

# 酒店前台员工培训计划书(实用5篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 酒店前台员工培训计划书篇一

2、培训员由部门领导担当，并对培训效果、考核结果负督导责任；

3、受训人员如未能经过此次培训考核，将由部门出具书面意见，做延迟转正、劝退处理。

第一天了解酒店信息，按客人参观线路对酒店各经营场所进行参观并了解各经营场所的具体位置、装饰特点、营业时间、电话号码、经营特色，最终能为客人提供参观服务和有吸引力的推介。

了解工作内容：了解营销人员的岗位职责、素质要求、作息安排、工作内容、规范标准、所处位置、组织架构、汇报渠道及协调注意事项。

了解服务项目：通过学习服务信息手册、酒店宣传资料，熟记酒店应知应会基础知识，能完整地、生动地向宾客进行酒店内部各点的介绍；能及时为客人提供店外信息咨询服务。

了解沟通方法：通过学习管理人员通讯录及各部人事分工、内部常用电话等，熟记并掌握主要常用电话、管理人员姓名及尊称、联络方法。

了解电话礼仪：熟练掌握电话拨打、接听、转接、等候、挂机等功能，使用电话的的礼节礼貌及注意事项，能区分内外

线铃声及熟记客源国家及地区的区号及时差。

了解客房产品;熟记房间相关情况(包括客房楼层分布、数量、朝向、类型、特点、价格),了解酒店房价政策及各种优惠适用范围,能准确地向客人进行推销。

培训协议知识;掌握协议的洽谈、申请的步骤、成交的技巧、关系的维护、服务的跟进,并能尽快了解酒店主要协议客户情况及所分管区域的客户群情况 培训订房中心合作常识:掌握订房中心客人预订、服务程序,并能了解主要订房中心情况及签约的主要事项。

培训旅游团体合作常识:掌握团体客人的预订、服务程序及签约时的注意事项,并能了解主要合作旅行社情况。

培训会议促销知识:能熟练掌握会议室的种类、大小、容量、形式、价格、配套设施等信息;能熟练地单独完成会议团体的参观、预订、签约、控制、跟进、服务工作;熟悉会议合作中的注意事宜。

培训大客户促销知识:掌握大户客人的预订、服务程序和方法,能根据大户的消费特点和服务注意事项提供个性化的服务。

培训长住客户促销知识:掌握长住客的预订、服务程序和方法,能根据长住客的消费习惯和服务注意事项提供个性化的服务。

第五天熟悉报表及文档管理,要能准确、及时地制作每日、每周、每月的报表。

熟悉客户档案管理:要能准确、及时的将客户档案进行整理。

熟悉资讯管理系统:要能准确、及时的将媒体资讯、竞争对

手情况进行收集、汇总。

熟悉电脑管理系统：包括客房预订、协议录入、客情查询、资料更改熟练掌握电脑管理系统进行录入工作、能够正确处理预订、协议、会员卡的存档及资料发放。

第六天特殊接待情况的处理方法，掌握未清洁房间登记入住程序；续住、催租工作程序；房间夜宿未归处理程序等。

vip接待规格及程序：了解vip接待规格及特殊登记入住程序、各种级别所应准备的物品及服务细节。

超额预订的处理方法：掌握超额预订的应急处理方法，能熟练运用预订等候名单表，能主动帮客人提供其它选择。

第七天销售谈判技巧掌握与客人进行促销时的技巧，应对客人索要折扣时的应变方法。

市场调查技巧：掌握市场调查的一般步骤和基本方法。

电话、手机、短讯促销技巧：掌握电话、手机、短讯的常用促销方法和技巧 网络、电邮促销技巧。掌握网络、电邮的常用促销方法和技巧。

处理客人投诉的处理程序：能够正确接收客人投诉，变坏事为好事。

各种类型优惠券的发放方法：能够正确地向客人发放优惠券。

登门拜访客户程序及注意事项：能够在知己知彼的情况下，有准备、有计划地做好登门访问客户工作。

预订确认工作程序及注意事项：能够正确地使用多种形式回复客户的预订 第八天复习：全面回顾所学内容。

## 酒店前台员工培训计划书篇二

- 1、队列条令训练：立正、稍息、整齐报数、跨立、停止间转发。
- 2、三大步法训练：齐步走、正步走、跑步走。
- 3、擒敌拳术训练：拳法、腿法、步法、连贯动作。
- 4、体能训练：跑步、俯卧撑、仰卧起坐。

### 二、酒店保安消防训练

- 1、消防知识培训：消防法律法规、消防基础知识、四个能力内容。
- 2、消防技能培训：消防系统设备操作、消防技能操作、消防器材操作。
- 3、防火灭火培训：引发火灾的主要原因、引发火灾的易燃物品、发生火灾后的具体操作流程。
- 4、火灾组织人员逃生及自救培训：熟悉环境、防烟、疏散、自救、利用建筑物逃生、灭火或等待救援。

### 三、员工行为规范

- 1、员工守则。
- 2、工作职责。
- 3、服务态度。
- 4、仪容仪表。

## 四、车辆指挥

- 1、直行信号。
- 2、直行辅助信号。
- 3、左转弯信号。
- 4、右转弯信号。
- 5、停止信号。

通过以上综合训练提高保安员对本 ze 工作的认识更好的履行岗位职责，做到令行禁止。

## 酒店前台员工培训计划书篇三

为争上五宾馆，打造符合标准的五星酒店软件环境，我酒店为了适应知识经济发展需要，更好的应对市场经济的挑战，提高酒店员工的整体素质，提升酒店的核心竞争力，特制定出此计划。

现根据本酒店的实际情况制定出2020年员工培训计划，计划分为四部分：一、发动员工自学，二、内部培训，三、外部培训，四、举办各种活动。

全面提高员工文化素质，最为重要的是发动员工自发的去学习。为此，酒店计划从两个方面着手：

- 1、加强宣传学习教育。创新酒店宣传栏，积极向员工宣传提高自身价值和创建高素质团体的重要性。
- 2、鼓励员工根据实际工作需要、专业对口报读各类专业、申报各类专业职称和报考各类职业证书，公司对获得学历或职

称证书的员工将给与一定的奖励。

内部培训主要分为三种。

1、邀请社会上的专家亲临授课。

2、请酒店内部各岗位优秀员工授课，讲授工作中实际疑难解答和工作心得。

3、交叉培训。即将一个部门的员工到另一个部门的工作现场接受培训。使培训者在受训过程中从其部门的立场出发，有针对性地到培训部门接受培训，了解所到部门的业务流程，对自己部门的业务操作具有参考作用。结合最初制定的目标或计划，有利于各部门之间的协调和服务一致性地提高。

1、主要是和相关劳动部门和政府考核机构联系合作进行培训。

2、分批组织酒店内一线骨干和管理人员到其他酒店参观学习，不断更新员工和管理者的观念。

可根据各部门各岗位工作性质举办既能操作竞赛，对比赛结果予以奖励。

为保证培训计划的顺利实施及培训质量，将建立相关保障机制。首先，建立培训纪律。要求参加培训者对所受训项目认真负责。其次，对培训人员考核，对参加学习的人员要写出培训心得。由相关部门对员工培训出勤和考核成绩进行记录。作为以后酒店内部选拔干部的依据之一。学习培训的具体负责人要将相关的培训记录进行整理归档，并将资料送人事部备案。

## 酒店前台员工培训计划书篇四

××大酒店位于××市××行政区东临××，集住宿、餐饮、

会议、足疗、茶艺、棋牌、为一体的豪华商务酒店。酒店一、二层为餐饮，拥有豪华雅间20个，大型宴会厅1个，风味小吃厅1个，可同时容纳500人就餐。名师打理：湘菜、粤菜、杭邦菜、信阳菜、江湖菜为主的王大菜系以及具有地方特色的家常风味小吃，能满足您不同口味的需求。位于酒店三层的足疗和茶艺馆可为您抚去商务疲劳，放松身心。酒店4-6楼拥有豪华客房50余间，设计现代，布置温馨，备有高速互联网上网端口，卫星电视，24小时热水，中央空调，绿色环保理念，体现舒适安全，让您有家的温暖，家的享受。

综合办公室：起沟通上下，联系左右，协调内外的作用，具体负责人员招聘、录用、选拔、调配、考核、奖惩、工资、劳动争议工作，各种制度的起草、下发、落实工作，安排酒店管理人员值班表，做例会纪要及发放工作。为员工提供饮食、住宿服务。

