露声色，很有礼貌地说：“对不起，先生，打扰您了，谢谢您的合作。”要索赔，就得打扰客人，理当表示歉意。可是“谢谢您的合作”则有双层意思，听起来好像是客人动大驾为此区区小事上楼进房查找，其合作态度可谢。然而真正的含义则是：“您终于把浴巾拿出来了，避免了酒店损失。”如此合作岂能不谢？为了使客人尽快从羞愧中解脱出来，大堂副理很真诚地说了一句：“您下次来北京，欢迎再度光临我们酒店。”整个索赔结束了，客人的面子保住了，酒店的利益保住了，双方皆大欢喜。

[评析]

这是把“对”让给客人的典型一例。客人拿走了浴巾，又不肯丢面子，若直接了当指出客人错，就如“火上浇油”，客人会跳起来，会为维护自己的面子死不认帐，问题就难以解决了。仍以客人

“对”为前提，有利于平稳局势。本例中的大堂副理，站在客人的立场上，维护他的尊严，把“错”留给酒店，巧妙地给客人下台阶的机会，终于使客人理解了酒店的诚意和大堂副理好意，而拿出了浴巾，使客人体面的走出酒店，又避免了酒店损失。这位大堂副理用心之良苦，态度之真诚，处理问题技巧之高超，令人折服，他的服务真正体现了“客人永远是对的”服务意识。

像这样的例子在日常服务中是经常发生的，只要服务人员用心去思考、去钻研、去改进，那么在“客人永远是对的”前提下，我们的服务也会变得越来越正确。

“老外”有时并不“外”

一天，有位斯里兰卡客人来到南京某饭店下榻。前厅部开房员为之办理住店手续。由于确认客人身份，核对证件耽搁了一些时间，客人有些不耐烦。于是开房员使用中文向客人的陪同进行解释。言语中他随口以“老外”二字称呼客人，可巧这位陪同正是客人的妻子，结果引起客人极大的不满。事后，开房员虽然向客人表示了歉意，但客人仍表示不予谅解，给酒店声誉带来了消极的影响。

[评析]

这个事例，对饭店的每一位员工来说，应引以为戒。这位开房员在对客服务中，不注意使用礼貌语言。他误认为，外国客人不懂中文，称“老外”无所谓。其实“老外”有时并不“外”，一旦客人听懂你以不礼貌的语言称呼他，心里肯定不会愉快。

在饭店服务中，使用礼貌用语是对服务人员的基本要求，我们每位员工在对客服务中，都应做到语言优美、礼貌待客，这样才能满足客人希望受到尊重的心理，才会赢得客人的满意。

金发小姐笑了

一天，来自美国的两位金发小姐在长城饭店大厅里焦急而又大声地向陪同发火，某旅行社 19 岁的实习导游第一次单独陪同，就遇到了棘手的事，不知所措。他赶紧向前台服务员小范求助。“小姐，请不要着急，慢慢说，长城饭店一定会为您解决困难的。”听了小范的话，两位美国小姐才稍稍定下心，详细道出了事情的原因：凯特和安妮是亲姐儿俩，此次结伴来中国旅游。出了首都机场到长城饭店后才发现挎在凯特身上的腰包不见了。腰包里有俩人的护照、几张信用卡、订房证明、现金、车本及钥匙等物。如果找不到腰包，俩人不仅无法再继续旅游，而且损失极大。“真倒霉，真倒霉！”凯特说到激动之处气得竟跺起了脚。“小姐，这种事情在哪个国家都可能发生。您放心，我会尽力帮助你们。”小范一边安慰客人，一边又详细询问了腰包的颜色、大小等问题。看到姐儿俩确实累了，小范破例先开了一间客房让两人进去歇歇，并请服务员送来了饮料，感动得姐儿俩一再表示感谢！临出门时，安妮悄声对小范说：“这个小导游很好，就是办不了什么事。”小范笑了：“他头一次陪团就碰上这样的事儿，没有经验，请原谅他。”

