

<<酒店员工培训教程>>

图书基本信息

书名：<<酒店员工培训教程>>

13位ISBN编号：9787122124500

10位ISBN编号：7122124509

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业

作者：薛永刚//孙勇兴

页数：265

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<酒店员工培训教程>>

### 前言

酒店的效益和所有的经营活动都要靠员工的辛勤劳动来创造，酒店与酒店间所有的竞争最终还是团队的竞争、人力资源的竞争，只有拥有优秀的人力资源，才可能在竞争中立于不败之地。

酒店获得人力资源的主要渠道是对外招聘和对现有人员进行培训。

通常酒店不可能在任何时候都招聘到合适的人员，即使招得到，也有一个提高、更新知识以适应新形势、新任务的过程，因此从长远来看，人员的培训才是酒店发展的关键。

可以说，员工培训是培养酒店各类专业人才的摇篮，同时也是搞好酒店工作，加强管理、提高竞争、战胜对手的一个重要法宝，其作用具体体现如下。

第一，可以提高员工文化与技术素质；第二，有助于服务质量的提高；第三，减少浪费和劳动力成本；第四，可以有效地减少事故的发生，保证宾馆酒店的员工人身和财产的安全；第五，有助于员工的自身发展，增强员工的职业安全感，从而降低流失率，最终解决招人难的问题。

要做好员工培训，当然要有好的员工培训教材，目前市场上有许多类似的培训教材，但都侧重于理论或者操作技能，不能完全满足于酒店行业的实际需要，为此，我们组织旅游学院的专业老师、培训机构的培训老师以及在酒店工作的一线管理者共同编写了《酒店员工培训教程》一书，本书以一个新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍酒店员工需要学到的知识和掌握的技能，主要体现在以下内容：新员工入职必读。

酒店礼仪专题培训。

对客服务技能培训。

客房清洁整理专题培训。

优质服务专题培训。

安全服务专题培训。

酒店服务英语专题培训。

本书最大的特点是指导性、实操性强，完全切合酒店业务与管理各个方面的实际情况，是员工自己学习的好教材；同时，若酒店企业组织培训，甚至是专业培训机构或旅游院校的培训，都可以运用此教材很轻易地做成PPT文档（幻灯片）来进行教学，完全可以省去教材开发及备课的辛劳。

在《酒店员工培训教程》的编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有陈素娥、匡粉前、刘军、刘婷、刘海江、唐琼、邹凤、马丽平、段利荣、陈丽、林红艺、贺才为、林友进、周波、周亮、高锟、李汉东、李春兰、柳景章、王红、王春华、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成，在此对他们一并表示感谢。

由于作者水平所限，不足之处请读者指正。

编著者2011年10月

## <<酒店员工培训教程>>

### 内容概要

本书以一个酒店新入职员工从开始实习直至成为熟练（优秀）员工为主线，逐一深入地介绍酒店员工需要学到的知识和掌握的技能，内容涵盖了：新员工入职必读、酒店礼仪专题培训、对客服务技能培训、客房清洁整理专题培训、优质服务专题培训、安全服务专题培训、酒店服务英语专题培训等多个方面。

本书指导性、实操性强，可供酒店企业组织培训，或是专业培训机构或旅游院校培训使用，也可供读者自学使用。

## <<酒店员工培训教程>>

### 作者简介

薛永刚，管理学博士，副教授，现任职于旅游院校酒店管理系主任，担任同汇酒店管理公司执行董事；主持和参与了北京黄河京都酒店管理(投资)集团、北京凯悦菜温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究，参与了多个酒店(集团)的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问，主要研究方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。

孙勇兴，拥有国家旅游局颁发的酒店管理相关资质及国家职业技能鉴定考评员资质及高级职业经理人资质，高级技师资质。

在担任专职教师的基础上，服务于大型饭店的团队建设培训、督导管理及行业形象顾问；参与了旅游饭店业“阳光”工程及劳动部门的“企业员工转岗”培训、“劳动力转移”培训等大型企业及社会群体业务培训，同时出任酒店管理者。