客房部：下设前厅、楼层pa

前厅：负责实施酒店的运营计划并直接提供多种对客服务的功能，前台是酒店的神经中枢，是酒店与客人之间的桥梁。

楼层：客房是酒店的主要营业部门之一，楼层服务水平是酒店的服务水平和管理水平的反映，客房经营的好坏直接关系到酒店的声誉及经营效果，是重中之重，楼层的主要功能是为客人提供舒适的客房及安全保障。

pa负责酒店公共卫生区域的清洁，

餐饮部：为客人提供各种菜品和舒适的就餐环境及服务，

保健部：下设茶艺和足疗部，

营销部：协助酒店制定营销计划，保障计划的正确贯彻和实施，包括确定企业目标市场，指定销售方针与策略，实施并

执行既定方针，并负责酒店vip客人的接待，餐前客人的接待工作，各种会议客人的接待工作，协助对账款的催收工作，与外界媒体建立良好关系，负责酒店的对外宣传策划工作。

保安部：负责酒店的安全保卫和消防安全工作，制定酒店有关安全的各项规章制度和安全保卫工作计划，做好安全防范工作，预防各种刑事案件、治安事件的工作。

工程部：负责酒店的设施设备和消防安全的主管部门，为酒店提供良好的设施设备为目的，进行有效的能源控制、动力供应及设备设施的运行及维修工作。酒店的消防设施有：烟感报警器、自动喷淋、消防栓、灭火器。酒店火警报警电话7119。

财务部：执行酒店的成本核算、物资管理、费用控制、财务管理及会计核算的部门，下辖收银、仓库、采购。

酒店标准间：×××元，单人间×××元，套房×××元、豪华套房×××元。

保健部：茶艺(功夫茶表演5元)，

- 1、上下班走员工通道，并接受保安员检查。
- 2、上下班必须打卡，不得漏打或替人代打。
- 3、确因不能上班的员工，应提前一天请假，如有特殊情况，应通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。
- 4、不准使用客用设施。(卫生间，电梯)
- 5、不可以酒店摄影及摄像。
- 6、单车和摩托车必须停放在指定位置。



7、员工必须佩戴工号牌，如因使用时间长损坏，可到综合办换领。

8、如遗失被窃，应立即到综合部补办，补办费用：工号牌10元、更衣柜钥匙5元，餐卡10元。

9、用餐时自备勺子和筷子，就餐卡仅供员工本人使用，不得转让，自觉保持餐厅秩序，依次排队，不可争恐后。

10、自觉维护员工餐厅清洁卫生，不准乱倒乱吐饭菜残渣，保持桌面清洁。

11、爱护食物，珍惜粮食，坚决反对浪费现象。

12、不得将食品带出员工餐厅。

服务是酒店向客人出售的特殊商品，既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为宾客提供的服务适合和满足宾客需要的程度，或者说，是指服务能够满足宾客需求特性的总和。服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素；二是人的因素。其中人的因素尤为重要。酒店全体员工必须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”应是酒店必须遵循的宗旨。

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。这种意识就是酒店员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求，让顾客满意为标准，时刻准备为顾客提供优质服务的一种意识。酒店员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满意为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。

(一)服务是指服务员为客人所做的工作，服务员的工作是酒店产品的重要组成部分。西方酒店业认为服务就是service(本意亦是服务)，而每个字母都有着丰富的含义：

**s—smile(微笑)**：其含义是服务员应该对每一位宾客提供微笑服务。

**e—excellent(出色)**：其含义是服务员将每一服务程序，每一微小服务工作都做得很出色。

**r—ready(准备好)**：其含义是服务员应该随时准备好为宾客服务。

**v—viewing(看待)**：其含义是服务员应该将每一位宾客看作是需要提供优质服务的贵宾。

**i—inviting(邀请)**：其含义是服务员在每一次接待服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请宾客再次光临。

**c—creating(创造)**：其含义是每一位服务员应该想方设法精心创造出使宾客能享受其热情服务的氛围。

**e—eye(眼光)**：其含义是每一位服务员始终应该以热情友好的眼光关注宾客，适应宾客心理，预测宾客要求及时提供有效的服务，使宾客时刻感受到服务员在关心自己。

服务员的基本职责是：(1)迎接和招呼顾客；(2)提供各种相应的服务；(3)回答顾客的问询；(4)为顾客解决困难；(5)以最佳的情绪和态度对待顾客的各种不稳定情绪；(6)及时处理顾客投诉，并给客人以令人满意的答复。

## (二)衡量酒店服务质量的标准

顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特

性就具体表现为“五感”：给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及二者的结合上均应体现这五感，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。

### (三) 优质服务的表现

什么是优质服务?规范服务+超常服务=优质服务，现从以下五个方面阐述什么是服务工作者的优质服务。

#### 1、良好的礼仪、礼貌

酒店服务最大的特点就是直接性，由服务员面对面地为顾客服务。酒店产品的质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度的标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其核心就是对宾客的尊重与友好，也就是礼节、礼貌，并且礼节、礼貌程度高可在一定程度上减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满，因此礼节、礼貌是宾馆服务质量的核心内容，是酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。

注重礼仪、礼貌，是酒店服务工作最重要的职业基本功之一，体现了酒店对宾客的基本态度，也反映了酒店从业人员的文化修养和素质。礼仪、礼貌就是酒店从业人员通过一定的语言、行为和程式向客人表示的欢迎、尊重、热情和感谢。

礼仪、礼貌表现在外表上，就是要衣冠整洁，讲究仪表仪容，注意服饰发型，在外表形象上要给人以庄重、大方、美观、和谐的感受，显得清爽利落，精神焕发。切忌奇装异服或浓妆艳抹，与客人争艳斗俏。

在语言上要讲究语言艺术，谈吐文雅，谦虚委婉，注意语气

语调，应对自然得体。

在行动上要举止文明，彬彬有礼，服务的动作幅度不要太大，动作要轻，坐、立、行都要有正确的姿势，注意克服易引起客人反感的无意识小动作。

在态度上要不卑不亢，和蔼可亲，真诚自然，力戒矫揉造作。从内心发出的真诚微笑是赢得客人好感的“魔杖”，在接待服务过程中，要始终笑脸相迎，要具备保持微笑的职业本能和习惯。

## 2、优良的服务态度

服务态度是指服务人员在对服务工作认识和理解基础上对顾客的情感和行为倾向。

良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。具体来说，为客人服务要做到：

(1)认真负责。就是要急客人之所需，想客人之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给宾客一个圆满的结果或答复，即使客人提出的服务要求不属于自己岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难问题，把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。

(2)积极主动。就是要掌握服务工作的规律，自觉把服务工作做在客人提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客提供方便。

(3)热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的客人面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都保持不急躁、不厌烦，镇

静自如地对待客人。宾客有意见，虚心听取，宾客有情绪尽量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

(4)细致周到。就是要善于观察和分析客人的心理特点，懂得从客人的神情、举止发现客人的需要，正确把握服务的时机，服务于客人开口之前，效果超乎顾客的期望之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。

(5)文明礼貌。就是要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

(6)在服务工作中杜绝推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓的态度。

### 3、丰富的服务知识

除此之外，员工还必须熟悉酒店的基本情况，具体内容如下：

(1)必须熟悉酒店的行政隶属、发展简史、主要大事记、星级及现在的经营特色。

(2)必须熟悉酒店附近的几个主要车站的站名，有哪些车经过，主要通往市内何处，经过哪些主要地方。酒店距火车站、飞机场、码头的距离及交通方法。

(3)必须熟悉酒店内各营业场所的分布及主要功能

(4)必须熟悉酒店内服务设施的状况，服务项目的特色，营业场所的位置、营业时间和联系电话。

(5)必须熟悉酒店总经理、副总经理和其他高层管理人员的姓名。

(6) 必须熟悉酒店各部门的主要职能、工作范围、经理姓名、办公室位置、电话，有哪些主要下属部门及各下属部门的主要工作。

(7) 必须熟悉酒店的企业理念、质量方针，并理解其含义。

(8) 必须熟悉酒店的店旗、店徽。

(9) 必须了解本岗位工作的有关规定、标准、要求。对所使用的工具、机械要做到“三知”、“三会”：即知原理、知性能、知用途，会使用、会简单维修、会日常保养。对工作中要使用的各类用品、原料，要熟悉其性能、规格、用途及使用的注意事项。

具备了丰富的服务知识，服务员才能在酒店这个万花筒式的世界里，应酬自如，得心应手。如果不具备相应的服务知识，服务员就不可能很好地回答顾客的各种问题，提供优质的服务。

#### 4、娴熟的服务技能

娴熟的服务技能是决定服务质量水平的基础，它包括服务技术和 service 技巧两方面。

娴熟的服务技术，要求各项服务操作和服务接待符合数量标准、质量标准和速度标准，操作规程科学。

服务技巧，是指在不同场合、不同时间、针对不同服务对象而灵活做好服务接待工作，达到良好效果的能力。这种能力在酒店工作中尤其具有重要意义，服务最大的特点就是面对人，而人是复杂的，规程只能提供指南，却不可能提供判断某种服务方式是对或是错的绝对标准。因此，灵活处理非常重要，不管采用哪种方式、手段，只要达到使客人满意的效果，就是成功的。

