

最新酒店提升服务品质方案 酒店服务案例小故事(实用5篇)

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

酒店提升服务品质方案篇一

某酒店总台。

一位小姐正在给915房间的客人办理离店手续。

闲聊中，那位客人旁顾左右，捋下手指上的一枚戒指，偷偷塞到小姐手里低声道：“我下星期还要来长住一个时期，请多多关照。”

小姐略一愣，旋即，镇定自若地捏着戒指翻来覆去地玩赏一会儿，然后笑着对客人说道：“先生，这枚戒指式样很新颖，好漂亮啊，多谢你让我见识了这么个好东西，可是您可要藏好，丢了很难找到。”

随着轻轻的说话声，戒指自然而然地回到了客人手中。

客人显得略有尴尬。

小姐顺势转了话题：“欢迎您光顾我店，先生如有什么需要我帮忙，请尽管吩咐地，您下次来我店，就是我店的长客，理应享受优惠，不必客气。”

客人正好下了台阶，忙不迭说：“多谢啦，多谢啦。”

客人转身上电梯回房。

这时，电话铃响，小姐拎话筒。

小姐一皱眉，继而一撇嘴，拨打电话。

“陈先生吗，我是总台的服务员，您能否告诉我打算什么时候离店，以便及时给您安排好行李员和出租车。”

镜头一转，915房间，陈先生：“哈哈，我懂你的意思啦，安排一辆的士吧。”

旁白：服务需要委婉的语言，而委婉的语言是一门艺术，需要刻意追求与琢磨才能到位。

宾馆酒店的软件提高，需要做方方面面的工作，而最基本的，最直接的就是服务工作中的语言，有道是：一句话惹人哭，一句话逗人笑。处理得当，锦上添花，处理不当，则前功尽弃。

酒店10个暖心服务

酒店案例100例

本文来源：

酒店提升服务品质方案篇二

5月19日，一位住店客人将自己的行李箱寄存后向行李员丰洪琛询问机场大巴的时间。小丰提醒客人需要根据航班时间才能查询大巴时间。客人说：“哦，那等我买了机票再说吧！”一听到这里，小丰立即引领客人到售票处，说：“先生，这里卖机票，还可以咨询机场大巴等信息！”客人谢过小丰便在票务处买了票。细心的小丰也记住了客人明日所要

乘坐大巴车的出发时间。20日下午，小丰上班核对行李时，见该位客人的行李箱依旧未取，一看表：离大巴车出发时间还有半个小时，小丰脑子立即绷了一根弦。打扫岗位卫生后，时间还剩20多分钟，客人还没来，小丰便立即根据寄存卡上的信息打电话到客人房间提醒客人，只听客人着急地说：“我知道了，我的一个行李箱忘了放哪儿了，找到后就下去退房！”小丰再次提醒：“是不是您昨日寄存的行李箱啊！”此时客人才恍然大悟！边笑边说自己一着急给忘了！为了能为客人迅速退房，小丰提前与总台和客房沟通，自己在电梯间等客人。几分钟后客人顺利退房，小丰又帮客人拖着行李，直至将客人送上大巴车！客人非常感动，上车时连连向司机感叹大厦的服务好！

酒店提升服务品质方案篇三

一位客人匆匆从电梯出来，拐到礼宾部，“哈罗，帮我订一张后天去北京的机票。”

接待员应声招呼，立即作了记录并储进电脑。言谈中，客人与接待员有点熟。

客人交待完毕欲走，忽又转身，似真似假地笑着说：“我要东航，东方航空公司的票。”边说边用食指向天划一下。

接待员用手势做了个“o”型：“ok”□

客人匆匆走出酒店。

下午，酒店的旋转门闪进了早上的那位客人，大步走向礼宾部，满面春风：“嗨，搞定啦！”

客人笑着接过机票，低头一看，傻了眼，一脸不悦的神情。

[特定]机票——西南航空公司

“有没有搞错啊，跟你说要东航机票，你还是给我拉郎配。”说罢，摇头。

接待员：“对不起，东方航空公司的机票已订完。我还以为你是随便说说的，并不一定……”

客人打断接待员的话：“我是随便说说还是你随便订订啊？”

接待员忙不迭：“对不起，对不起，是我们……”

“算啦，算啦”客人晃着头，按着手。

这时，大堂副理闻声赶来。

画面无声：大堂副理、接待员、客人在说话。客人抱怨，副理倾听并安慰，接待员委屈兼带理亏。

[旁白]客人要求理应满足，在满足不了的情况下，事先要向客人解释，并征得客人的同意。

[镜头]客人已走，大堂副理不停地拨打电话，每放一次电话，脸上都显出无奈与焦急。

“什么，还有东航余票，好，谢谢，谢谢，我马上来取，好，再见。”

[镜头]客人房间，门铃叮当一声，客人起身开门，进来的是大堂副理。

大堂副理脸上流着汗，手里拿着机票。

“张先生，这是您订的机票，因为我们服务不够周到，忽视了您指定的东航班机，真是对不起。现在我们通过其他途径搞到了东航机票，请您核收，最后再一次道歉。”

客人与大堂副理握手，副理右手握着对方，左手拍打着对方的手。

酒店提升服务品质方案篇四

半年多前，我到了安亭镇的大众宾馆开始我的实习生活：前台收银。上岗前我满脑子胡思乱想：“平时寡言少语的我能和新的伙伴相处好吗？能适应一个全新的环境吗？平时内向胆小的我能处理好工作上的问题吗？能面对外宾而气定神闲、应付自如吗？平时粗心大意的我会算错帐、收错钱、做错事吗？一个又一个问号在我脑海中浮现；一个又一个担忧在我心中盘旋。初涉世事的我，就在惶恐不安和紧张忧虑中度过最初的几天。

