

<<酒店员工服务的300个细节>>

图书基本信息

书名：<<酒店员工服务的300个细节>>

13位ISBN编号：9787533148089

10位ISBN编号：7533148088

出版时间：2007-11

出版时间：山东科学技术出版社

作者：赵建民 编

页数：212

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>

<<酒店员工服务的300个细节>>

内容概要

“赢在细节管理上”，这已经成为许多现代企业成功经营的“法宝”。

《酒店员工服务的300个细节（含光盘）》包括对餐饮经营管理中的不同岗位与不同领域的细节管理理论与实践经验的系统介绍，以给餐饮经营管理者提供不同角度、不同层面的在实际细节管理过程中的帮助。

<<酒店员工服务的300个细节>>

书籍目录

酒店员工应具备的条件细节1 基础知识、专业知识及相关知识细节2 菜肴和酒水知识细节3 烹饪和食品营养卫生知识细节4 习俗和社会科学知识细节5 驾驭自如的语言能力细节6 灵活机智的应变能力细节7 推销能力和技术能力细节8 敏锐的观察能力细节9 深刻的记忆能力细节10 自律能力及服从与协作能力细节11 行动力强细节12 沟通的基本原则细节13 语言沟通细节14 积极沟通与合作精神细节15 诚实与礼貌细节16 做事主动、热情细节17 耐心、周到与真诚服务细节18 牢牢吸引客人的交际能力细节19 员工从业观念细节20 客人的概念细节21 客人就是上帝细节22 客人总是对的细节23 客人意识细节24 建立良好的宾客关系细节25 客人心理需求细节26 做事专注、敬业, 行动有效率细节27 节俭、不浪费细节28 注重仪表仪容在服务中的重要性细节29 仪表仪容的要求细节30 身体素质细节31 着装与打扮细节32 面部修饰细节33 手臂的保洁与装饰细节34 腿脚的修饰细节35 化妆修饰细节36 站立姿势与行进姿势细节37 蹲坐姿势细节38 手臂姿势细节39 表情细节40 服饰整齐细节41 注重个人卫生细节42 语言要求与敬语要求细节43 操作姿势要求细节44 微笑服务与风度餐饮服务的种类细节45 中餐早餐服务细节46 中餐午晚餐餐桌服务细节47 中餐客房送餐服务细节48 中餐团体用餐服务细节49 西餐餐桌服务方向细节50 开胃菜和汤类菜肴的服务程序细节51 主菜的服务程序细节52 开胃酒的服务程序细节53 餐后甜食和餐后酒的服务程序细节54 饮料的服务程序细节55 上英国茶和中国茶的服务程序细节56 上冰茶和冰咖啡的服务程序细节57 自助餐散餐服务细节58 酒吧开吧准备细节59 酒吧服务须知细节60 咖啡厅服务准备细节61 咖啡厅用餐服务细节62 自助餐餐厅环境布置和食品陈列细节63 自助餐的餐具准备和人员分工细节64 自助餐服务的注意事项细节65 大型会议服务的会场布置细节66 大型会议的会前准备工作和会场布置的方法细节67 大型会议的程序和应注意的问题细节68 小型会议和保密会议的服务细节69 会见服务细节70 会见厅的布置、座次安排及所需服务用品的配置细节71 会见的服务程序及顺序细节72 