## 5、快捷的服务效率

服务效率是指为客人提供服务的时限。服务效率在服务质量中占有重要的位置。讲究效率不等于瞎忙，要力求服务快而不乱，反应敏捷、迅速而准确无误。它不仅体现出服务人员的业务素质，也体现了酒店的管理效率。我们每项服务都有具体的效率要求，大家在部门的岗位技能培训中，应参照各项服务标准，刻苦训练。

## 6、建立良好的顾客关系。

建立良好的顾客关系应注意几个要素：

(1)姓名：记住客人的姓名并以客人的姓氏去适当地称呼客人，可以创造一种融洽的顾客关系，对客人来说，当员工能认出他时，他会感到自豪。

(2)词语选择：以恰当的词语与客人搭话、交谈、服务、道别，可以使客人感到与服务员的关系，不仅仅是一种简单的商品买卖的关系，而是一种有人情味的服务与被服务的关系。

(3)语调、声音：语气、语调、声音是讲话内容的“弦外之音”，往往比说话的内容更重要，顾客可以从这些方面判断出你说的内容背后的东西，是欢迎还是厌烦，是尊重还是无礼。

(4)面部表情：面部表情是服务员内心情感的流露，即使不用语言说出来，表情仍然会告诉客人，你的服务态度是怎样的。

(5)目光接触：眼睛是心灵的窗口。当你的目光与客人不期而遇时，不要回避，也不要死盯着客人，要通过适当的接触向客人表明你服务的诚意。当客人同服务人员讲话时，服务员应暂停手中工作，眼睛看着客人，立即予以回应。

(6) 站立姿势：酒店要求一律站立服务，站立的姿势可以反映出对客人是苛刻、厌烦、淡漠，还是关心、专注、欢迎等各种不同态度，应时刻保持良好的站立姿势，如因工作需要而坐着，见到客人应立即起立，忌背对着客人，忌双手插在衣袋或裤袋内。忌倚靠门、墙、或桌椅等。

(7) 聆听：听与讲是我们对客服务中与客人沟通的一个方面，注意聆听可以显示出对客人的尊重，同时有助于我们多了解客人，更好地服务，注意不随便打断客人讲话。

(8) 友谊：酒店是客人的“家外之家”，员工是酒店的主人，如果主人的表情冷冰冰，客人做客还有什么意思呢？当然，良好的顾客关系，不是过分的亲热，更不是私情和亲昵。

(9) 对客服务要言行一致，重视对顾客的承诺，不但要说得好，而且要做得好，行动胜过千言万语。

(10) 对客一视同仁，不以衣饰、肤色、国籍等取人，平等对待。

## (一) 仪容仪表

是向他人敬意的一种仪式，也是表示敬意的统称，待人恭敬的态度。礼是由风俗习惯行成的礼节。貌是，面容仪表，礼貌是处理人与人之间的道德规范。礼仪是向他人敬意的一种仪式。仪表是职业人员的外表，它包括着装打扮，容貌梳理，姿态，分度，举止行为。

### 1、仪容、仪表

仪容：指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的管理水平，满足客人的需要，也反映了我们员工的自尊自爱。

仪表：指人的外表，包括人的服饰和姿态方面，是个人精神



面貌的外观体现。

## 2、标准：

整体：整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。

头发：头发整齐、清洁，不可染色，不得披头散发。男干发后不盖领，侧不盖耳；女士头发后不过肩、前不盖眼。短发前不及眉，旁不及耳，后不及衣领，长发刘海不过眉，过肩要扎起(使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后)，整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。

耳饰：只可戴小耳环(无坠)，颜色清淡。

面貌：精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化妆品，不可用颜色夸张的口红、眼影、唇线；口红脱落，要及时补装。男士胡子刮干净。

手：不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准，不准涂有色指甲油，经常保持清洁，除手表外，不允许佩戴任何手饰。

衣服：着本岗位工作服装。合身、烫平、清洁、无油污，员工牌配戴于左胸，长衣袖、裤管不能卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩戴项链，饰物不得露出制服外。

围兜：清洁无油污，无破损，烫直，系于腰间。

鞋：穿着黑颜色鞋子，布鞋要干净、皮鞋要光亮，保持清洁，无破损，不得趿着鞋走路。

袜子：男士穿深色袜子，女士穿肉色丝袜。袜子无勾丝，无破损。

身体：勤洗澡，无体味，不得使用浓烈香味的香水。

## (二) 礼貌、礼仪

待客热情友好，举止稳重大方，处事礼貌谨慎，尊重自己，尊重他人，团结互助，说话谦恭、语调亲切、音量适度、言辞简洁清晰、充分体现主动、热情礼貌、周到、谦虚的态度，根据不同的对象使用语言要恰当，对内宾使用普通话，对外宾要使用日常外语，做到客到有请、客问必答、客走告别。

### 1、礼貌用语：

第一、遇到客人入店，早晚茶时：“欢迎光临，早(晚)上好”正餐时：“欢迎光临”说话时要求面带微笑，身体稍向前倾，并配以手势，手势必须有力，给客人非常明确的指示。

第二、客人离店时：“谢谢光临，欢迎下次光临”，面带微笑，目送客人离店。

第三、在餐厅内任何地方碰到客人都必须面带微笑，说“你好”。

第四、在餐厅内不许和客人抢道，如确实需要客人让道时，说：“对不起，请您让一下”，让道后，对客人说“谢谢”。

第五、在得到客人的帮助时必须说“谢谢”。

第六、给客人带来不方便时，如服务员扫地、拖地或给客人挪位时应说：“对不起，麻烦您……”

第七、看到客人直接坐到位置上，但没有点单时，应上前说：“先生(小姐)，请问您点单了没有?麻烦您点单”。

第八、当客人叫服务员或打手势时，应该立即上前，面带微笑地询问客人：“先生(小姐)，请问有什么吩咐?”或“请问需要什么?”

第九、任何时候员工不得和顾客抢占卫生间和洗手间，遇到客人等候，应说“请您先用”。

第十、遇到公司领导，必须主动、热情打招呼。

注意：

- 1、不讲失礼的话，如“讨厌”、“烦躁”等等。
- 2、不讲讽刺、挖苦的话。
- 3、夸大、失实的话不讲。
- 4、催促、埋怨的话不讲。
- 5、不得和客人发生争执、争吵。
- 6、对待客人要一视同仁，不分贵贱，老少、美丑等。

(三) 站台和行走要求：

站台要求：

- 1、面带微笑、眼睛目视前方、嘴微闭，抬头挺胸收腹，肩平、双手臂自然下垂体前交叉，保持随时能面客提供服务状态。
- 2、两腿立正或稍稍分开，两手自然下垂，放在前面或背后。
- 3、两眼随时注意观察餐厅内客人就餐的情况，以便迅速作出反应。
- 4、不准靠墙、桌椅或边柜，保持安静、隆重场合保持肃静，不准交头接耳或走神发呆。
- 5、不准吃东西，伸懒腰，剔牙、挖鼻孔、搔头发，咬指头等。

行走要求：

- 1、面带微笑，精神抖擞，身体保持正直，切忌摇肩晃动。动作敏捷、利落。
- 2、空手时，要求服务员在餐内以小跑步行走，忌走路慢腾腾，无精打采，有气无力。
- 3、手上拿东西时，要求服务员快步行走，托盘里的东西要分类码放，摆放整齐，并且要注意安全，不要撞到客人或打烂餐具。
- 4、员工在工作时间不得随便聊天，战栗和走路姿态要挺直，两手不得交叉放在胸前或插在口袋里，在服务中要做到三轻“走路轻，说话轻，动作轻”