小范首先根据乘车收据拨通了出租公司的电话，经对方查找，没有发现腰包。“很可能是丢在机场上了。”小范好不容易才与机场的有关部门联系上，依然未发现腰包的线索。小范并不灰心，一遍又一遍地回忆失主提供的线索。“……当我们出机场的时候，大门口的人很多很拥挤……”猛然，他记起了失主的这句抱怨，拥挤说明人挨着人，在此段时间内，腰包的扣环很有可能被挤掉。小范眼睛一亮，觉得自己的分析是正确的。他拿起电话，直拨长城饭店设在机场大厅的接待台。接到“报案”后，接待员立即按照线索去查找。果不其然，腰包被工作人员捡到交给了领导。小范一颗悬着的心才放了下来。

凯特和安妮哪儿有心思在房间呆着，姐儿俩来到大厅打听消息，碰到了来找她们的小范：“腰包在机场找到了！”听到喜讯，姐儿俩高兴得跳了起来，安妮还热烈地在小范的脸颊上吻了一下，弄得小伙子直不好意思。“小范先生待人体贴周到，使我们感受到长城饭店宾至如归的一流服务。像他这样好的员工是贵店的荣誉，北京给我们留下了美好的印象。”这是姐儿俩在感谢信中对小范的赞美。

[评析]

这是一个急客人之所急的典型例子。凯特与安妮丢了腰包，她们将无法在中国旅游并受到极大损失，客人因此而产生焦急沮丧的心情，不但应予以理解和同情，更重要的是应想方设法为姐儿俩找到失物。

小范在处理此事的过程中，表现了冷静和灵活应变的能力。客人遇到意外会产生焦躁不安的情绪，他首先破例先安排房间让客人休息并安慰客人，使客人冷静下来，接着便想办法为客人解决实际问题。小范冷静思考、思维敏捷，很快从客人提供的线索中析出答案，从蛛丝马迹一举找回腰包，这正是小范良好的业务素质 and 丰富经验的反映。

优质服务的禁忌——机械服务

石家庄某职业学校在石家庄某三星级酒店为秦皇岛客人预订了两个标准间。三位客人下午 6 点由校方陪同入住该酒店。来到总台，服务员要求秦皇岛客人填表并出示身份证，三位客人的身份证不便取出。这时学校外联人员提出：我是通过公关销售处预订的，能否先请客人进入房间，然后由我在此办理手续。因为外联员只有一个身份证，服务员不同意。双方在僵持不下时，过来一位主管，了解此情况后，同意留下外联员一人办理手续，并用其身份证

为其他客人担保，让行李员带领客人先进房间。由于入住得不顺利，又耽误了很长时间，使预订方非常不满。

[评析]

第一，按照饭店规定，每位客人入住都应填写住宿登记表，并出示身份证，这是常规。但三位秦皇岛的客人是由旅游外事职业学校通过公关营销处预订的，是关系单位预订，可作例外处理。可由该校联系人代办住宿手续，并留下其身份证号码，为客人担保。

第二，即使是普通客人，如入住时正值开餐时间，客人急于入房，也可先请客人进房间休息，或到餐厅用餐，留下一人收齐身份证统一办理手续，或等客人回房后补办。

第三，酒店服务必须遵循规范，但是一种规范不可能适应天下所有客人，服务规范只能保证酒店对客人提供最基本的服务，这是远远不够的。这就需要在规范服务的基础上，提供灵活的非规范化服务，才能真正让客人完全满意。

第四，本案例中总台服务员就没有处理好规范化与灵活服务的关系，服务死板、机械，不灵活，且缺少人情味，让人有跟机械打交道的感觉，这样客人永远不会满意。优质服务的含义是让客人满意，我们也满意，服务员的服务应是高雅、亲切、周到、舒适和方便。仅有规范化、标准化的服务还不等于优质服务，饭店业流行这样一句话：优质服务 = 标准化 + 服务艺术。

背后鞠躬

日本人讲礼貌，行鞠躬礼是司空见惯的，可是我国某留学生在日本学习期间看到的一次日本人行鞠躬礼却在脑海中留下了深刻的印象。

一天，这位留学生来到了日航大阪饭店的前厅。那时，正是日本国内旅游旺季，大厅里宾客进进出出，络绎不绝。一位手提皮箱