会见服务的服务技能细节73 会谈服务细节74 会谈厅的布置及会谈用品的配备细节75 会谈厅服务细节76 会谈服务前服务员应掌握的情况细节77 了解签字服务的主要工作细节78 签字仪式的布置及摆台细节79 签字仪式服务的一般程序细节80 签字仪式的具体要求及注意事项细节81 国际会议服务细节82 国际会议前服务人员需要掌握的情况细节83 国际会议服务的会场布置细节84 国际会议服务休息厅和服务餐室的布置细节85 掌握国际会议的服务规范细节86 新闻发布会服务细节87 茶话会的服务细节88 文艺晚会服务细节89 卡拉OK的形式、布置及服务方法餐饮服务的器具细节90 餐具的洗涤细节91 餐具的消毒方法细节92 洗涤餐具须知细节93 餐厅家具的使用与保养细节94 陶瓷器皿的使用与保养细节95 玻璃器皿的使用与保养细节96 金质器皿的使用与保养细节97 银质餐具的使用与保养细节98 装饰烛台的使用与保养细节99 其他餐具的使用与保养细节100 布件和地毯的正确使用与保养细节101 吸尘器的使用与保养细节102 洗碗机的使用与保养细节103 消毒柜的使用与保养细节104 电冰箱的使用与保养细节105 制冰机的使用与保养细节106 餐厅与厨房其他设备的使用与保养菜单设计细节107 菜单的作用、内容和特点细节108 菜单分类细节109 中餐西吃的菜单编排原则细节110 西餐菜单细节111 订餐式、点菜式、餐桌式和悬挂式菜单细节112 菜单设计的原则细节113 宴会菜单的内容细节114 设计宴会菜单注意事项及考虑因素细节115 菜单制作与保存细节116 风味菜点、时令菜点、创新菜肴的推销餐饮服务技能细节117 餐厅布置的原则细节118 中餐厅、西餐厅的布置细节119 风味、野味餐厅的布置细节120 咖啡厅、酒吧的布置细节121 铺台布的要求及方法细节122 台形定位要求细节123 餐厅用具摆放要领细节124 中餐用具的摆放细节125 中餐宴会餐具的摆放细节126 西餐铺台布的方法及要领细节127 西餐便餐摆台细节128 西餐宴会餐具、酒具的摆放细节129 餐巾的作用、种类细节130 餐巾折花的要求和注意事项细节131 餐巾的基础折叠方法细节132 餐巾折花的折法要领细节133 盘碟、刀叉及玻璃酒杯的擦拭与端运细节134 托盘的种类、方法和注意事项细节135 端盘的要求和方法细节136 端托行走的要求及常用步伐细节137 餐厅常见的推销形式细节138 餐厅工作人员应掌握的10种推销术细节139 对待不同客人应该掌握的推销技巧细节140 开单写菜细节141 斟酒的标准与基本方法细节142 中餐宴会与西餐宴会斟酒细节143 鸡尾酒会斟酒细节144 酒吧斟酒细节145 中餐上菜的操作位置及上菜的程序细节146 上菜时机细节147 上菜的礼貌习惯细节148 西餐的上菜程序细节149 特殊菜肴的上菜方法细节150 上菜前的注意事项细节151 摆菜的要求细节152 中餐分餐的工具、姿势和方法细节153 西餐分餐的工具和使用方法细节154 分菜的注意事项细节155 中餐各类菜肴的分餐方法细节156 西餐各类菜肴的分餐方法细节157 撤换盘的基本要求细节158 中