#### (1) 坐态

就坐时的姿态要端正。要领是：入坐要轻缓，上身要直，八体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸前向前挺，双肩放松平放，躯干与颈、髋、腿、脚正对前方；手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带笑容，坐时不要把椅子坐满（服务人员应坐椅子的2/3），但不可坐在边沿上。就坐时切不可有以下姿势：

a坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

b将脚跨在桌子或沙发扶手上，或架在茶几上；

c在上级或客人面前双手抱着胸前、跷二郎腿或半躺半坐；

d趴在工作台上；

#### (2) 行态

行走应轻而稳。注意昂首挺胸收腹，肩要平、身要直。女子走一字步

(双脚走一条线，不迈大步)，男子行走时双脚跟走两条线，但两线尽可能靠边。步履可稍大。在地上的横向距离3厘米左右。走路时男士不要扭腰，女士不要摇晃臀部，行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食。不要左顾右盼、手插口袋或打响背，不奔跑、跳跃。因工作需要必须超越客人时，要礼貌示歉，说声对不起。同时注意：

a尽量靠右行，不走中间。

b与上级、宾客相遇时，要点头示礼致意。

c与上级、宾客同行至门前时，应主动开门让他们先行，不能自己前先行。

d与上级、宾客上下电梯时应主动开门，让他们先上或先下。

e引导客人时，让客人、上级在自己的右侧。

f上楼时客人在前，下楼时客人在后，3人同行，中间为上宾。在人

行道上让女士定在内侧，以便使他们有安全感。

g客人迎面走来或上下楼梯时，要主动为客人让路。

### (3) 手势

手势是最具表现力的一种“体态语言”。手势要求规范适度。在给客人指引方向时。要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标。同时眼睛要看着目标并兼顾对方是否看到指示的目标，在介绍或指示方向时切忌用一

只手指点。谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大，否则会有画蛇添足之感。一般说来，手掌掌心向上的手势是虚心的、诚恳的，在介绍、引路、指示方向时，都应掌心向上，上身稍前倾，以示敬重。在递给客人东西时，应用双手恭敬地奉上，决不能漫不经心地一扔，并忌以手指或笔尖直接指向客人。

#### (4) 点头与鞠躬

当客人走在面前时，应主动点头问好，打招呼。点头时，目光要看着客人面部，当客人离去时，身体应微微前倾，敬语道别。

#### (四) 服务中严格遵守操作礼仪和操作规程?

- 1、一不吸烟，不吃零食。
- 2、二静，工作场合保持安静，隆重场合保持肃静。
- 3、三轻一快，操作轻，说话轻，走路轻，动作利落，服务快。
- 4、三了解，了解宾客的风俗习惯，了解生活，了解特殊要求。
- 5、三声，客人来时有迎声，客问有应声，客走有送声。
- 6、自尊，尊重老人，尊重妇女儿童，残疾人。
- 7、五勤，眼、口、脚、手、耳勤。

#### (五) 服务中的5先原则

- 1、先女宾后男宾
- 2、先客人后主人

3、先首长后一般

4、先长辈后晚辈

5、先儿童后成人

## (六) 托盘的使用方法

1、理托：将托盘擦洗干净，在托盘上叠上洁净的花垫和专用的盘布这样美观而且防滑。

2、装托：根据物品的形状、重量、体积和使用的先后顺序合理装盘，一般是重、高的后派用的放在里面(侧)，轻的、先派用的放在外侧。

3、起托：托盘起托时你的左或右脚向前迈一步、上身前倾于桌面30度—45度左右、手贴于桌面，右手的大姆指、食指、中指协助左手将托盘拉于左手上、左手托于托盘的重心，站好、此时注意托盘的平稳及重心的掌握。

4、托送：托盘行走时要做到肩平、上身直、两眼平，前方托盘不贴腹手臂、不撑腰随着行走步行的节奏托盘可在腹前自由的摆动、但幅度不易过大应保持酒水、汤汁不外溢、使托盘的姿势大方美观、轻检自如。

5、托盘的操作：左手臂自然弯曲，大臂与小臂成90度掌心向上五指分开成6个支撑点(5个指头和一个余际)手心是空的平托于小腹前(脐部为准)手指随时根据盘中各侧面重量变化而作相应的调整保持托盘平稳。

## (七) 托盘的行走步伐

1、常步：既使用平常行走的步伐，步距均匀快慢适度。

2、快步：步幅稍快，步速应稍快不能跑。

3、碎步：既使用较小的步幅较快步速行近，主要用于汤类和较滑的地面。

4、垫步：既使一只脚前进、令一只脚便上一步的行进步伐主要用于穿行窄的地方或靠近餐桌减速使用。

#### (八) 站立、行走的要领

1、站立：抬头、挺胸、收腹、提臀、双肩平稳、两手臂自然下垂、眼睛目视前方、嘴微闭面带微笑、双手体前交叉保持随时能面客提供服务的姿态。

2、行走：身体重心可以稍前倾、上体正直抬头目视前方、面带微笑切忌摇肩、晃动、双臂、自然前后摆动肩部放松脚步、轻快步幅不宜过大更不能跑。

#### (九) 如何进行推销？

首先作为服务员应了解自己公司所经营的商品和有关商品的一此知识，根据服务对象的不同进行推销要把语言运用得体。

#### (十) 客人所分的类型和如何针对不同类型的客人进行服务

1、普通型：采用正视的服务方法。

2、自大型：首先做到不卑不亢，不能生客人气不能斗气按合理的要求去做及时说明解决。

3、寡言型：以中年学者为多，有主见事事征求客人的意见，处处表示出对他的尊重。

4、性格急躁：讲究效率生活、马虎以青年学生多易发火，服务员应保持镇静，及时出现问题事后进行解释。

5、社交型：大多为男性业务员善于攀谈，服务员做到周到仔



细，这种人比较通情答理。

6、固执行：以老人为多不易争论，不易干涉客人行为不过于介绍。

7、罗嗦型：以中年人为多不易长谈反之会影响工作。

8、浪费型：以暴发户，富家子弟、讲究面子、要求高，服务员应针对客人推销高档的菜肴、酒水，不要站立听说而是按照日常服务。

### (十一)中国茶的种类

茶有4700多年历史先后传播40多个国家。

作用：茶不仅可以消暑止渴而且可促进消化解油腻防止肠道疾病，清洗伤品(包括枪伤、刀伤、蛇咬伤、烧伤)。

1、绿茶：不发酵茶种类、西湖龙井、洞庭碧螺春、黄山毛尖。

2、红茶：全发酵茶种类、英德红茶、云南红茶、四川红茶、祁门红茶。

3、乌龙茶：半发酵茶产于福建、广东、台湾、种类有五夷山水仙茶、乌龙、铁观音。

4、花茶：又名香片、香花茶是经干燥加工鲜花熏制而成，品种、茉莉花茶、珠兰茶。

5、紧压茶：红茶沫和绿茶作业原料，经蒸软后压制而成各种行状不同分为砖类、普洱茶、沱茶以云南的普洱茶为名。

6、白茶：不发酵不轻揉捻、特种茶多产于福建东北山区品种、白牡丹、寿眉、银针最为名贵。

## (十二) 啤酒的鉴别

啤酒的原料是麦芽、按外包装分听啤、扎啤、瓶啤。

1、鉴别：1) 颜色 2) 气味(麦芽味) 3) 口味(苦爽)

4) 泡沫(长时间泡沫挂杯、泡沫细腻)

2、酒度3-8度

## (十三) 客人投拆的心理分析

1、生理需求：基本生理需要要既、衣、食、住、行在酒店里客人要求可口的食物，设备齐全和清洁的客房舒适的环境。

2、安全需求：在酒店客人需要严密的安全和保密措施不会受到财物损失，保证人身安全不受到威胁。

3、群体需求：客人需要得到服务人员礼貌接待有受欢迎的感受，就如同家人的关心和朋友和蔼的帮助一样。

4、自尊需求：人需要得到别人尊重意志，而在酒店里服务尊称“先生、小姐”或关心的讯问客人吃和住的情况令客人觉得受到重视。

## (十四) 处理投诉的重要性

能够有效处理客人投诉对酒店和部门均有好处。

1、使处理投诉者增强自信心。

2、提高对工作的满足感。

3、维持客人对酒店的良好印象使客人再次光临。

4、保持酒店良好声誉。

(十五) 识别对客人的投诉：通过对客人的观察

1、怒形于色的客人特征：面目表情严肃表现出愤怒甚至敌视态度语调破切，强调声调大做命令，不要求站立姿势或坐立挺直。

2、将愤怒隐藏的客人：不停作小动作，如手不耐烦敲打、涨红脸、邹眉甚至咬牙切齿声调不高、但短促说话讥讽粗俗。

(十六) 处理客人投诉的十个步骤

1、聆听。

2、保持冷静：尽可能将投诉者带离，避免影响其它客人，避免做出敌意或防预性反映，保持冷静不要与客人争吵记住客人永远是客人。

3、表示谅解：尽量表示了解客人感受表示对客人谅解如“我知道你的感受我以前也遇到过“注意不要讲这是酒店的错，只需要你理解客人的问题和投诉。

4、意识到客人的自尊心：尽力维持和增强客人自尊心如“我很报歉您遇到这样的麻烦”这样可表明你对客人观注，经常提及客人名字不要尝试淡化客人投诉的严重性，对于客人是严重的问题否则它也不会向您反映。