## <<酒店员工培训教程>>

### 书籍目录

#### 第一章 新员工入职必读

##### 第一节 酒店情况的了解

- 一、酒店的基本资料
- 二、酒店的组织架构
- 三、酒店规章制度
- 四、酒店的产品知识
- 五、酒店周边环境与本地旅游资源

##### 第二节 酒店员工职务认知

- 一、酒店员工的责任、权限和义务
- 二、职位所需知识要求
- 三、熟悉前后工序环节

##### 第三节 做好酒店服务的素质要求

- 一、要有正确的从业观念
- 二、要有良好的从业心态
- 三、养成九种良好的习惯

#### 第二章 酒店礼仪专题培训

##### 第一节 酒店员工的仪容仪态

- 一、仪容仪表
- 二、仪态要求
- 三、礼貌服务用语
- 四、每日自检

##### 第二节 酒店员工的基本礼节

- 一、称呼礼
- 二、应答礼
- 三、迎送礼
- 四、操作礼
- 五、鞠躬礼
- 六、举手注目礼
- 七、致意礼

##### 第三节 酒店员工服务礼仪

- 一、日常工作礼仪
- 二、出入房间的礼仪
- 三、乘坐电梯的礼仪
- 四、接打电话的礼仪

#### 第三章 对客服务技能培训

##### 第一节 客房预订服务

- 一、散客订房
- 二、团体预订
- 三、VIP订房
- 四、当天取消或没有到达情况处理
- 五、超额订房处理
- 六、更改预订处理
- 七、担保预订处理

##### 第二节 客人入住接待准备

- 一、客人抵达前需完成事项

## <<酒店员工培训教程>>

- 二、确认工作
- 三、其他准备
- 第三节 客房分配工作
  - 一、排房时机
  - 二、客房分配顺序
  - 三、排房原则
  - 四、客房分配技巧
  - 五、排房实际操作
  - 六、不同种类的客人房间分配
  - 七、团体房间分配
  - 八、散客房间分配
- 第四节 住宿登记工作
  - 一、客人的选择
  - 二、住宿登记的必要性
  - 三、办理住宿登记的程序
  - 四、登记接待中常见问题的处理
- 第五节 接待服务
  - 一、散客接待服务
  - 二、接待VIP客人和商务楼层客人
  - 三、团体接待
  - 四、转房的接待处理
  - 五、客人提前到达、延期续住的处理
  - 六、其他接待服务
  - 七、客人到达楼层的迎领
- 第六节 行李服务
  - 一、行李搬运服务
  - 二、行李寄存
  - 三、客人提取行李
  - 四、住宿客人换房行李服务
- 第七节 问询服务
  - 一、问询服务基本要求
  - 二、住客寄存物品处理要求
  - 三、查访住客服务
  - 四、处理接收的邮件、传真、特快专递
  - 五、客人要求房号保密的处理要求
  - 六、客人留下去向和店内寻人的处理要求
  - 七、留言服务
- 第八节 电话总机服务
  - 一、电话总机服务礼仪要求
  - 二、电话接转服务
  - 三、电话留言服务
  - 四、回答客人问询服务
  - 五、电话叫醒服务
  - 六、内外线寻呼
  - 七、客人及员工紧急报警
  - 八、总机紧急状况处理
- 第九节 商务中心服务

## <<酒店员工培训教程>>

- 一、会议室出租服务
- 二、快递邮件、包裹的处理
- 三、传送与接收传真的处理
- 四、翻译服务的处理
- 五、代客打字服务的处理
- 六、代客印名片的处理
- 七、机票服务
- 第十节 客房餐饮服务与小酒吧服务
  - 一、客房餐饮服务
  - 二、小酒吧服务
- 第十一节 客人借用物品及遗留物服务
  - 一、客人借用物品
  - 二、客房遗留物品
- 第十二节 贵重物品寄存服务
  - 一、存放寄存物品的程序
  - 二、取寄存物品的程序
  - 三、物品寄存工作的交接
  - 四、注意事项
- 第十三节 客人离店服务
  - 一、客房部的送客服务
  - 二、前台的各项准备工作
  - 三、退房工作程序
  - 四、延长退房时间
  - 五、快速退房
  - 六、更新前台资料
- 第四章 客房清洁整理专题培训
  - 第一节 客房清扫的方法
    - 一、客房清扫的基本方法
    - 二、常见污迹的清洁要领
  - 第二节 客房清洁整理前置作业
    - 一、签到
    - 二、了解工作指示
    - 三、钥匙控制
    - 四、准备工作车
    - 五、决定整理房间的先后顺序
    - 六、填写房间整理表
    - 七、填写交代簿
    - 八、进入房间
  - 第三节 走客房的清扫
    - 一、进房
    - 二、撤床
    - 三、整理器皿
    - 四、收拾垃圾
    - 五、清理洗手间
    - 六、铺床
    - 七、抹尘
    - 八、补充房间用品