<<酒店员工服务的300个细节>>

餐撤换餐具的基本要求细节159 西餐撤换餐具的基本要求餐饮服务流程细节160 中餐迎客服务细节161 呈递并解释菜单细节162 接受点菜细节163 开单下厨细节164 上菜细节165 结账细节166 礼貌送客细节167 整理餐桌,重新铺台细节168 西餐厅接受预订服务细节169 西餐服务准备工作细节170 西餐迎宾服务细节171 西餐拉椅让座服务细节172 西餐接受点菜服务细节173 服务黄油和面包细节174 推销佐餐酒细节175 重新安排餐桌细节176 服务佐餐酒细节177 西餐服务头盆细节178 西餐席间服务细节179 西餐服务第二道菜细节180 西餐服务主菜细节181 服务奶酪和甜点细节182 服务咖啡和茶细节183 服务餐后酒和雪茄细节184 结账细节185 热情送客宴会服务细节186 宴会的种类细节187 预订前的准备工作细节188 宴会的预定细节189 填写宴会预订单、处理预订资料细节190 编制宴会预算细节191 签发宴会预定确认书细节192 预约的取消细节193 中餐宴会餐饮服务标准细节194 中餐宴会的座次安排细节195 中餐宴会餐前准备细节196 中餐宴会餐中服务细节197 西餐宴会引领服务细节198 西餐宴会休息室服务细节199 西餐宴会引宾入席细节200 西餐宴会头盆服务细节201 西餐宴会汤菜服务细节202 西餐宴会鱼类菜肴服务细节203 西餐宴会肉类菜肴服务细节204 西餐宴会甜点服务细节205 西餐宴会饮料服务细节206 西餐宴会送客服务细节207 西餐宴会结束工作细节208 宴会厅的环境布置细节209 宴会场地布置细节210 处理好“围”与“透”的关系细节211 处理好“突出”与“陪衬”的关系细节212 处理好家具与观赏品的关系细节213 处理好光线、色彩与客人喜好的关系细节214 搞好花卉绿化的布置细节215 搞好餐桌的设计与摆放细节216 西餐宴会的餐厅布置细节217 宴会的时间、地点及邀请细节218 宴会席位安排细节219 订菜与备酒细节220 西餐宴会的准备工作细节221 确定宴请目的、名义、对象、范围与形式细节222 确定宴请时间、地点细节223 发出邀请和请柬格式细节224 订菜服务细节225 席位安排细节226 现场布置细节227 餐具的准备细节228 宴请程序及现场工作细节229 餐厅插花的特点细节230 餐厅插花艺术的要求细节231 餐厅插花艺术风格细节232 插花器皿及工具细节233 延长插花花期的措施与方法细节234 切鲜花技巧细节235 中、西餐宴会花型设计桌边服务细节236 什么是桌边服务细节237 桌面分菜细节238 分鱼和禽类菜品细节239 服务桌上分菜细节240 派菜服务细节241 西餐法式服务细节242 西餐俄式服务细节243 西餐美式服务细节244 鱼类菜肴切割技巧细节245 带骨、壳和大块菜品切割技巧细节246 烤鸭切割技巧细节247 现场烹制之一:恺撒色拉细节248 现场烹制之二:黑椒牛柳细节249 现场烹制之三:火焰黄桃细节250 现场烹制之四:火锅类细节251 现场烹制之五:涮锅类餐饮服务心理学细节252 什么叫人际沟通细节253 人际沟通的意义之一:满足社会性的需求细节254 人际沟通的意义之二:促进自我了解、发展自我认识细节255 人际沟通的意义之三:促进个人成长细节256 人际沟通的意义之四:荣辱与共、相互帮助细节257 人际沟通的意义之五:促进身心健康细节258 人际沟通的黄金四原则之一:告诉别人你是谁细节259 人际沟通的黄金四原则之二:学会感激细节260 人际沟通的黄金四原则之三:你怎样对待别人,别人就会怎样对待你细节261 人际沟通的黄金四原则之四:未来比现在更重要细节262 亲近顾客的意识之一:顾客是上帝的心理细节263 亲近顾客的意识之二:顾客总是对的细节264 亲近顾客的意识之三:微笑服务细节265 亲近顾客的意识之四:全心全意是餐饮服务的心理需求细节266 亲近顾客的意识之五:餐饮服务全心全意的具体做法细节267 服务概念的传统解释细节268 服务就是无形的产品细节269 服务就是无形的产品体现细节270 服务概念的标准化定义细节271 服务的必要心理因素之一:尊重细节272 服务的必要心理因素之二:公平细节273 服务的必要心理因素之三:清洁卫生细节274 服务的必要心理因素之四:速度快细节275 补救性服务的必要性之一:尊重的心理细节276 补救性服务的必要性之二:求平衡的心理细节277 补救性服务的必要性之三:求补偿的心理细节278 沟通艺术要严以律己,宽以待人细节279 沟通是一种尊重顾客的艺术细节280 沟通是一种理解顾客的艺术细节281 沟通是一种关心顾客的艺术细节282 沟通艺术要真诚对待顾客细节283 沟通艺术要主动热情待客细节284 沟通技巧之一:礼仪细节285 沟通技巧之二:摆正位置细节286 沟通技巧之三:端正态度细节287 沟通的两种方式细节288 什么是语言沟通细节289 语言沟通的原则之一:要选择准确表达思想内容的词语细节290 语言沟通的原则之二:语言交往要符合特定的交往环境细节291 语言沟通的原则之三:跟对方交谈应注意得体细节292 语言沟通的原则之四:副语言沟通细节293 餐饮沟通中的语言表达技巧:餐饮服务用语细节294 餐饮沟通中的副语言表达技巧:声调的运用细节295 什么是非语言沟通细节296 非语言沟通之一:面部表情细节297 非语言沟通之二:身体语言之手势细节298 非语言沟通之三:身体语言之其他细节299 非语言沟通之四:空间距离细节300 非语言沟通之五:服饰等

