

责任编辑 :单丽平

图书在版编目(CIP)数据

客房服务手册 /王少武,张耀宗编著. —北京:旅游教育出版社, 2004. 2

ISBN 7-5637-1183-X

I. 客... II. ①王... ②张... III. 饭店-商业服务-手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 117004 号

客房服务手册

王少武 张耀宗 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx @ sohu.com
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/32
印 张	8.25
字 数	130 千字
版 次	2004 年 2 月第 1 版
印 次	2004 年 2 月第 1 次印刷
印 数	1~5000 册
定 价	14.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为了使饭店客房、前厅等服务人员更好地为宾客服务,掌握专业知识,提高业务素质和服务水平,我们组织有关专家将饭店、宾馆的众多知识以手册的形式汇编成册。它融知识性、针对性于一体,旨在帮助饭店、宾馆的服务人员更好地掌握客房、前厅服务技能及相关知识,帮助他们更快地提高服务技能。

《客房服务手册》以问答的形式对饭店客房部、前厅部的服务程序、服务规范和服务技能进行了深入浅出的讲解。其中内容包括客房基础知识、客房卫生清扫知识、客房服务知识、会议服务知识、安全保卫知识、前厅服务知识、行李服务知识、商务中心基础知识等,是一本实用性、操作性较强的图书。

本书可作为饭店经理、管理人员及训导人员培训客房、前厅服务人员的参考依据和教材,也可以作为饭店、宾馆服务人员的业务自学用书和操作指导用书,解决了饭店管理人员指挥,服务人员被动执行而不知为什么的问题。

愿本书会成为饭店经理、饭店中层管理人员、饭店训导人员、客房服务员、前厅服务员和旅游学校饭店专业师生的好帮手。

旅游教育出版社

2004.1

● 素 质 篇

- 1 一、饭店员工应具备的基本素质
- 1 1. 员工基本素质要求的具体内容是什么？
- 2 2. 员工思想素质的具体内容是什么？
- 3 3. 员工道德素质的具体内容是什么？
- 4 4. 员工文化素质的具体内容是什么？
- 4 5. 员工技术素质的具体内容是什么？
- 4 6. 员工业务素质的具体内容是什么？
- 5 7. 员工管理素质的具体内容是什么？
- 5 8. 客房部管理人员应具备什么样的素质？
- 6 9. 服务员处理疑难问题应具备哪几个条件？
- 6 10. 服务员的应变能力指的是什么？
- 7 二、饭店员工服务的礼貌礼节
- 7 11. 礼的含义是什么？
- 7 12. 礼貌的含义是什么？
- 7 13. 礼节的含义是什么？
- 8 14. 礼仪的含义是什么？
- 8 15. 礼貌、礼节、礼仪的联系和区别是什么？



- | | |
|----|-------------------------|
| 8 | 16. 讲究礼貌礼节的意义是什么？ |
| 9 | 17. 礼貌服务须要做到哪些？ |
| 9 | 18. 文明接待、礼貌服务的原则是什么？ |
| 10 | 19. 仪容的含义是什么？ |
| 10 | 20. 仪表的含义是什么？ |
| 10 | 21. 仪表仪容的重要性是什么？ |
| 10 | 22. 仪态的含义是什么？ |
| 11 | 23. 仪态的重要性是什么？ |
| 11 | 24. 仪表仪容的具体要求是什么？ |
| 12 | 25. 讲究礼貌礼节的称职服务员必须做到哪些？ |
| 13 | 26. 服务工作中常见的礼节有哪些？ |
| 13 | 27. 问候礼的具体内容是什么？ |
| 13 | 28. 称呼礼的具体内容是什么？ |
| 14 | 29. 应答礼的具体内容是什么？ |
| 14 | 30. 迎送礼的具体内容是什么？ |
| 15 | 31. 操作礼的具体内容是什么？ |
| 15 | 32. 握手礼的具体内容是什么？ |
| 16 | 33. 微笑服务的意义和作用是什么？ |
| 17 | 34. 热情服务的“五个一样”是什么？ |
| 17 | 35. “五声十一字”的具体内容是什么？ |