## <<酒店员工培训教程>>

九、吸尘

十、检查

十一、拔出节能电源的取电牌后关门

十二、登记客房清洁整理情况

### 第四节 其他房态的清扫

一、住客房的清扫

二、空房的清扫

三、维修房的清理

四、残疾人客房的清扫

五、“蜜月客房”的清扫

六、贵宾房的清扫

### 第五节 客房的计划卫生

一、计划卫生的项目

二、房间计划卫生项目保养

三、浴室内计划卫生项目保养

四、床垫与地毯保养操作

## 第五章 优质服务专题培训

### 第一节 正确的对客服务态度

一、客人与酒店员工的关系

二、服务客人的方程式

三、对待客人的意识

### 第二节 对客人的充分认识

一、客人形态

二、客人的需求

三、各类客人的忌讳

四、部分少数民族生活习俗

五、常见客源国的生活习俗

六、不同类型客人的需要不同

七、各类客人的个性特点及服务方法

### 第三节 让客人得到周到的服务

一、亲切迎接客人

二、记住客人的名字

三、DND房作业有技巧

四、客人有过失时要维护其自尊

五、以客人的视线来清洁客房

六、整理房间不要乱动客人东西

七、客人迁出的查房要悄悄进行

八、尽量避免延迟账的情况出现

九、创造美好的最后印象

### 第四节 客人投诉的处理

一、受理客人投诉的场所

二、投诉类型

三、客人投诉原因

四、投诉处理的原则

五、投诉处理程序

六、投诉处理技巧

## 第六章 安全服务专题培训



## <<酒店员工培训教程>>

### 第一节 酒店安全的防范

- 一、酒店安全人人有责
- 二、要严格遵守规章制度和 workflow
- 三、服务中要具备三心
- 四、服务中要留意客人的异常行为
- 五、对客人特殊要求要妥善答复

### 第二节 安全事件的应急处理

- 一、食物中毒事故的处理
- 二、酒店员工物品报失的处理
- 三、住店客人丢失财物的处理
- 四、对可疑包裹的处理
- 五、寻衅滋事的处理
- 六、客人或酒店员工意外死亡
- 七、暴力事件的处理
- 八、爆炸及可疑爆炸物品的紧急处理
- 九、现场保护
- 十、发生火灾事故的应急处理

## 第七章 酒店服务英语专题培训

### 第一节 如何学好英语

- 一、多说
- 二、多问
- 三、多听
- 四、使用正式英语
- 五、不要使用俚语
- 六、不要说“Idontknow”（我不知道）
- 七、眼神使用
- 八、注意称呼

### 第二节 酒店日常英语

- 一、欢迎问候语
- 二、感谢应答语
- 三、征询语
- 四、致歉语
- 五、提醒语
- 六、祝愿语
- 七、方向表达用语

### 第三节 前厅常用英语重点句子

- 一、预订服务用语
- 二、前台接待用语
- 三、行李服务日常用语
- 四、总机服务用语
- 五、收银服务用语
- 六、客人问题处理用语

### 第四节 客房服务常用英语重点句子

- 一、带领客人到房间
- 二、客房服务
- 三、洗衣服务

### 第五节 餐饮服务常用英语重点句子

## <<酒店员工培训教程>>

- 一、餐厅预订用语
- 二、引客入座用语
- 三、点菜服务用语
- 四、餐厅结账服务用语

### 第六节 商务中心常用英语重点句子

- 一、日常用语
- 二、打印复印服务
- 三、传真服务
- 四、订票服务
- 五、邮寄服务

参考文献

## <<酒店员工培训教程>>

### 章节摘录

版权页：插图：（三）团体旅游参观型旅游观光团主要是观赏风光及文物古迹。

无论是国外还是国内的旅游观光团，都是以游览参观为主要目的，他们的活动有计划、有安排、有组织，但国内外的旅行团区别较大。

1.特点玩好、住好、吃好，对自然风光、名胜古迹最感兴趣；对服务质量要求严格，携带物品不多；一般手头有钱，要求购买旅游纪念品，最爱照相，委托服务较多。

2.服务方法分配客房要集中，最好在每一楼层；要注意做好早间服务工作，如清晨叫醒、提醒客人带好相机等；晚上回店前，水要准备充足，室内空气调节好；要主动介绍自然风光、名胜古迹、风味餐馆和本店或本地区的工艺美术品、土特产和旅游纪念品，便于客人购买；委托服务要主动热情、保质保量，如洗烫服务、擦皮鞋、冲洗胶卷等要及时送回，方便客人。

## <<酒店员工培训教程>>

### 编辑推荐

《酒店员工培训教程》由化学工业出版社出版。

<<酒店员工培训教程>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>