<<酒店员工服务的300个细节>>

章节摘录

酒店员工应具备的条件 餐饮是人类生存和发展的基础，人类生活中最基本、最重要的活动是餐饮。

随着社会生产力的提高和人们价值观的改变，人们对餐饮及其服务的要求也越来越高。

作为餐饮服务人员应该具备广泛的知识与多种的能力。

为了服务好客人，使客人产生宾至如归的感觉，酒店员工必须掌握丰富的文化知识，包括历史知识、地理知识、国际知识、语言知识等方面。

从而可以使酒店员工在面对不同的客人时能够塑造出与客人背景相应的服务角色，与客人进行良好的沟通。

酒店员工除了利用业余时间从书市上学习知识外，还可以在平时接待客人的过程中积累；同时酒店也应当进行有针对性的培训。

细节1基础知识、专业知识及相关知识 1.作为酒店的员工，应掌握的基础知识员工守则、服务意识、职业道德、礼貌礼节、外事纪律、饭店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

2.应掌握的专业知识岗位职责、工作程序、运转表单、餐厅布局、管理制度、设备设施的使用与保养、饭店的服务项目及营业时间、沟通技巧、促销和班组管理知识、营养卫生知识等。

作为酒店的员工，还应掌握以下的相关知识，主要有宗教知识、美学知识、哲学、艺术、文学知识、法律及各国的历史地理、习俗和礼仪、民俗与宗教知识、本地及周边地区的旅游景点及交通知识等。

细节2菜肴和酒水知识 熟悉中、西菜系的特点和质量标准，熟知原材料的产地和季节的特点。

餐厅服务员的主要工作就是用各种菜肴、点心、酒水为客人提供满意的服务。

服务员不仅要向客人介绍各种菜品，拟订各种菜单，而且还担负着检查、鉴别菜肴质量，协助厨师做好菜肴的责任。

为此，餐厅服务员应懂得我国的主要菜系以及菜系的渊源和主要特点；懂得西餐的特点和几种主要服务方式；能够识别一些中外名酒，鉴别其质量、品质和产地、年份、香型等。

细节3烹饪和食品营养卫生知识 了解中餐、西餐的基本烹饪方法、步骤和制作过程，善于鉴别菜肴的品质和口味，熟悉现代厨房设备的主要性能。

作为一名优秀的服务人员，必须了解和掌握一些烹饪方面的知识，如原料的初步加工、原料的涨发、切配成型（丁、丝、条、片、块、茸、泥等），烹饪时应掌握的火候（猛火、大火、中火、小火、温火等），烹调的方法（炸、熘、爆、炒、煎、蒸、煮、烙、烧、烤、烩等），烹饪的过程（如上浆、挂糊、成熟及处理等），盛装菜肴的器皿、色、香、味、形的搭配等，还应了解厨房的重要设备、工具的性能及使用方法。

餐厅服务员应懂得食品营养的搭配与组合，了解各种主要营养素在人体中的重要作用。

人体中所需要的各种营养，主要是通过饮食来补充的，各种营养素都具有它特殊的功能，都是人体不可缺少的。

餐厅服务员直接担负着为客人介绍食品、选配食品、提供食品的任务，使客人的营养膳食结构趋向平衡、合理。

营养的质与量分配得合理，就能使人身体健康，精力充沛，反之，则对人体有害。

随着人民生活水平的不断提高，人们对营养素的选择和对食品的卫生越来越讲究，对此，餐厅服务员必须有清醒的认识，学习和掌握食品营养卫生方面的知识，以适应社会发展的需要。