5、让客人意识到你对问题重视将注意力注意在问题上，而不是告知是上一班的错或某部门的错都于于是无补，无论什么情况下都不能污辱客人、应对事不对人。

6、做记录将事件要点记录在案如、其它人参与解决此问题将会节约时间同时也安服客人激动的情绪，更重要的是将客人

所说的记录下来是取得客人信任的途径，这个步骤有助于解决问题使整个局面受到控制。

7、告诉客人解决办法，告知客人你能做到的如、可能提供多种选择，对于你做不到的事就不要做任何承诺、更不要做出超越自己权利范围的事。

8、定出行动时间，告诉客人何时解决问题而自己必须十分明确不要低估了问题所需时间。

9、监督行动的发展当客人对解决办法做出选择后就开始行动并保证整个行动顺利进行如、遇到任何未能遇知的延误应尽快通知客人。

10、跟催客人和行动的结果即使投诉已由其它人解决也应联系客人了解问题的解决是否令客人满意，写出报告将整件事经过采取行动和事件结果写出。

### (十七)对客人服务的礼貌禁忌

1、与客人谈话时不准将腰叉口袋正视客人。

2、用微笑来面对客人，回答客人问题的时候，“知之为知之，不知为不知”，向别人请问后再向客人解答。

3、同事之间不当客人面说家乡话和争吵。

4、不准偷看客人的书籍，不准偷听客人的谈话。

5、上级或平级见面时要志意。

6、不许在客人的背后做鬼脸，不许相互做鬼脸，不能讥笑客人不慎的事情。

7、交给客人物件应双手送上。

- 8、主动帮助高胖客人和残疾客人。
- 9、努力记住客人的姓名。

#### (十八) 常用礼貌文明用语

- 1、您好，欢迎光临
- 2、请问您几位，是否有预定
- 3、请跟我来
- 4、很抱歉让您久等了
- 5、请您多多包涵
- 6、请多关照
- 7、让您久等了，这是一一茶
- 8、真是抱歉耽误了很长时间
- 9、您还需要别的吗？
- 10、我能为您做些什么吗？
- 11、很高兴为您服务
- 12、请您多提宝贵意见
- 13、请您随我到收银处结帐好吗？
- 14、请问您对我的服务还满意吗？
- 15、谢谢光临，请慢走。

16、您走好，欢迎下次光临。

(一)讲标准普通话，对客人热情、礼貌、周到、责任心强、服从管理，与本部门员工通力合作，遵守员工守则，做好本职工作。

(二)熟练掌握服务技能、清洁标准，保持部门各部位设备洁净、物品整齐、空气清新、环境优雅。

(三)坚守岗位，不准到无关区域乱窜、闲谈、忠于职守，保证宾客安全，勤巡查，及时发现问题，解决问题，解决不了的立即向上级主管报告。

(四)负责检查各部设备的运转情况，发现问题及时向上级报请维修项目。

(五)提醒客人保管好自己的物品，不要擅自减少部门所规定的服务流程并根据客人的要求合理安排。

(六)填写单据时，字迹清楚，书写工整，不可遗漏。

(七)拾到任何遗留物品，要立即上交部长或主任，之后由主任交付总台大堂副理保管并做好记录以备存查，如客人认领，须通过大堂副理，请客人详细描述物品特征(如手机□bp机请其讲出机号拨打验证)出示有效证件并登录备案，方可返还，如长时间无人领取，上交公司另行处理。

(八)客人等待服务时间限定为60秒，不得超过规定时间，不得冷遇客人。

(九)客人到达时，应马上有礼貌地打招呼，并根据客人的要求合理安排。

第一个习惯：员工必须知道酒店的目标、价值观、信条和自

己的工作范围。

第二个习惯：员工都必须做到：尽量使用客人的名字称呼客人，预见并满足客人的需求，热情亲切地送别客人。

第三个习惯：员工在工作时间不应使用客用设施设备，在任何时间、地点，行动都应该以客为先。

第四个习惯：保证对你面前3米内的客人和员工微笑致意，并让电话中的客人听到你的微笑。

第五个习惯：为满足顾客的需求，充分运用酒店给你的权力，直至寻求总经理的帮助。

第六个习惯：员工必须不断认识酒店存在的缺点，并提出你的改进建议，使酒店的服务和质量更加完美。

第八个习惯：把每一次客人投诉视作改善服务的机会。倾听并用最快的行动解决宾客投诉，保证投诉的客人得到安抚。尽一切努力，重新赢得客人的信任。

第九个习惯：制服要干净整洁、合身，鞋要擦亮，仪容仪表端正大方，上岗时要充满自信。

第十个习惯：爱护酒店财产，发现酒店设备设施破损时必须立即报修。

## 酒店前台员工培训计划书篇五

xxx大酒店是一家集住宿、餐饮、为一体的商务酒店。余20xx年11月动工土建□20xx年12月18日开始试营业，距杭甬高速公路瓜沥出口处5公里、杭州萧山国际机场仅8公里。酒店共三层，一、二层为餐饮，拥有豪华包厢15个，大型宴会厅1个，零点餐厅1个，可同时容纳500人就餐，名师打理：粤菜、杭

邦菜、农家菜等菜系，能满足您不同口味的需求。三层客房，布置温馨，备有高速互联网上网端口，卫星电视，24小时热水，中央空调，绿色环保理念，体现舒适安全，让您有家的温暖，家的享受。

综合办公室：起沟通上下，联系左右，协调内外的作用，具体负责人员招聘、录用、选拔、调配、考核、奖惩、工资、劳动争议工作，各种制度的起草、下发、落实工作，安排酒店管理人员值班表，做例会纪要及发放工作。为员工提供饮食、住宿服务。电话：

客房部：酒店标准间：198元，单人间188元，大床间218元、豪华套房288元 电话：

餐饮部：为客人提供各种菜品和舒适的就餐环境及服务。 电话：

营销部：协助酒店制定营销计划，保障计划的正确贯彻和实施，包括确定企业目标市场，指定销售方针与策略，实施并执行既定方针，并负责酒店vip客人的接待，餐前客人的接待工作，各种会议客人的接待工作，协助对账款的催收工作。电话：

保安部：负责酒店的安全保卫和消防安全工作，制定酒店有关安全的各项规章制度和安全保卫工作计划，做好安全防范工作，预防各种刑事案件、治安事件的工作。电话：

工程部：负责酒店的设施设备和消防安全的主管部门，为酒店提供良好的设施设备为目的，进行有效的能源控制、动力供应及设备设施的运行及维修工作。酒店的消防设施有：烟感报警器、自动喷淋、消防栓、灭火器。电话：

财务部：执行酒店的成本核算、物资管理、费用控制、财务管理及会计核算的部门，下辖收银、仓库、采购。电话：



- 1、上下班走员工通道，并接受保安员检查。
- 2、上下班必须打卡，不得漏打或替人代打。
- 3、确因不能上班的员工，应提前一天请假，如有特殊情况，应通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。
- 4、不准使用客用设施。（卫生间，电梯）
- 5、不可以在酒店摄影及摄像。
- 6、单车和摩托车必须停放在指定位置。
- 7、员工必须佩戴工号牌，如因使用时间长损坏，可到综合办换领。
- 8、如遗失被窃，应立即到综合部补办，补办费用：工号牌10元、更衣柜钥匙5元，餐卡10元。
- 9、用餐时，就餐卡仅供员工本人使用，不得转让，自觉保持餐厅秩序，依次排队，不可争恐后。
- 10、自觉维护员工餐厅清洁卫生，不准乱倒乱吐饭菜残渣，保持桌面清洁。
- 11、爱护食物，珍惜粮食，坚决反对浪费现象。
- 12、不得将食品带出员工餐厅。

服务是酒店向客人出售的特殊商品，既是商品，就会同其他产品一样具有检验其品质优劣的标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为宾客提供的服务适合和满足宾客需要的程度，或者说，是指服务能够满足宾客需求特性的总和。服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质

量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。服务质量的好坏取决于两个方面的因素：一是物的因素；二是人的因素。其中人的因素尤为重要。酒店全体员工必须树立高度的“顾客”意识，顾客是酒店的真正“老板”，“顾客至上”应是酒店必须遵循的宗旨。

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。这种意识就是酒店员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求，让顾客满意为标准，时刻准备为顾客提供优质服务的一种意识。酒店员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满意为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。

服务员的基本职责是：(1)迎接和招呼顾客；(2)提供各种相应的服务；(3)回答顾客的问询；(4)为顾客解决困难；(5)以最佳的情绪和态度对待顾客的各种不稳定情绪；(6)及时处理顾客投诉，并给客人以令人满意的答复。

顾客是靠感受来评价酒店的服务质量的，因此服务质量的特性就具体表现为“五感”：给顾客以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店无论从硬件设施，还是从软件服务，以及二者的结合上均应体现这五感，这是衡量酒店服务质量的标准，也是酒店服务质量应达到的目标。

