

目 录

项目 1 饭店服务意识的树立

- 任务 1-1 认识饭店服务礼仪 2
- 任务 1-2 树立饭店服务礼仪意识 8

项目 2 饭店服务人员职业形象塑造

- 任务 2-1 饭店服务人员仪容仪表塑造 16
 - 2-1-1 饭店服务人员仪容、仪表、仪态规范 16
 - 2-1-2 修饰自己的仪容 20
 - 2-1-3 着装与配饰 26
- 任务 2-2 饭店服务人员的言谈与举止 32
 - 2-2-1 正确使用礼貌服务用语 32
 - 2-2-2 正确使用自己的手势 42
- 任务 2-3 饭店服务人员社交礼仪 50
 - 2-3-1 称呼与介绍 50
 - 2-3-2 拜访与接待 56
 - 2-3-3 握手礼仪 62
 - 2-3-4 名片礼仪 66
 - 2-3-5 电话礼仪 71

项目 3 饭店接待服务礼仪

- 任务 3-1 礼宾服务礼仪 78
 - 3-1-1 迎送服务礼仪 78

3-1-2 行李服务礼仪	86
3-1-3 VIP 礼宾服务礼仪	91
任务 3-2 前台服务礼仪	97
3-2-1 前台办理入住礼仪	97
3-2-2 前台问讯服务礼仪	103
3-2-3 前台结账退房服务礼仪	108
3-2-4 投诉处理服务礼仪	111
任务 3-3 客房服务礼仪	117
任务 3-4 餐饮服务礼仪	128
任务 3-5 会议服务礼仪	146
任务 3-6 休闲中心服务礼仪	158
3-6-1 健身中心服务礼仪	158
3-6-2 “三吧”服务礼仪	163

项目

1

饭店服务意识的树立



任务 1-1 认识饭店服务礼仪



任务背景

小余和小林一起到广州白天鹅宾馆实习，两人都非常自信能把工作做好。因为他们不仅有餐厅和客房服务员技能证，而且还在校学习了两年的饭店管理知识。实习第一天，岗前培训的内容是饭店的服务礼仪，小余和小林都很疑惑，饭店服务不是用技能吗？跟礼仪有什么关系呢？带着好奇和激情，小余和小林开始了饭店服务礼仪的学习和培训。



学习目标

1. 了解有关饭店服务礼仪的知识。
2. 了解体会饭店服务礼仪与个人文明修养、职业修养的密切关系。



任务描述

开始培训前，所有的实习生都穿好各自部门的工服整齐地坐在座位上。台上则有四位来自前厅部、客房部、餐饮部、休闲中心的领班，他们以非常标准的酒店人员形象展现在大家面前，并根据各自部门的服务内容进行了服务情景模拟。模拟完毕，培训部的老师问大家：“你们觉得自己的服务跟几位领班的服务有什么区别？”这时，大家七嘴八舌地讨论起来，“我平时不怎么微笑、我很少用礼貌用语、我的手势很僵硬……”。

培训部的老师说，同样的服务内容，为什么效果差别那么大呢？这是因为四位领班把礼仪运用到饭店服务中了。小余认识到自己的不足后决定要认真学习如何把礼仪运用到饭店服务中，从而提高自己的服务质量。



应知应会

礼仪是饭店服务的基础，是提供优质服务的重要内容。饭店员工的服务礼仪水平在一定程度上决定着饭店的服务水平，所以，提升饭店服务礼仪的

水平至关重要，这样不仅能加强饭店员工的职业素养和礼仪修养，而且还能提高饭店服务质量，改善宾客关系。

提升饭店服务礼仪水平首先要求员工能对饭店服务礼仪有正确的认识，其次要学会每个部门服务礼仪操作规范，并且能清晰地定位自己在饭店服务中的角色。

一、饭店服务礼仪贯串每个部门

生活中到处都存在并且需要礼仪，随着社会生活水平的提高，人们外出就餐、住宿等的基本需求已经升级为一种享受和乐趣，这对饭店服务人员提出了更高的要求。

作为一名饭店服务人员，在你的职业生涯中只有认真学习并掌握各种各样的服务礼仪，才能使宾客就餐满意、住宿满意。下面就饭店主要部门阐述服务礼仪的重要性。

1. 前厅部

在豪华饭店的门前我们都能看到穿着整齐、精神饱满的迎宾员，他们正在迎接客人车辆的到达，一只手替客人拉开车门，另一只手五指并拢为客人做护顶礼，以防止客人下车时碰头。当客人走出车门后，迎宾员彬彬有礼地说：“先生／小姐，欢迎光临。”当把客人引进饭店大门时，又有端庄大方、神采奕奕的门童在欢迎客人的到来。（图1-1-1）



图1-1-1

在这短短的一分钟内，宾客感受到来自饭店服务人员的尊重，并留下了深刻的美好印象，而这些行为都体现了饭店服务人员的良好礼仪，是服务人员服务素养和自身修养的综合体现。

2. 客房部

饭店的大部分收入来自客房部，而客房部如何才能给客人温馨、体贴的服务，让客人感觉像是回到家中了呢？

· 小案例 ·

客房服务员清洁房间时，发现书台下的垃圾桶里有几份皱皱的文件，于是她询问正在认真工作的客人，这份文件是否还有用，客人回答说可以丢掉。但该服务员并没有听从客人的话丢掉文件，而是将文件压好放在一个文件袋里面。果然，当天下午客人想要找回那几份皱皱的文件，发现服务人员已帮他放好了，他被服务人员的细致入微所感动。