细节4习俗和社会科学知识 餐厅服务人员应了解世界各国和地区不同的风俗习惯、宗教信仰、民俗礼仪，饮食习惯和生活禁忌等，餐厅服务员每天接待的客人来自四面八方，有的来自国内，有的来自世界各地，他们都有不同的饮食习惯，这就要求服务人员有饮食习俗方面的知识，才能做好接待工作。

俗话说：“千里不同风，百里不同俗”。

对不同的客人要用不同的接待方式，特别是对少数民族客人和有宗教信仰的客人，接待时尤其要注意

<<酒店员工服务的300个细节>>

掌握他们的生活习惯，尊重他们的风俗。

餐厅服务人员应学习和掌握一些法律方面的知识（企业法、经济法、民法等）。自改革开放以来，我国公民的法律意识不断提高，我国的法律制度也在不断完善，依法治国，人人学法、知法、守法，已形成良好的社会风气。

餐厅服务人员更应学法、知法、守法，做遵纪守法的模范公民。

除此之外还应掌握一些饭店管理、领导科学、经济学、社会学方面的理论知识和与饭店相关的其他知识，如饭店营销学，旅游心理学和医学常识等。

细节5 驾驭自如的语言能力 语言是人与人沟通、交流的工具，也是酒店员工与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。

餐厅的优质服务需要运用语言来表达。

因此，餐饮服务人员应具有较好的语言能力。

餐饮服务人员的语言要文明、礼貌、坚定、清晰；提倡讲普通话；对客人提出的问题无法解答时，应予以耐心解释，不可推诿和应付。

此外，服务人员还应具有一定的外语水平。

酒店员工的语言能力的运用主要体现在以下几个方面： 1.语气酒店员工在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速表达，任何时候都要心平气和，礼貌有加。

2.语法语法运用要正确。

主要指语句成分的结构搭配是不是合理，句于成分的搭配是不是准确，词性是不是被误用等。

3.逻辑逻辑讲的是语句的因果关系、递进关系等方面的正确使用。

这是语言表达中一个非常重要的方面，逻辑不清或错误的句子很容易被客人误解。

4.身体语言身体语言在表达中起着非常重要的作用，在人际交往中，身体语言甚至在某种程度上超过了语言本身的重要性。

酒店员工在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，共同构造出让客人感到易于接受和感到满意的表达氛围。

5.表达时机和表达对象酒店员工应当根据客人需要的服务项目、酒店的地点、客人的身份、客人的心理状态等具体情况，采用适当得体的语言进行表达。

餐厅每天要接待许多来自四面八方的客人，服务员是否具有熟练的沟通能力，对自己的服务工作影响很大。

服务员要善于利用自己的语言、行为和身体语言，与各种客人进行准确迅速的沟通。

语言是有声的思想，是表达感情的工具，餐厅服务员对客人服务态度的好坏，很大程度上是从语言中反映出来的。

俗话说，“一句话说得使人哭，一句话说得使人跳”，这是很有道理的。

作为餐厅服务员，要根据不同的接待对象，正确使用尊敬语、称呼语、问候语。

为客人服务时要做到有“五声”，即：客人来时有迎客声、遇到客人有称呼声、受到帮助有致谢声、工作失误有致歉声、客人离店有送客声。

与客人谈话时应杜绝“四语”，即蔑视语、烦躁语、否定语、顶撞语。

在为客人服务时要讲究语言艺术，不讲有损于客人自尊心的话，要学好用好普通话，也要学习和懂得一些地方话，还应掌握一门外语（如英语）为必备语种，否则将会影响与外地客人和外宾的沟通。