什么是优质服务？规范服务+超常服务=优质服务，现从以下五个方面阐述什么是服务工作者的优质服务。

酒店服务最大的特点就是直接性，由服务员面对面地为顾客服务。酒店产品的质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度的标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其核心就是对宾客的尊重与友好，也就是礼节、礼貌，并且礼节、礼貌程度高可在一定程度上

减少顾客对服务员知识和技能欠缺的不满，因此礼节、礼貌是宾馆服务质量的核心内容，是酒店竞争致胜的决定性因素，而酒店要提高服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。

注重礼仪、礼貌，是酒店服务工作最重要的职业基本功之一，体现了酒店对宾客的基本态度，也反映了酒店从业人员的文化修养和素质。礼仪、礼貌就是酒店从业人员通过一定的语言、行为和程式向客人表示的欢迎、尊重、热情和感谢。

礼仪、礼貌表现在外表上，就是要衣冠整洁，讲究仪表仪容，注意服饰发型，在外表形象上要给人以庄重、大方、美观、和谐的感受，显得清爽利落，精神焕发。切忌奇装异服或浓妆艳抹，与客人争艳斗俏。

在语言上要讲究语言艺术，谈吐文雅，谦虚委婉，注意语气语调，应对自然得体。

在行动上要举止文明，彬彬有礼，服务的动作幅度不要太大，动作要轻，坐、立、行都要有正确的姿势，注意克服易引起客人反感的无意识小动作。

在态度上要不卑不亢，和蔼可亲，真诚自然，力戒矫揉造作。从内心发出的真诚微笑是赢得客人好感的“魔杖”，在接待服务过程中，要始终笑脸相迎，要具备保持微笑的职业本能和习惯。

服务态度是指服务人员在对工作认识和理解基础上对顾客的情感和行为倾向。

良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。具体来说，为客人服务要做到：

(1) 认真负责。就是要急客人之所需，想客人之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给宾客一个圆

满的结果或答复，即使客人提出的服务要求不属于自己岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难问题，把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。

(2) 积极主动。就是要掌握服务工作的'规律，自觉把服务工作做在客人提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客提供方便。

(3) 热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的客人面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都保持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待客人。宾客有意见，虚心听取，宾客有情绪尽量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

(4) 细致周到。就是要善于观察和分析客人的心理特点，懂得从客人的神情、举止发现客人的需要，正确把握服务的时机，服务于客人开口之前，效果超乎顾客的期望之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。

(5) 文明礼貌。就是要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不同国家、不同民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

(6) 在服务工作中杜绝推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓的态度。

除此之外，员工还必须熟悉酒店的基本情况，具体内容如下：

(1) 必须熟悉酒店的行政隶属、发展简史、主要大事记及经营特色。

(2) 必须熟悉酒店附近的几个主要车站的站名，有哪些车经过，主要通往市内何处，经过哪些主要地方。酒店距火车站、飞机场、码头的距离及交通方法。

(3) 必须熟悉酒店内各营业场所的分布及主要功能

(4) 必须熟悉酒店内服务设施的状况，服务项目的特色，营业场所的位置、营业时间和联系电话。

(5) 必须熟悉酒店总经理、副总经理和其他高层管理人员的姓名。

(6) 必须熟悉酒店各部门的主要职能、工作范围、经理姓名、办公室位置、电话，有哪些主要下属部门及各下属部门的主要工作。

(7) 必须熟悉酒店的企业理念、质量方针，并理解其含义。

(8) 必须熟悉酒店的店旗、店徽。

(9) 必须了解本岗位工作的有关规定、标准、要求。对所使用的工具、机械要做到“三知”、“三会”：即知原理、知性能、知用途，会使用、会简单维修、会日常保养。对工作中要使用的各类用品、原料，要熟悉其性能、规格、用途及使用的注意事项。

具备了丰富的服务知识，服务员才能在酒店这个万花筒式的世界里，应酬自如，得心应手。如果不具备相应的服务知识，服务员就不可能很好地回答顾客的各种问题，提供优质的服务。

娴熟的服务技能是决定服务质量水平的基础，它包括服务技术和技巧两方面。

娴熟的服务技术，要求各项服务操作和服务接待符合数量标准、质量标准和速度标准，操作规程科学。

服务技巧，是指在不同场合、不同时间、针对不同服务对象而灵活做好服务接待工作，达到良好效果的能力。这种能力在酒店工作中尤其具有重要意义，服务最大的特点就是面对人，而人是复杂的，规程只能提供指南，却不可能提供判断某种服务方式是对或是错的绝对标准。因此，灵活处理非常重要，不管采用哪种方式、手段，只要达到使客人满意的效果，就是成功的。

服务效率是指为客人提供服务的时限。服务效率在服务质量中占有重要的位置。讲究效率不等于瞎忙，要力求服务快而不乱，反应敏捷、迅速而准确无误。它不仅体现出服务人员的业务素质，也体现了酒店的管理效率。我们每项服务都有具体的效率要求，大家在部门的岗位技能培训中，应参照各项服务标准，刻苦训练。

建立良好的顾客关系应注意几个要素：

(1) 姓名：记住客人的姓名并以客人的姓氏去适当地称呼客人，可以创造一种融洽的顾客关系，对客人来说，当员工能认出他时，他会感到自豪。

(2) 词语选择：以恰当的词语与客人搭话、交谈、服务、道别，可以使客人感到与服务员的关系，不仅仅是一种简单的商品买卖的关系，而是一种有人情味的服务与被服务的关系。

(3) 语调、声音：语气、语调、声音是讲话内容的“弦外之音”，往往比说话的内容更重要，顾客可以从这些方面判断出你所说的内容背后的东西，是欢迎还是厌烦，是尊重还是无礼。

(4) 面部表情：面部表情是服务员内心情感的流露，即使不用

语言说出来，表情仍然会告诉客人，你的服务态度是怎样的。

(5)目光接触：眼睛是心灵的窗口。当你的目光与客人不期而遇时，不要回避，也不要死盯着客人，要通过适当的接触向客人表明你服务的诚意。当客人同服务人员讲话时，服务员应暂停手中工作，眼睛看着客人，立即予以回应。

(6)站立姿势：酒店要求一律站立服务，站立的姿势可以反映出对客人是苛刻、厌烦、淡漠，还是关心、专注、欢迎等各种不同态度，应时刻保持良好的站立姿势，如因工作需要而坐着，见到客人应立即起立，忌背对着客人，忌双手插在衣袋或裤袋内。忌倚靠门、墙、或桌椅等。

(7)聆听：听与讲是我们对客服务中与客人沟通的一个方面，注意聆听可以显示出对客人的尊重，同时有助于我们多了解客人，更好地服务，注意不随便打断客人讲话。

(8)友谊：酒店是客人的“家外之家”，员工是酒店的主人，如果主人的表情冷冰冰，客人做客还有什么意思呢？当然，良好的顾客关系，不是过分的亲热，更不是私情和亲昵。

(9)对客服务要言行一致，重视对顾客的承诺，不但要说得好，而且要做得好，行动胜过千言万语。

(10)对客一视同仁，不以衣饰、肤色、国籍等取人，平等对待。

是向他人敬意的一种仪式，也是表示敬意的统称，待人恭敬的态度。礼是由风俗习惯行成的礼节。貌是，面容仪表，礼貌是处理人与人之间的道德规范。礼仪是向他人敬意的一种仪式。仪表是职业人员的外表，它包括着装打扮，容貌梳理，姿态，分度，举止行为。

## 1、仪容、仪表

仪容：指容貌，是员工的本身素质的体现，反映了企业的管理水平，满足客人的需要，也反映了我们员工的自尊自爱。

仪表：指人的外表，包括人的服饰和姿态方面，是个人精神面貌的外观体现。

## 2、标准：

整体：整齐清洁，自然，大方得体，精神奕奕，充满活力。

头发：头发整齐、清洁，不可染色，不得披头散发。男干发后不盖领，侧不盖耳；女士头发后不过肩、前不盖眼。短发前不及眉，旁不及耳，后不及衣领，长发刘海不过眉，过肩要扎起(使用公司统一发夹，用发网网住，夹于脑后)，整齐扎于头巾内，不得使用夸张耀眼的发夹。

耳饰：只可戴小耳环(无坠)，颜色清淡。

面貌：精神饱满，表情自然，不带个人情绪，面着淡妆，不用有浓烈气味的化妆品，不可用颜色夸张的口红、眼影、唇线；口红脱落，要及时补装。男士胡子刮干净。

手：不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准，不准涂有色指甲油，经常保持清洁，除手表外，不允许佩戴任何手饰。

