



申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前与在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学资料还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训教学工作,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

本套教材涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶吧、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

全套教材另配有训练手册和教学资料,可供读者检查学习成果,强化技能训练。

与同类出版物相比,本套教材具有以下特点:

第一,可操作性强。本套教材以读者的实际需要为出发点,紧

密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店内的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度;在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。本书文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程图,说明技能操作的步骤及服务质量标准。此外,在行文中穿插案例及服务小贴士,以增加读者的认知和理解力。

第三,紧扣职业技能鉴定。本书内容紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完本书后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加考核前自学。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,我们希望得到广大师生一如既往的关心和支持。对教材使用中出现的问題,我们更希望得到广大师生的积极反馈。我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,以回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社



## 观察能力

模块 1 观察的前提条件

模块 2 观察能力测试

模块 3 观察能力训练法

模块 4 观察能力情景模拟

观察是一种有目的、有计划的知觉过程。观察力是指发现事物特征的能力。饭店服务员的观察能力要求其眼光敏锐,能看出客人没有说出的各种要求,从而做到主动服务。饭店服务员与客人交往的时间很短,而且服务人员接触的多数是不认识的客人,要在短时间内与客人建立起融洽的关系为销售工作打下好的基础,主要是看服务员有没有敏锐的洞察力。

[基本要点]

- ◆ 观察的前提条件
- ◆ 观察能力测试
- ◆ 观察能力训练
- ◆ 观察能力现场模拟

## 模块 1

# 观察的前提条件

在饭店日常工作中,许多宾客常将真实的自我隐藏起来,需要服务员用敏锐的观察力去了解和把握,从而提供有针对性的服务。例如,从宾客进店的举止上可以去了解其服务需求,从穿衣打扮上可以了解客人的职业、身份和服务标准,从客人神态表情上可以了解客人对服务的心理感受,等等。

### ● 浓厚的观察兴趣

只有热爱本职工作、对宾客来到饭店的消费行为饶有兴趣的



服务员,才会主动持久地去观察宾客心理活动的表现、特点和规律。

- 有持久、稳定的注意力

没有注意便没有观察,观察时高度集中和深入细致地注意才会有结果。很多人在服务过程中确实是有意识地去观察了,但往往注意力太容易分散,最后发现什么也没观察到。

- 进行积极的思维

观察的时候不光要看,还要思考。无论是从听客人讲话上,还是从看客人打扮上,都要认真进行分析、综合,抓住客人行为表现的主要特征,进而推断客人的心理活动,为进行恰当的服务提供依据。

- 要具备一定的知识和方法

知识越是丰富,方法越多,观察的准确性也就越高。

## 模块 2

# 观察能力测试

### 摇摇知识点一 观察能力评定基本要点

(员)注意初次见面的客人的反应,仔细观察(难度指数:★★)

(圆)能根据客人的表情和职业,悟出该客人的需求(难度指数:★★★)



(猿养成能够琢磨出“客人现在想要什么”的习惯(难度指数:★★★★)

(源在与客人谈话的同时,可以发现客人新的需求(难度指数:★★★★)

(缘能够清楚自己现在的短处以及补救的方法,并能付诸行动(难度指数:★★★)

## 摇摇知识点二 观察力测试卷

猿第一次进入饭店时,你

粤注意桌椅的摆放

月注意用具的准确位置

悦观察墙上挂着些什么

猿与客人相遇时,你

粤只看他的脸

月只看他脸上的个别部位

悦悄悄地把他从头到脚都打量一遍

猿你从你看见过的风景中记住了

粤色调

月天空

悦当时浮现的那种感觉

源早晨醒来后,你

粤马上想到你该做什么

月回想昨晚做的梦

悦回忆起昨天都做了些什么

缘当你坐上公共汽车,你

粤谁都不搭理

月看看站在身旁的人

悦跟距离最近的人搭话



远 在饭店里,你经常观察  
粤 街上行驶的车辆  
月 饭店的设施  
悦 饭店来往的行人

苑 当你看橱窗时,你  
粤 只关心对自己有用的东西  
月 也要看看此时不需要的东西  
悦 注意观察每一样东西

愿 如果你在家里需要什么东西,你  
粤 把注意力集中在东西可能存放的地方  
月 到处寻找  
悦 请别人帮着寻找

怨 看到你亲戚、朋友过去的照片  
粤 激动  
月 觉得可笑  
悦 尽量了解都是谁

园 假如有人建议你参加你不会的运动,你会  
粤 试图学会玩并且想赢  
月 藉口过段时间再玩而给予拒绝  
悦 直言你不玩

员 你在公园等一个人,你会  
粤 仔细观察近在身边的人  
月 看报纸  
悦 想某事

圆 在满天繁星的夜晚,你会  
粤 努力观察星座  
月 只是一味地看天空  
悦 什么也不看

猿你放下正在读的书时,你会  
 粤用铅笔标出读到什么地方  
 月教上书签  
 悦相信自己的记忆力  
 猿你记住领导的  
 粤姓名  
 月外貌  
 悦什么也没记住  
 猿你在摆好的餐桌前  
 粤赞美它的精美之处  
 月看看人们都到齐了没有  
 悦看看所有的椅子是否都放在合适的位置上