使用服务语言时要简单明了，生动活泼，注意语调、语速的使用方法，表达应清楚并富有感染力。

同时提高自己的口头和书面表达能力，善于抓住问题的关键，熟练处理客人的各种投诉。

细节6 灵活机智的应变能力 由于餐厅服务工作大都由员工通过手工劳动完成，而且客人的需求多变。

所以，在服务过程中难免会出现一些突发事件，如客人投诉、员工操作不当、客人醉酒闹事、停电等，这就要求餐厅服务人员必须具有灵活的应变能力，遇事冷静，及时应变，妥善处理，充分体现“宾客至上”的服务宗旨，尽量满足客人的需求。

灵活机智的应变能力，对酒店员工而言，主要表现在突发事件的处理上。

<<酒店员工服务的300个细节>>

遇上突发事件，酒店员工应做到： 1.迅速了解矛盾产生的原因，客人的动机，并善意地加以疏导。

2.用克制与礼貌的方式劝说客人心平气和地商量解决，这样的态度常常是使客人愤愤之情得以平息的“镇静剂”。

3.尽快采取各种方法使矛盾迅速得到解决，使客人能得到较满意的答案。

并尽量使事情的影响控制在最小范围，在其他客人面前树立酒店坦诚、大度、友好的服务形象。

细节7推销能力和技术能力 餐饮产品的生产、销售及客人消费几乎是同步进行的，且具有无形性的特点，所以要求餐厅服务人员必须根据客人的喜好、习惯及消费能力灵活推销餐饮产品，以尽量提高客人的消费水平，从而提高餐饮部门的经济效益。

餐饮推销是指餐厅服务员根据本餐厅饮食特色，对前来餐厅就餐的客人通过询问，主动提供一些有关菜肴食品方面的建议。

进行餐饮推销，需要有令人愉快的、能干的服务员，在热情、轻松、友好的气氛中为客人提供诱人、美味的食品。

每个服务员都应是一名优秀的推销员。

餐饮推销不仅是销售食品和饮料，而且是向客人销售全部感受。

1.自我推销服务员要讲究仪态美，坚持微笑服务，态度真诚，做到客到微笑到、敬语到、茶到、香巾到。

良好的仪表仪容，还表示对客人的尊重；容易让客人在心理上产生好感，对服务员所推销的产品也容易接受。

2.要抓住机会推销无论在餐前、餐中或餐后，都有非常好的推销机会。

客人点菜是服务员推销的最好时机。

客人看菜单时，服务员不要置之不理、一言不发，而是要与客人进行关于菜单内容的必要沟通，主动向客人提出各种建议，使客人对菜单上的内容发生兴趣，从而接受服务人员的推销 3.要有针对性地进行推销服务员应了解客人的进餐目的，面对不同的客人、不同的用餐形式、不同的消费水准，进行有针对性的推销。

如对家宴要注重老人和孩子的选择，对情侣一般要侧重于女士的选择。

4.要正确使用推销语言 (1) 选择问句法：是指在推销时不以“是”或“否”的问句提问，如“不要问先生，您要饮料吗？”这样问的答复往往是要或不要，容易使餐厅失去销售机会。

如果问：“先生，我们有椰汁、芒果汁、可口可乐，请问您要哪一种？”

”，这样客人的反应是选择一种饮料，而不是考虑要和不要。

(2) 语言加法：是指尽可能多地罗列菜肴的各种优点，例如，“这道菜不仅味道好，原料也十分新鲜，含有多种营养成分，还对虚火等症有辅助疗效！”

(3) 语言减法：是向客人说明如果不吃这道菜会是一种损失，例如，“大闸蟹只有阳澄湖一带的最好，您如果现在不尝尝，回国之后将很难有机会尝到了！”

(4) 语言除法：是将一份菜的价格分成若干份，使其看起来不贵。

例如，“×××虽然要30元一份，但6个人平均下来不过5元钱，您只需花5元钱就可以品尝到正宗的×××了。”

(5) 一卷芭蕉法：又称“转折术”，即先顺着客人的意见，然后再转折阐述。

例如，“这道菜确实比较贵，但其原料在市场上的价格就不低，咸菜工艺也较为复杂，口味别具特色，您不妨一尝！”