- | | |
|----|----------------------------|
| 17 | 36. 什么是服务态度？ |
| 17 | 37. 什么是服务质量？ |
| 18 | 38. 服务员的服饰有哪些要求？ |
| 18 | 39. 服务员如何穿着西装？ |
| 18 | 40. 服务员如何穿着鞋袜？ |
| 18 | 41. 服务员的言行举止要求是什么？ |
| 20 | 42. 服务员的谈吐要求是什么？ |
| 20 | 43. 服务员如何行走？ |
| 20 | 44. 服务员如何站立？ |
| 21 | 45. 什么是服务员的正确坐姿？ |
| 21 | 46. 服务员如何运用手势？ |
| 22 | 47. 服务员在使用服务用语时应注意哪些问题？ |
| 23 | 48. 服务员在工作中与外宾交谈时，应注意哪些问题？ |
| 23 | 49. 服务员如何接听电话？ |
| 24 | 50. 服务员在楼层的大厅、走廊遇到客人时怎么办？ |
| 24 | 51. 服务员在行走中有急事需要超越客人时怎么办？ |
| 25 | 52. 客人正在谈话，服务员有急事找他时怎么办？ |



- 25 53. 当服务员对客人提出的问题不清楚, 难以回答时怎么办?
- 26 54. 客人在通道里从对面走来, 服务员应怎么办?
- 26 55. 遇到着装奇异、举止特殊的客人时服务员应怎么办?
- 26 56. 因工作需要, 服务员与客人一同乘坐电梯时怎么办?

● 前 厅 篇

- 28 一、前厅的基础知识
- 28 57. 前厅部与客房部是什么关系?
- 28 58. 前厅部的主要任务是什么?
- 30 59. 前厅部业务的特点是什么?
- 30 60. 总服务台的职能是什么?
- 30 二、前台预订
- 30 61. 客房预订的渠道有哪些?
- 31 62. 客房预订的方式有哪些?
- 31 63. 客房预订有哪几种类型?
- 32 64. 客房预订的基本形式有哪几种?
- 33 65. 饭店内部的订房怎样处理?
- 33 66. 如何保守房价秘密?



- 34 67. 什么叫超额预订？
- 35 68. 保证性预订有什么特点？
- 35 69. 客房价格有哪些种类？
- 36 70. 如何处理客人电话预订？
- 36 71. 如何处理客人传真预订？
- 37 72. 如何处理客人更改预订？
- 37 73. 如何处理客人取消预订？
- 37 74. 如何处理 VIP 客人预订？
- 38 75. 如何处理网上预订？
- 38 76. 如何处理预订单的存档？
- 39 77. 如何处理客人预订未到？
- 39 78. 如何处理担保预订？
- 40 79. 如何处理会议室的预订？
- 40 80. 如何建立客人档案资料？
- 41 三、前台接待
- 41 81. 如何为团队客人分配房间？
- 41 82. 如何为散客分配房间？
- 41 83. 如何为预订的散客办理入住手续？
- 42 84. 如何为 VIP 客人办理入住手续？
- 42 85. 如何为团队客人办理入住手续？



- | | |
|----|----------------------------|
| 43 | 86. 如何为没有预订的客人办理入住手续？ |
| 43 | 87. 如何建立和查寻客史档案？ |
| 43 | 88. 如何处理担保预订但未抵达的情况？ |
| 44 | 89. 如何处理矛盾房？ |
| 44 | 90. 排房的顺序是什么？ |
| 45 | 91. 排房时应注意的问题有哪些？ |
| 45 | 92. 如果发生重复排房怎么办？ |
| 46 | 93. 怎样做好重要客人的入住接待？ |
| 47 | 94. 前台问讯员在服务中应做到哪些？ |
| 47 | 95. 前台问讯、留言服务中应注意哪些要点？ |
| 48 | 96. 如何收取客人的预付款？ |
| 49 | 97. 客人在办理入住时拒付预付款怎么办？ |
| 49 | 98. 客人在饭店发生的费用已超出预付款数额怎么办？ |
| 50 | 99. 如何处理住店客人换房？ |
| 50 | 100. 客人外出要求保留房间时怎么办？ |
| 50 | 101. 如何为团队客人提供叫醒服务？ |
| 51 | 102. 如何处理客人的特殊要求？ |
| 51 | 103. 如何处理客人投诉？ |