可见，现代饭店不是缺少豪华的装修和高级的设施设备，而是缺少服务人员细腻、细心的服务礼仪。

3. 餐饮部

餐饮部是饭店的重要组成部分。许多入住饭店的客人都会选择到饭店的餐饮部用餐，所以能否为客人提供优质的餐饮服务关系到饭店的服务质量。

· 小案例 ·

当小陈为客人斟茶时，斟茶的角度、姿势和斟茶量都做得很好，但宾客没有给他任何的回应，请问这是为什么？你觉得这样的服务欠缺了什么呢？

目前，很多高星级饭店对饭店的工作程序和标准都会进行很严谨的培训，但是最后做出的服务仍然得不到客人的满意评价，甚至还会被客人投诉。分析发现很多服务人员在服务过程中过于注重程序，没有把服务礼仪融入服务的过程中。

所以，上述案例中的小陈要学习的服务礼仪应是：眼神该怎么和客人交流，如何用语言与客人交流以及应该以怎样的微笑去面对客人，从而更贴切地符合礼仪要求。

4. 休闲中心

休闲中心通常由健身房、水疗中心等场所组成，是饭店满足客人多种消费需求，吸引顾客，提高饭店声誉，完善饭店服务的重要组成部分。

在休闲中心工作的员工应具备基础的专业服务技能以及服务礼仪。如当客人做完健身后，主动为客人提供干毛巾和饮料；无论有宾客或者无宾客时都能保持各场所的干净、安全、整洁。为来到休闲中心的客人提供满意、贴心、周到的服务，让客人在饭店优美的环境中享受康乐生活。

总的来说，礼仪是饭店服务的核心内容，是提供优质服务的重要内容和基础。饭店礼仪贯串于饭店的前厅、客房、餐厅、休闲娱乐部门，所以每个部门都应注意服务礼仪规范，把礼仪融入部门的服务中。

二、饭店服务礼仪是优秀的饭店从业人员的标志

饭店的服务礼仪是通过员工的仪容仪表、言谈举止等方面展示出来的，服务操作技能或许很容易学会并掌握，但服务礼仪素养确非一日能养成的，需要长时间的训练和熏陶。

服务礼仪在服务人员身上体现出来是很美并且规范的，归纳起来有以下几种。

1. 仪表礼仪

服务人员整洁的工服、稍加修饰的外貌，让整个人的形象得体大方，体现了服务人员的专业形象，同时也直接体现了饭店的门面，这是对客人的尊重和个人礼仪的具体体现，如图1-1-2和图1-1-3。



图1-1-2



图1-1-3

2. 精神面貌礼仪

仪容仪表礼仪是外在的，而服务人员的精神面貌礼仪是内在的。比如，当你到达饭店后，饭店服务人员只是完成他的本职工作，帮你拿行李，迎接你进入饭店大门；相比之下，如果服务人员除了完成上述工作外，还以热

情、饱满的精神状态去迎接你的到来，对这两种服务人员的表现，你更乐意接受哪种呢？宾客当然会选择第二种服务人员所提供的服务，因为这是良好精神面貌的体现，是服务人员礼仪到位的体现，同时这也是客人需要的，如图1-1-4和图1-1-5。



图1-1-4



图1-1-5

3. 言行举止礼仪

言行举止是服务人员与宾客进行礼仪沟通的主要方式之一。当见到客人时，一个亲切的问候“您好”“中午好”能使客人倍感亲切；当客人登记入住时，能称呼客人的姓名；当客人抵达房间时，能为客人送上喜欢的杂志；当客人想点菜时能及时送上菜单等行为都是服务礼仪的体现，并且让客人觉得自己受到了尊重，如图1-1-6。



图1-1-6

小贴士

1. 客人之间在谈话时，随意打断客人的谈话；
2. 看到穿着怪异的客人，与其他同事一起讨论或嘲笑；
3. 客人向你询问时，爱搭不理；
4. 不用尊称和委婉词语，语言粗俗。

以上都是极度不礼貌并且完全违背了礼仪原则的行为，要引以为戒，不能让这些行为出现在日常的服务礼仪中。



知识链接

服务礼仪原则

◆ 接受服务对象的原则：对每位宾客都应该主动热情迎接，不能因为客人的身份地位而挑剔和排斥客人。

◆ 重视服务对象的原则：用心、认真对待宾客，通过热情服务，使客人觉得自己受到了尊重和关心。

◆ 赞美服务对象的原则：善于观察宾客并且能及时、恰当地赞美客人，让客人有被欣赏的感觉。



任务实施

5个同学为一组，组队到广州市内星级饭店进行考察，任务主题是饭店员工服务礼仪情况。

要求：

1. 分别从前厅部、客房部和餐饮部三个部门调查，分析该饭店员工在服务礼仪方面做得好与不好的地方；
2. 对于服务人员提供的服务，大多数客人的回应是怎样的；
3. 根据调查结果，对该饭店的服务礼仪提出建议和意见；
4. 两周后以PPT的方式上台展示小组的调查结果。



拓展训练

希尔顿的困惑

希尔顿于1919年把父亲留给他的1.2万美元连同自己挣来的几千美元投资出去，开始了他雄心勃勃的经营旅馆生涯。当他的资产从1.5万美元奇迹般地增值到几千万美元的时候，他自豪地把这一成就告诉母亲，母亲却淡然地说：“依我看，你跟以前根本没有什么两样……事实上你必须把握比几千万美元更值钱的东西——除了对顾客忠诚之外，还要想办法使住过希尔顿旅馆的人还想再来住。你要想出这样简单、容易、不花本钱而行之久远的办法来吸引顾客，这样你的旅馆才有前途。”

母亲的忠告使希尔顿陷入迷惘：究竟什么办法才具备母亲指出的这四大条件呢？他苦思冥想不得其解。

请你帮希尔顿想想，究竟什么办法能具备他母亲所说的四大条件呢？