(6) 借人之口法：例如，“客人们都反映我们这里的×××做得很好，您愿意来一份吗？”

”或“毛泽东同志曾赞誉过湖北的武昌鱼，您如果品尝一下，一定会有同感。”

技术能力是指餐厅服务人员在提供服务时显现的技巧和能力，它不仅能提高工作效率，保证餐厅服务的规格、标准，更可给客人带来赏心悦目的感受。

因此，要想做好餐厅服务工作，就必须掌握娴熟的服务技能，并灵活自如地加以运用。

细节8敏锐的观察能力 餐厅服务质量的好坏取决于客人在享受服务后的生理、心理感受，即客人需求的满足程度，这就要求服务人员在对客户时应具备敏锐的观察能力，随时关注客人的需求

<<酒店员工服务的300个细节>>

并给予及时满足。

观察能力的实质就在于善于想客人之所想，将自己置身于客人的处境中，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

酒店员工敏锐的观察能力主要体现在以下方面： 1.善于观察客人身份、外貌客人是千差万别的，不同年龄、不同性别、不同职业的客人对服务的需求也是不同的。

客人在不同的场合、不同的状态下，其需求也是不一样的。

2.善于观察客人语言，从中捕捉客人的服务需求酒店员工在与客人的交际谈话或客人之间的谈话、客人的自言自语中，往往可以辨别出客人的心理状态、喜好、兴趣及不满意的地方。

3.善于观察客人的情绪不适当的亦步亦趋，只会使客人感到心理上的压力。

所以，既要使客人感到酒店员工的服务无处不在，又要使客人感到轻松自如，这样使客人既感到自由空间的被尊重，又时时能体会到酒店关切性的服务。

4.善于观察客人的心理状态客人的心理非常微妙地体现在客人的言行举止中，酒店员工在倾听那些有声语言的同时，还要注意通过观察客人的行为、动作、仪态等无声的语言来揣度客人的细微心理变化。

细节9深刻的记忆能力 餐厅服务人员通过观察了解到的有关客人需求的信息，除了应及时给予满足之外，还应加以记忆，当客人下次光临时，服务人员即可提供有针对性的个性化服务，这无疑会提高客人的满意程度。

1.深刻的记忆能力可以产生的作用 (1)使客人所需要的服务能够得到及时、准确的提供：提供信息的及时服务：在酒店服务中，客人常常会向酒店员工提出一些如酒店服务项目、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格特点或周边的城市交通、旅游等方面的问题，酒店员工此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累为客人一一解答，使客人能够及时了解自己所需要的各种信息。

实体性的延时服务客人会有一些托付酒店员工办理的事宜，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店员工能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供，不会使客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足。

(2)使酒店员工在提供服务中运用自如，不出差错：酒店中各部门的服务工作已经形成了比较稳定和成熟的服务程序和服务规范，只有严格地履行这些服务要求，酒店服务工作才会做得完美得体。

这就需要酒店员工牢记相对复杂的服务规范，在这个基础上才能谈得上在服务中娴熟自如地运用。

(3)使酒店的服务资源能够得到最大限度的挖掘利用酒店相对复杂的服务设施的分布、特色对于初来乍到的客人来说，是比较陌生的。

但作为酒店员工却应当对其中的服务设施了如指掌，在客人需要的时候，酒店员工就可以如数家珍地一一加以介绍，从而使酒店的服务资源能够尽快地为客人所知。

<<酒店员工服务的300个细节>>

编辑推荐

细节管理，对于餐饮业来说，意味着经营者要从更多的细微处去为客人着想，为客人提供优质的个性化服务，就能更加贴近客人。

细节管理，对于餐饮业来说，意味着在菜点生产上避免因小环节上的疏忽大意给客人带来的质量缺陷，使餐饮产品质量完美无缺，从而具有了较强的竞争力。

细节管理，对于餐饮业来说，意味着经营者要更多的提供有差异性的服务产品，因为每个客人的需求都是不同的，而这些不同点恰恰就表现在细节方面上的区别与差异性。

<<酒店员工服务的300个细节>>

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>