- 51 104. 如何处理客人留言？
- 52 105. 如何为客人提供咨询服务？
- 52 106. 如何为客人提供信函服务？
- 52 107. 如何为客人办理代订火车票？
- 53 108. 走客房尚未清扫出来,而客人要求入住后再清扫,应如何处理？
- 53 109. 客人离店时要求帮助转交物品怎么办？
- 54 110. 如何处理客人超时离店？
- 54 111. 当接待员正在服务台接听电话,有客人来到面前时怎么办？
- 55 四、行李服务
- 55 112. 大门应接员(门童)在服务中应做到哪些？
- 56 113. 如何提供拉车门服务？
- 56 114. 如何做好雨天服务？
- 57 115. 行李员在服务中应做到哪些？
- 59 116. 帮助客人拿行李时应注意什么？
- 59 117. 行李员如何引领客人进入房间？
- 60 118. 如何办理团队客人入住时的行李服务？
- 60 119. 如何办理团队客人离店时的行李服务？



- 60 120. 当将行李送入房时,客人说还有欠差怎么办?
- 61 121. 如何为客人提供接机服务?
- 62 122. 如何为客人提供送机服务?
- 62 123. 如何办理散客入住时行李服务?
- 63 124. 如何办理散客离店时行李服务?
- 63 125. 如何办理客人寄存行李服务?
- 63 126. 如何办理客人领取行李服务?
- 64 127. 客人退房离店时如有物品交给行李部,说会有人来取,怎样办理?
- 64 128. 客人提取寄存的行李时,提取凭证丢失怎么办?
- 64 129. 行李员如何为客人提供换房服务?
- 65 130. 如何为客人提供衣帽寄存服务?
- 66 131. 当服务员接到客人的邮件、挂号信时怎么办?
- 66 132. 如何办理员工邮件的递送?
- 67 133. 如何办理报纸的发送?
- 67 134. 如何处理离店客人的邮件?
- 67 135. 如何为客人提供店内找人服务?
- 68 五、电话总机
- 68 136. 电话总机的业务范围及基本要求是什么?



- 69 137. 话务员的素质要求是什么？
- 69 138. 话务员如何使用节日问候语？
- 70 139. 如何接转房间电话？
- 70 140. 如何回答客人的问询电话？
- 71 141. 如何回答客人关于世界时差问题？
- 71 142. 如何为客人提供叫醒服务？
- 71 143. 如何为 VIP 客人提供叫醒服务？
- 72 144. 如何为客人提供免打扰服务？
- 72 145. 如何处理客人留言？
- 73 146. 话务员如何处理找员工的外线电话？
- 73 147. 有电话找总经理或部门经理,话务员应如何处理？
- 74 148. 话务员如何处理骚扰电话？
- 74 149. 如有电话找保密房间的客人怎么办？
- 75 150. 如何保养话务台？
- 75 151. 如何处理客人、员工紧急报警？
- 76 152. 如何处理消防中心紧急报警？
- 76 六、商务中心
- 76 153. 对商务中心员工的素质有哪些要求？
- 77 154. 商务中心如何做到 24 小时服务？
- 77 155. 如何接待进入商务中心的客人？



- 77 156. 如何为客人提供出租电脑服务？
- 78 157. 如何为客人提供上网服务？
- 78 158. 如何为客人提供复印服务？
- 79 159. 如何为客人提供快件服务？
- 79 160. 如何为客人提供发送传真服务？
- 80 161. 如何为客人提供接收传真服务？
- 80 162. 如何为客人提供文件打印服务？
- 80 163. 如何处理客人遗留商务中心的物品？

● 客 房 篇

- 82 一、客房的基础知识
- 82 164. 客房在饭店中的地位和作用是什么？
- 82 165. 从哪几个方面说明客房是饭店的重要组成部分？
- 83 166. 客房部的主要任务有哪些？
- 83 167. 客房作为商品出售有哪些基本要求？
- 84 168. 客房产品的最大的特点是什么？
- 84 169. 客房产品质量标准主要包括哪几个方面的内容？
- 85 170. 客房的种类有多少？
- 87 171. 客房装饰的原则是什么？



- 87 172. 客房家具的布置原则是什么？
- 87 173. 如何搭配房间色彩？
- 88 174. 客房的功能设计有哪些内容？
- 89 175. 客房用品配备的基本原则是什么？
- 90 176. 书房的装饰布置应注意些什么？
- 90 177. 客房墙饰的布置有哪些方法和要求？
- 91 178. 布置客房摆件应注意些什么？
- 92 179. 客房花草布置的种类和要求是什么？
- 92 180. 客房摆放鲜花应注意些什么？
- 94 181. 沏茶与泡茶有什么区别？
- 94 182. 客房低值易耗品管理“四定”的内容是什么？
- 95 183. 客房卫生间的“五巾”指的是什么？
- 95 184. “五巾”的规格有哪些？
- 96 185. 毛巾的质量要素有哪些？
- 97 186. 为什么要定期翻转床垫？
- 98 187. 客房状态如何表示？
- 98 188. 什么是客房双开率？
- 98 189. 平均房价的计算方法有哪些？
- 100 190. 建立客房服务中心应具备哪些条件？
- 100 191. 客房服务中心的职能是什么？