事情却并没有我想象的那么糟。在同事和领导的帮助下，我很快便适应了新的工作和生活环境。随着时间的推移，我也渐渐熟悉了业务。当然这其中也遇到过困难，但大多能顺利解决。记得有一次，原本两个人当班的中班临时由我一个人负责。开始我有点慌，不但因为那是一天三班中最忙的一班，也因为那是我第一次独自一人当班。我不停地告诫自己：要冷静，不会有事的。就这样我很快进入了角色，有条不紊地进行着我的工作。原以为这一天就这样平安地度过了，可是一位外国客人突然说要退房，我愣了一下，我是第一次接受退房，生怕自己会做错什么。于是我先回忆了一下退房程序，然后开始收回钥匙、通知各部门退房，核算帐单，与电脑核对，给客人结帐，等候查房通知，确认没有问题后放人。虽说只是简单地几个程序，操作起来也挺复杂的。就拿核算帐单来说，虽然现在微机管理饭店，有一套财务软件能帮我算帐单，但按规定，为了防止电脑系统在操作中有什么差错，还必须手工将所有原始帐单核算一遍。如果客人住了几个月，那账单就跟小山似的。好不容易结好了帐，送走了客人。太棒了！平安无事。我那颗悬着的心终于放下了，心里真有说不出的高兴。

一个房间总算整理好了，竟用去了一个多小时。虽然用的时间是别人的两倍多，但我还是挺高兴的，因为我独立整理了一套房间。当然，后来我只用30~40分钟便能整理好一间。

青浦宾馆评上三星级后，我们的工作也越来越大了，领班查房也越来越严格了。因为每当一个员工整理好房间后，领班随后就会去检查房间整理的情况，把一些整理得不干净的地方写在纸上，让员工返工。如果返工还不干净，第二天被抽样检查查到，就要开过失单。我就被领班开过一次过失单，并罚款20元。以后，我整理房间就更为仔细了。

虽然在客房部的这半年内非常辛苦，但每次看到客人满意的离去，我就觉得自己付出的劳动有了回报。这次实习给我最大的收获就是一句俗语：“看人挑担不吃力，事非经过不知难。”。

酒店提升服务品质方案篇五

20x年即将过去，这一年是繁忙的一年，是辉煌的一年，酒店在上级领导的关心支持下，在经理的正确领导下，通过全体员工齐心协力，勤奋工作，取得了巨大的成绩，入住率始终保持在90%以上，酒店业绩连创新高，在安全、卫生、服务等方面得到了相关的部门肯定和客人的一致好评。我做为酒店的一名员工，通过自己的努力，也取得了不错成绩，多次被酒店评为优秀员工，受到奖励。现对今年完成的本职工作进行以下总结。

一、尊重领导，听从指挥

在平时的工作中，深刻领会领导的意图，接受领导，服从安排，按照领导的要求去做，不推诿不扯皮，不要小聪明，工作上毫无怨言，任劳任怨。对于领导表扬奖励，能够正确对待，不骄不躁；对于领导指出工作中的不足之处能及时改正，不暴不弃。能够的完成领导交办的工作任务，经常受酒店及

客房部经理的表扬。

二、遵规守纪，搞好服务

遵守酒店制定的各项规章制度，做到不迟到，不早退，按时上下班，处理好家庭和工作的关系，全年无请假记录，做到全勤上班。严格按照工作流程及领导要求搞好服务，做到房间打扫时不留死角，一尘不染，整洁干净，为客人服务时，能够正确使用文明用语，做到细心、热心、耐心，对于客人提出的要求尽量满足，不能满足的，为客人解释清楚，取得客人的谅解。查房时，发现酒店物品有损失时，及时和客人一起进行核对，需要赔偿时，说清事实，讲明理由，让客人满意。

三、团结协作，不计得失

和酒店人员打成一片，搞好团结，互帮互助，关心爱护同事。在工作中，自己的工作完成后，能及时帮助其他同事，不怕苦不怕累，随叫随到，不要小心眼，和同事发生误会时，以工作为重，做好沟通，消除误会，共同做好工作。在生活中，对同事虚寒问暖，同事生病时，能及时打电话问候和去医院探望，同事家里有事时，了解清楚后，及时关心帮助，以此来增进友谊，促进工作。

四、虚心学习，努力提高

虽然做客房服务工作有好几年了，但在酒店每次组织的基本技能和安全培训中，思想上重视，行动上积极主动。做到耳到、眼到、口到、心到、手到。学习时做好笔记，认真听讲，不懂就问，回家后及时研习，加深印象，工作中，仔细揣摩，正确应用，不懂、不会的就请教领导、请教同事，弄懂弄会，不留盲点，使自己服务水平和个人素质再上一个新台阶。

五、存在的不足和问题

有时工作热情不高，不太积极，有拖拉的现象。有时退房比较多，时间比较紧，房间卫生打扫得不仔细，还有遗漏的地方。查房时，用品较多，有时有忘记登记的现象，给个人和单位造成了损失。服务水平还需提高。文明礼貌用语用得少，态度比较生硬，缺少主动性。

在新的一年里，在上级领导的关心支持下，在经理的正确领导下，我将认真做好本职工作，努力提高自己的服务水平，团结同事，积极进取，做到会听话，会服务，会学习，和酒店全体员工一起团结协调作，共同努力，使酒店在新的一年里红红火火，业绩突飞猛进，节节高，再创佳绩。