答案及评分：

	员	圆	猿	源	缘	远	苑	愿	怨	员	猿	圆	猿	猿	猿	猿
粤	圆	员	猿	猿	员	员	员	猿	圆	猿	猿	猿	猿	猿	圆	员
月	猿	圆	圆	员	猿	猿	圆	员	员	圆	员	圆	圆	猿	圆	
悦	员	猿	员	圆	圆	圆	猿	圆	猿	员	圆	员	员	员	猿	猿

得分说明：

猿缘-圆猿你的观察能力有待提高。作为饭店服务员,你比较注重个人感受,而忽略了许多饭店的真实的东西,或者仅限于对自己所感兴趣的人或事,比如对前厅工作感兴趣的你往往只对于这方面的问题感兴趣,也会注意观察这方面的事务。建议要多观察服务中的细节,这样才能让自己的工作做得更好。

圆苑-猿猿你有一定的观察能力,但带有强烈的主观色彩。一般来说,在服务中,你的待人接物往往都会有一定的偏见,全凭自己的喜欢来判定自己所观察到的事务,比如遇见一个来饭店的客人,



你会根据你的经验对他做出判断,从而确定对待他的方式和态度。建议在服务中要收敛自己的主观情绪,把心思更多地放在如何根据你观察到的细节去做好让顾客满意的服务上。

**猿- 濂**你有很敏锐的观察能力,并且会有目的、有意识地去观察身边的事物,也很有选择性,因此观察到的“蛛丝马迹”总是能在适当的时候为你所用。在服务工作中,你总能敏锐并且当地地利用你所观察到的信息,因地制宜地为顾客提供个性化的服务。

## 模块 3

# 观察能力训练法

### ● 求异法

比较两个人或两类人各方面的异同。例如,选定两个具体的客人,分析比较这两个人的异同,包括他们的外表容貌、穿着打扮、言谈举止等方面,可以分析一下并把这些记录下来,越多越好(可操作性系数★★★★)。

### ● 描述法

在短时间内说出观察对象尽可能多的特点。选定一个具体的观察对象,然后给自己定时,在规定时间内尽可能多地说出它的特点,越细微越好,越准确越好。慢慢地你就会发现你平时确实对这个观察对象忽略了很多(可操作性系数★★★★)。

### ● 互动

同观察能力强的人一起观察。找一个身边观察能力强的

人,在他观察事物时,仔细观察他,比如他观察的具体角度、时间等,努力学习,找出和他的差距,并尽可能向他靠近(可操作性系数★★)。

- 对比法

发现观察对象微小的变化。选定一个时间段和具体的某一个观察对象,开始可以以一周为宜,观察发现他的变化,到最后可以以一天或者一个小时为宜,观察发现他的细微变化(可操作性系数★★★★)。

## 模块 4

# 观察能力情景模拟

- 活动经过

服务人员每两人一组,分别扮演各种不同身份的人前来饭店光顾,另一个则通过观察来人做出适当的接待反应。

- 活动要求

服务人员必须采取适当的接待方式,并且要阐明这样做的根据。

- 活动目的

提高服务人员现场的观察能力。

- 情景模拟

(情景一)客人进餐厅急急忙忙,东张西望,总看手表。

服务人员：立刻迎上去，为客人领位，为客人提供方便快捷的服务。

依据：迹象表明客人的时间非常紧张，需要服务迅速。

（情景二）客人进餐厅东看西瞧，迟迟不点菜。

服务人员：引领客人坐下，为客人详细介绍餐厅的特色菜。

依据：迹象表明客人是第一次来，需要对餐厅有个整体简单的了解。

（情景三）客人用餐时皱着眉头。

服务人员：立即上前轻声询问是不是菜肴味道不合胃口，需不需要重新加工。

依据：可能是菜肴味道不佳或不对他胃口。

（情景四）多人用餐，边吃边谈，眉开眼笑，说明他们是老朋友或老熟人。

服务人员：安静站在桌旁一米远处，仔细注视客人，及时提供必要的服务。

依据：迹象表明他们是老朋友或老熟人，不希望别人打扰。

（情景五）客人点了脆、焦、硬的菜肴，送入口中又吐出来。

服务人员：上前询问，若有必要，拿回厨房重新加工。建议记下客人这一特征，下次光顾时注意嘱咐厨师把客人的食物烹饪得更熟烂些。

依据：迹象表明他的牙齿可能不好。

[ 经典案例 ]

某天傍晚，正下着滂沱大雨，某城一家五星级酒店大堂内，一位戴眼镜的先生正来回踱步，他时而看看酒店的一些指示牌，在总台前看看房价表，时而从酒店大堂的几个走廊走进走出，似乎在等人，又似乎在寻找什么……

他的举止引起了今晚值班的凯丽的注意。此时，她正在大堂内巡视，一双敏锐的眼睛不被察觉地扫过每一位客人。平时，碰到

这样的客人 凯丽都会主动走上前去征询是否需要帮助 ,客人会从凯丽这里得到他们所需的信息 ,凯丽热情主动的服务态度也常常受到客人的好评。这时 ,她像往常一样上前询问客人 :

“晚上好 ,先生 ,请问您需要什么帮助吗 ?”