衣服：着本岗位工作服装。合身、烫平、清洁、无油污，员工牌配戴于左胸，长衣袖、裤管不能卷起，夏装衬衣下摆须扎进裙内，佩戴项链，饰物不得露出制服外。

围兜：清洁无油污，无破损，烫直，系于腰间。

鞋：穿着黑颜色鞋子，布鞋要干净、皮鞋要光亮，保持清洁，无破损，不得趿着鞋走路。



袜子：男士穿深色袜子，女士穿肉色丝袜。袜子无勾丝，无破损。

身体：勤洗澡，无体味，不得使用浓烈香味的香水。

待客热情友好，举止稳重大方，处事礼貌谨慎，尊重自己，尊重他人，团结互助，说话谦恭、语调亲切、音量适度、言辞简洁清晰、充分体现主动、热情礼貌、周到、谦虚的态度，根据不同的对象使用语言要恰当，对内宾使用普通话，对外宾要使用日常外语，做到客到有请、客问必答、客走告别。

### 1、礼貌用语：

第一、遇到客人入店，早晚茶时：“欢迎光临，早(晚)上好” 正餐时：“欢迎光临” 说话时要求面带微笑，身体稍向前倾，并配以手势，手势必须有力，给客人非常明确的指示。

第二、客人离店时：“谢谢光临，欢迎下次光临”，面带微笑，目送客人离店。

第三、在餐厅内任何地方碰到客人都必须面带微笑，说“你好”。

第四、在餐厅内不许和客人抢道，如确实需要客人让道时，说：“对不起，请您让一下”，让道后，对客人说“谢谢”。

第五、在得到客人的帮助时必须说“谢谢”。

第六、给客人带来不方便时，如服务员扫地、拖地或给客人挪位时应说：“对不起，麻烦您……”

第七、看到客人直接坐到位置上，但没有点单时，应上前说：“先生(小姐)，请问您点单了没有?麻烦您点单”。

第八、当客人叫服务员或打手势时，应该立即上前，面带微

笑地询问客人：“先生(小姐)，请问有什么吩咐？”或“请问需要什么？”

第九、任何时候员工不得和顾客抢占卫生间和洗手间，遇到客人等候，应说“请您先用”。

第十、遇到公司领导，必须主动、热情打招呼。

注意：

- 1、不讲失礼的话，如“讨厌”、“烦躁”等等。
- 2、不讲讽刺、挖苦的话。
- 3、夸大、失实的话不讲。
- 4、催促、埋怨的话不讲。
- 5、不得和客人发生争执、争吵。
- 6、对待客人要一视同仁，不分贵贱，老少、美丑等。

站台要求：

- 1、面带微笑、眼睛目视前方、嘴微闭，抬头挺胸收腹，肩平、双手臂自然下垂体前交叉，保持随时能为客提供服务状态。
- 2、两腿立正或稍稍分开，两手自然下垂，放在前面或背后。
- 3、两眼随时注意观察餐厅内客人就餐的情况，以便迅速作出反应。
- 4、不准靠墙、桌椅或边柜，保持安静、隆重场合保持肃静，不准交头接耳或走神发呆。

5、不准吃东西，伸懒腰，剔牙、挖鼻孔、搔头发，咬指头等。

行走要求：

1、面带微笑，精神抖擞，身体保持正直，切忌摇肩晃动。动作敏捷、利落。

2、空手时，要求服务员在餐内以小跑步行走，忌走路慢腾腾，无精打采，有气无力。

3、手上拿东西时，要求服务员快步行走，托盘里的东西要分类码放，摆放整齐，并且要注意安全，不要撞到客人或打烂餐具。

4、员工在工作时间不得随便聊天，战栗和走路姿态要挺直，两手不得交叉放在胸前或插在口袋里，在服务中要做到四轻“走路轻，说话轻，动作轻，操作轻”。

### (1) 坐态

就坐时的姿态要端正。要领是：入坐要轻缓，上身要直，人体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸前向前挺，双肩放松平放，躯干与颈、髋、腿、脚正对前方；手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带笑容，坐时不要把椅子坐满(服务人员应坐椅子的2/3)，但不可坐在边沿上。就坐时切不可有以下姿势：

a□坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；

b□将脚跨在桌子或沙发扶手上，或架在茶几上；

c□在上级或客人面前双手抱着胸前、跷二郎腿或半躺半坐；

d□趴在工作台上；

## (2) 行态

行走应轻而稳。注意昂首挺胸收腹，肩要平、身要直。女子走一字步

(双脚走一条线，不迈大步)，男子行走时双脚跟走两条线，但两线尽可能靠边。步履可稍大。在地上的横向距离3厘米左右。走路时男士不要扭腰，女士不要摇晃臀部，行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食。不要左顾右盼、手插口袋或打响背，不奔跑、跳跃。因工作需要必须超越客人时，要礼貌示歉，说声对不起。同时注意：

a□尽量靠右行，不走中间。

b□与上级、宾客相遇时，要点头示礼致意。

c□与上级、宾客同行至门前时，应主动开门让他们先行，不能自己前先行。

d□与上级、宾客上下电梯时应主动开门，让他们先上或先下。

e□引导客人时，让客人、上级在自己的右侧。

f□上楼时客人在前，下楼时客人在后，3人同行，中间为上宾。在人行道上让女士定在内侧，以便使他们有安全感。

g□客人迎面走来或上下楼梯时，要主动为客人让路。

## (3) 手势

手势是最具表现力的一种“体态语言”。手势要求规范适度。在给客人指引方向时。要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴，指向目标。同时眼睛要看着目标并兼顾对方是否看到指示的目标，在介绍或指示方向时切忌用一

只手指点。谈话时手势不宜过多，幅度不宜过大，否则会有画蛇添足之感。一般说来，手掌掌心向上的手势是虚心的、诚恳的，在介绍、引路、指示方向时，都应掌心向上，上身稍前倾，以示敬重。在递给客人东西时，应用双手恭敬地奉上，决不能漫不经心地一扔，并忌以手指或笔尖直接指向客人。

#### (4) 点头与鞠躬

当客人走在面前时，应主动点头问好，打招呼。点头时，目光要看着客人面部，当客人离去时，身体应微微前倾，敬语道别。

- 1、 一不吸烟，不吃零食。
  - 2、 二静，工作场合保持安静，隆重场合保持肃静。
  - 3、 三轻一快，操作轻，说话轻，走路轻，动作利落，服务快。
  - 4、 三了解，了解宾客的风俗习惯，了解生活，了解特殊要求。
  - 5、 三声，客人来时有迎声，客问有应声，客走有送声。
  - 6、 自尊，尊重老人，尊重妇女儿童，残疾人。
  - 7、 五勤，眼、口、脚、手、耳勤。
- 1、 先女宾后男宾
  - 2、 先客人后主人
  - 3、 先首长后一般

4、 先长辈后晚辈

5、 先儿童后成人

1、 理托：将托盘擦洗干净，在托盘上叠上洁净的花垫和专用的盘布这样美观而且防滑。

2、 装托：根据物品的形状、重量、体积和使用的先后顺序合理装盘，一般是重、高的后派用的放在里面(侧)，轻的、先派用的放在外侧。

3、 起托：托盘起托时你的左或右脚向前迈一步、上身前倾于桌面30度—45度左右、手贴于桌面，右手的大姆指、食指、中指协助左手将托盘拉于左手上、左手托于托盘的重心，站好、此时注意托盘的平稳及重心的掌握。

4、 托送：托盘行走时要做到肩平、上身直、两眼平，前方托盘不贴腹手臂、不撑腰随着行走步行的节奏托盘可在腹前自由的摆动、但幅度不易过大应保持酒水、汤汁不外溢、使托盘的姿势大方美观、轻检自如。

5、 托盘的操作：左手臂自然弯曲，大臂与小臂成90度掌心向上五指分开成6个支撑点(5个指头和一个余际)手心是空的平托于小腹前(脐部为准)手指随时根据盘中各侧面重量变化而作相应的调整保持托盘平稳。