- 101 192. 实行客房服务中心的优点和缺点各有哪些？
- 102 193. 商务楼层有哪些具体服务内容？
- 102 194. 商务楼层如何为客人提供入住服务？
- 103 195. 哪些客人属于 VIP 客人？
- 104 196. 客房服务的 4 个环节是什么？
- 104 197. 客房管理的基本内容是什么？
- 104 198. 淡季和旺季期间客房部的工作有哪些不同？
- 105 199. 维修房和未出租房为什么要每天检查？
- 106 200. 如何建立检查客房的制度？
- 107 201. 一天应几次检查和补充住客房迷你酒吧？
- 107 202. 什么叫饭店服务投诉？
- 108 203. 宾客投诉方式有哪几种？
- 108 204. 客房常见的投诉原因有哪些？
- 108 205. 处理投诉的原则是什么？
- 109 206. 宾客投诉时的心理反映有哪几种？
- 109 207. 客房消毒液的种类有哪些？
- 110 208. 如何配制消毒液？
- 110 209. 常用的清洁剂有几种类型？



- 111 210. 使用清洁剂应注意哪些事项？
- 111 211. 怎样保养木制家具？
- 112 212. 什么是优质服务？
- 113 213. 优质服务的内容包括哪些？
- 113 214. 对住客的服务包括哪几类？
- 113 215. 常规服务应做到哪些？
- 113 216. 规范服务指的是什么？
- 113 217. 规范服务包括哪些内容？
- 114 218. 超常服务指的是什么？
- 114 219. 为什么超常服务要以客人需要为宗旨？
- 114 220. 个性服务可分为几个层次？
- 114 221. 客房服务的特点是什么？
- 115 222. 什么是“明”服务和“暗”服务？
- 116 223. 客房服务如何满足客人的心理需求？
- 118 二、客房服务中心
- 118 224. 客房服务中心的主要职责是什么？
- 119 225. 如何接听客人电话？
- 119 226. 如何保管工作钥匙？
- 119 227. 当接到住房通知单时怎么办？
- 120 228. 如何处理客人遗留物品？



- 121 229. 如何填写电话记录？
- 121 230. 如何处理客人租借物品？
- 121 231. 如何处理客人要求维修客房设施的问题？
- 122 232. 如何更改房态？
- 122 233. 如何处理客人失物认领？
- 123 234. 如何为客人提供加床服务？
- 123 235. 遇有住店客人过生日，应做好哪些服务？
- 124 236. 代客修理物品应注意些什么？
- 125 237. 走客查房的内容是什么？
- 126 238. 晚间查房工作程序是什么？
- 127 239. 为客人准备水果时应注意些什么？
- 128 240. 送洗客衣服务“六个认真”的内容是什么？
- 130 241. 服务员应了解客人哪些情况？
- 130 242. 了解住客情况有哪些方法？
- 130 243. 如何使用对讲机？
- 131 三、卫生清扫
- 131 244. 客房清扫工作的重要性是什么？
- 131 245. 客房清扫前的准备工作有哪些？
- 132 246. 如何准备工作车？



- 132 247. 客房清扫的基本原则是什么？
- 133 248. 清扫客房的程序是什么？
- 133 249. 楼层客房清扫顺序是什么？
- 134 250. 如何使用和保管工作钥匙？
- 134 251. 服务员如何开关客房门？
- 135 252. 清扫员如何填写工作报告单？
- 136 253. 客房清洁卫生质量标准是什么？
- 136 254. 如何处理 DND 房？
- 137 255. 如何报房态？
- 137 256. 如何报维修？
- 138 257. 中式做床的操作程序和标准是什么？
- 139 258. 西式做床的操作程序和标准是什么？
- 140 259. 如何清洁客房？
- 141 260. 房间卫生标准是什么？
- 142 261. 卫生间卫生标准是什么？
- 142 262. 如何检查房间？
- 143 263. 如何检查卫生间？
- 143 264. 如何检查清扫完的走客房？
- 145 265. 如何进行房间消毒？
- 145 266. 如何进行卫生间消毒？
- 146 267. 如何清洗和消毒饮具？