“我……”客人欲言又止。

“您要住宿吗 ?我可以为您介绍房价……”凯丽又说。

“啊 ,不要 ,不要”客人有点慌乱。

“您是不是在等人或找人 ?”

“不是 ,不是。”

“那么 ,您是不是要去哪里 ?”凯丽见客人盯着指示牌 ,进一步提供服务。

“我不要去哪里 ,”客人显然很不耐烦了 ,终于对凯丽说 :“我说小姐 ,你可不可以不要问了 ,我只是在躲雨 ,我的公司就在附近 ,我们常常在这儿消费的。今天下班 ,刚巧赶上雷阵雨 ,就进来躲一会儿。你非得刨根问底问我干什么 ?我现在就走 !”客人说完 ,怒气冲冲地走了。

凯丽感到很委屈 ,又不知道自己做错了什么 ?

评析 :

本例中凯丽的服务可以说是具有主动性的 ,那为什么客人反而生气了呢 ?原因在于她没有准确把握服务对象的心理 ,没有弄清楚客人的真正需求 ,归根结底也是因为她的观察能力还有待提高。

根据当时的情景 ,外面正下着滂沱大雨 ,再联系到客人的一些漫无目的、不经意的举动 ,不难联想到客人有可能正在避雨。因此 ,最得当的做法应该是 ,请客人在休息区坐下 ,同时送上一些报纸、杂志或酒店的宣传册供客人消磨时光 ,也可以聊天似的向客人介绍一些酒店的设施并视情况适当做一些不会给客人造成压力的酒店产品推销。确认客人是在避雨后 ,也可以问客人是否需要借

用酒店的雨具 ,主动提供服务。

启示 :

观察能力并不是指仔细地盯着客人看 ,而是通过观察来收集有用的信息 ,判断客人到底需要什么样的服务。

[ 观察训练 ]

形式 圆人一组

时间 缘分钟

材料 :一块机械手表

场地 不限

应用 观察力测试

目的 :用实例说明人们对日常事务的观察经常不够细致。

程序 :

(员问一下对方 ,你是否可以暂时借用他的手表(注意 ,事先确定哪块手表是机械表)。

(圆拿到表后 ,对对方说你想测试一下他的观察 ,告诉他假设表已丢失而你捡到了它。在你归还这块表之前 ,你得证实他能够说出这块表的特征 ,从而认定他是表的主人。可以问几个这样的问题 ,如 :

员这块表是什么颜色的 ?

圆表盘是什么颜色的 ?

猿一共有 缘个数字吗 ?

源有没有日期和星期的显示 ?

缘有没有秒针 ?

(猿统计一下共回答对了几道题。

讨论 :

(员为什么我们观察得不够细致 ?

(圆你有没有见过由于人们忽视了常见的事物或问题而引发的事故 ?

(猜)你是否经常问候你身边的亲人和朋友 ,尽管你也许每天都能碰到他们并且和他们在一起 ?

总结和评估 :

员大多数无法全面而准确地描述他们的钟表 ,尽管他们一天要看几十次。

圆因为时间有限 ,关心程度不够 ,或者认为事物理应如此等原因 ,人们往往对一些司空见惯的人或事物没有给予足够的重视 ,如服务人员常觉得有些客人需要差别对待 ,但往往由于工作太繁忙等原因 ,没能够引起足够的关注。

猿我们应该对身边的人或事物时刻保持兴趣和重视 ,这样你才会感觉到生活真正的精彩之处 ,对于饭店服务人员来说 ,要培养对于饭店工作的热爱 ,培养真正对客人由衷的热诚 ,这样才能主动地去观察、去关注。

摇摇思考题 :

当客人(客人分别为一对夫妇、穿着时髦漂亮的女性、有残疾的人)进入饭店时 ,服务员如何通过观察来获取有用的信息 ,为客人提供完美的引位服务 ,让客人满意呢 ?



# 人 际 交 往 能 力

模块 1 有效的倾听

模块 2 得当的语言表达

交际能力是指服务员综合利用各种能力进行人际交往的能力。饭店服务中,服务人员需要与客人、上司、饭店各部门人员等有多方面的接触,能否妥善处理好这些交往的差异,对于服务人员和饭店都至关重要。

根据饭店业的工作特点,饭店服务员的交际能力主要表现在倾听、言语等方面。

[基本要点]

- ◆ 有效的倾听
- ◆ 适当的语言表达

## 模块 1

# 有效的倾听

在饭店工作中,服务人员应该做一个好的倾听者。当与客人进行沟通和交流时,倾听很关键。有效的倾听可以表现出礼貌,辅助理解,并帮我们做出明智的决定。另外,聚精会神地聆听客人的谈话不仅可以满足对方的自尊心,使对方更有兴趣交谈,还可获得重要的信息和了解对方的性格、爱好与真实意图,以便做出有针对性的反应,使我们能更好地与客人进行情感沟通。

### 摇摇知识点一:倾听要点

(员)认真倾听,保持目光接触,集中精神不走神,不轻易打断