1、 常步：既使用平常行走的步伐，步距均匀快慢适度。

2、 快步：步幅稍快，步速应稍快不能跑。

3、 碎步：既使用较小的步幅较快步速行近，主要用于汤类和较滑的地面。

4、 垫步：既使一只脚前进、令一只脚便上一步的行进步伐

主要用于穿行窄的地方或靠近餐桌减速使用。

1、 站立：抬头、挺胸、收腹、提臀、双肩平稳、两手臂自然下垂、眼睛目视前方、嘴微闭面带微笑、双手体前交叉保持随时能面客提供服务的姿态。

2、 行走：身体重心可以稍前倾、上体正直抬头目视前方、面带微笑切忌摇肩、晃动、双臂、自然前后摆动肩部放松脚步、轻快步幅不宜过大更不能跑。

首先作为服务员应了解自己公司所经营的商品和有关商品的一此知识，根据服务对象的不同进行推销要把语言运用得体。

1、 普通型：采用正视的服务方法。

2、 自大型：首先做到不卑不亢，不能生客人气不能斗气按合理的要求去做及时说明解决。

3、 寡言型：以中年学者为多，有主见事事征求客人的意见，处处表示出对他的尊重。

4、 性格急躁：讲究效率生活、马虎以青年学生多易发火，服务员应保持镇静，及时出现问题事后进行解释。

5、 社交型：大多为男性业务员善于攀谈，服务员做到周到仔细，这种人比较通情答理。

6、 固执行：以老人为多不易争论，不易干涉客人行为不过于介绍。

7、 罗嗦型：以中年人为多不易长谈反之会影响工作。

8、 浪费型：以暴发户，富家子弟、讲究面子、要求高，服务员应针对客人推销高档的菜肴、酒水，不要站立听说而是按照日常服务。

茶有4700多年历史先后传播40多个国家。

作用：茶不仅可以消暑止渴而且可促进消化解油腻防止肠道疾病，清洗伤口(包括枪伤、刀伤、蛇咬伤、烧伤)。

- 1、 绿茶：不发酵茶种类、西湖龙井、洞庭碧螺春、黄山毛尖。
- 2、 红茶：全发酵茶种类、英德红茶、云南红茶、四川红茶、祁门红茶。
- 3、 乌龙茶：半发酵茶产于福建、广东、台湾、种类有五夷山水仙茶、乌龙、铁观音。
- 4、 花茶：又名香片、香花茶是经干燥加工鲜花熏制而成，品种、茉莉花茶、珠兰茶。
- 5、 紧压茶：红茶沫和绿茶作业原料，经蒸软后压制而成各种行状不同分为砖类、普洱茶、沱茶以云南的普洱茶为名。
- 6、 白茶：不发酵不轻揉捻、特种茶多产于福建东北山区品种、白牡丹、寿眉、银针最为名贵。

啤酒的原料是麦芽、按外包装分听啤、扎啤、瓶啤。

1、 鉴别：1)颜色 2)气味(麦芽味) 3)口味(苦爽)

4)泡沫(长时间泡沫挂杯、泡沫细腻)

2、 酒度3-8度

1、 生理需求：基本生理需要要既、衣、食、住、行在酒店里客人要求可口的食物，设备齐全和清洁的客房舒适的环境。

2、 安全需求：在酒店客人需要严密的安全和保密措施不会



受到财物损失，保证人身安全不受到威胁。

3、 群体需求：客人需要得到服务人员礼貌接待有受欢迎的感受，就如同家人的关心和朋友和蔼的帮助一样。

4、 自尊需求：人需要得到别人尊重意志，而在酒店里服务尊称“先生、小姐”或关心的讯问客人吃和住的情况令客人觉得受到重视。

能够有效处理客人投诉对酒店和部门均有好处。

1、 使处理投诉者增强自信心。

2、 提高对工作的满足感。

3、 维持客人对酒店的良好印象使客人再次光临。

4、 保持酒店良好声誉。

1、 怒形于色的客人特征： 面目表情严肃表现出愤怒甚至敌视态度语调破切，强调声调大做命令，不要求站立姿势或坐立挺直。

2、 将愤怒隐藏的客人：不停作小动作，如手不耐烦敲打、涨红脸、邹眉甚至咬牙切齿声调不高、但短促说话讥讽粗俗。

1、 聆听。

2、 保持冷静：尽可能将投诉者带离，避免影响其它客人，避免做出敌意或防预性反映，保持冷静不要与客人争吵记住客人永远是客人。

3、 表示谅解：尽量表示了解客人感受表示对客人谅解如“我知道你的感受我以前也遇到过“注意不要讲这是酒店的错，只需要你理解客人的问题和投诉。

4、 意识到客人的自尊心：尽力维持和增强客人自尊心  
如“我很抱歉您遇到这样的麻烦”这样可表明你对客人关注，经常提及客人名字不要尝试淡化客人投诉的严重性，对于客人是严重的问题否则它也不会向您反映。

5、 让客人意识到你对问题重视将注意力注意在问题上，而不是告知是上一班的错或某部门的错都于是无补，无论什么情况下都不能污辱客人、应对事不对人。

6、 做记录将事件要点记录在案如、其它人参与解决此问题将会节约时间同时也安服客人激动的情绪，更重要的是将客人所说的记录下来是取得客人信任的途径，这个步骤有助于解决问题使整个局面受到控制。

7、 告诉客人解决办法，告知客人你能做到的如、可能提供多种选择，对于你做不到的事就不要做任何承诺、更不要做出超越自己权利范围的事。

8、 定出行动时间，告诉客人何时解决问题而自己必须十分明确不要低估了问题所需时间。

9、 监督行动的发展当客人对解决办法做出选择后就开始行动并保证整个行动顺利进行如、遇到任何未能遇知的延误应尽快通知客人。

10、跟催客人和行动的结果即使投诉已由其它人解决也应联系客人了解问题的解决是否令客人满意，写出报告将整件事经过采取行动和事件结果写出。

1、 与客人谈话时不准将腰叉口袋正视客人。

2、 用微笑来面对客人，回答客人问题的时候，“知之为知之，不知为不知”，向别人请问后再向客人解答。

- 3、 同事之间不当客人面说家乡话和争吵。
  - 4、 不准偷看客人的书籍，不准偷听客人的谈话。
  - 5、 上级或平级见面时要志意。
  - 6、 不许在客人的背后做鬼脸，不许相互做鬼脸，不能讥笑客人不慎的事情。
  - 7、 交给客人物件应双手送上。
  - 8、 主动帮助高胖客人和残疾客人。
  - 9、 努力记住客人的姓名。
- 
- 1、 您好，欢迎光临
  - 2、 请问您几位，是否有预定
  - 3、 请跟我来
  - 4、 很抱歉让您久等了
  - 5、 请您多多包涵
  - 6、 请多关照
  - 7、 让您久等了，这是一一茶
  - 8、 真是抱歉耽误了很长时间
  - 9、 您还需要别的吗？
  - 10、 我能为您做些什么吗？

- 11、很高兴为您服务
- 12、请您多提宝贵意见
- 13、请您随我到收银处结帐好吗?
- 14、请问您对我的服务还满意吗?
- 15、谢谢光临，请慢走.
- 16、您走好，欢迎下次光临。

(一) 讲标准普通话，对客人热情、礼貌、周到、责任心强、服从管理，与本部门员工通力合作，遵守员工守则，做好本职工作。

(二) 熟练掌握服务技能、清洁标准，保持部门各部位设备洁净、物品整齐、空气清新、环境优雅。

(三) 坚守岗位，不准到无关区域乱窜、闲谈、忠于职守，保证宾客安全，勤巡查，及时发现问题，解决问题，解决不了的立即向上级主管报告。

(四) 负责检查各部设备的运转情况，发现问题及时向上级报请维修项目。

(五) 提醒客人保管好自己的物品，不要擅自减少部门所规定的服务流程并根据客人的要求合理安排。

(六) 填写单据时，字迹清楚，书写工整，不可遗漏。

(七) 拾到任何遗留物品，要立即上交部长或主任，之后由主任交付总台大堂副理保管并做好记录以备存查，如客人认领，须通过经理，请客人详细描述物品特征(如手机□bp机请其讲

出机号拨打验证)出示有效证件并登录备案,方可返还,如长时间无人领取,上交公司另行处理。

(八) 客人等待服务时间限定为60秒,不得超过规定时间,不得冷遇客人。

(九) 客人到达时,应马上有礼貌地打招呼,并根据客人的要求合理安排。

第一个习惯:员工必须知道酒店的目标、价值观、信条和自己的工作范围。

第二个习惯:员工都必须做到:尽量使用客人的名字称呼客人,预见并满足客人的需求,热情亲切地送别客人。

第三个习惯:员工在工作时间不应使用客用设施设备,在任何时间、地点,行动都应该以客为先。

第四个习惯:保证对你面前3米内的客人和员工微笑致意,并让电话中的客人听到你的微笑。

第五个习惯:为满足顾客的需求,充分运用酒店给你的权力,直至寻求总经理的帮助。

第六个习惯:员工必须不断认识酒店存在的缺点,并提出你的改进建议,使酒店的服务和质量更加完美。

第八个习惯:把每一次客人投诉视作改善服务的机会。倾听并用最快的行动解决宾客投诉,保证投诉的客人得到安抚。尽一切努力,重新赢得客人的信任。

第九个习惯:制服要干净整洁、合身,鞋要擦亮,仪容仪表端正大方,上岗时要充满自信。

第十个习惯:爱护酒店财产,发现酒店设备设施破损时必须

立即报修。