

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

图书基本信息

书名：<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

13位ISBN编号：9787546406961

10位ISBN编号：754640696X

出版时间：2012-8

出版时间：成都时代出版社

作者：李国辉，杨静怡 编著

页数：153

字数：180000

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>

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

内容概要

《宾馆酒店从业人员礼仪规范》将酒店各岗位日常工作需要的礼仪、行为规范以及基本职业技能，以深入浅出的形式作了重点的介绍，不仅包含了仪表仪容、仪态举止、交谈礼仪、电话礼仪、见面常用礼仪、涉外礼仪以及酒店各个部门岗位的服务技能规范，还收录了酒店各种常见问题的处理技巧与案例分析，以及在接待外宾时常用的职业基础英语句型。内容通俗易懂、图文并茂、详尽充实，是酒店行业员工培训的必备教程，也是有意从事宾馆、酒店等服务业人员最贴心、最实用的工作指南。

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

作者简介

李国辉，世博会开幕式指定礼仪培训师，宾馆酒店服务礼仪培训专家，全国商务人员职业技能考评委员会礼仪专家委员。

杨静怡，世博会礼仪小姐形体总教练，服务礼仪培训专家。

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

书籍目录

第一章

CHAPTER ONE

服务是酒店经营的核心

树立优质服务理念

服务态度决定服务质量

1. 主动服务——要有吸引宾客、聚焦宾客的意识 2. 热情服务——殷勤待客 3. 周到服务——细致入微的特色服务

第二章

CHAPTER

熟悉礼仪是做好服务的前提

——酒店员工应了解的各种基础礼仪

仪容仪表礼仪

1. 发型 2. 面容 3. 个人卫生 4. 衣着 5. 饰品

仪态举止礼仪

1. 站姿挺拔 2. 坐姿优雅 3. 走姿稳重 4. 眼神交流 5. 微笑服务

交谈礼仪

1. 语言规范 2. 语言艺术 3. 交谈礼节 4. 服务员与客人沟通的六忌

电话礼仪

1. 接听电话的基本礼仪 2. 接听电话时的语言规范

3. 接听电话时特殊情况的处理 4. 注意事项

见面常用礼仪

1. 握手礼 2. 致意礼 3. 注目礼 4. 鞠躬礼 5. 介绍礼 6. 指引礼仪

涉外礼仪

基本要求 2. 基本原则 3. 涉外礼仪禁忌

第三章

CHAPTER THREE

掌握技能，塑造优质服务

——酒店各部门员工服务礼仪与技能示范

前厅部员工服务礼仪与技能规范

1. 服务职责 2. 前台接待员礼仪与技能规范 3. 礼宾人员礼仪与技能规范

4. 总机话务员礼仪与技能规范 5. 咨询服务礼仪与技能规范

6. 大堂经理服务礼仪与技能规范

客房部员工服务礼仪与技能规范

1. 服务职责 2. 客房服务员礼仪与技能规范 3. 楼层接待员礼仪与技能规范

餐饮部员工服务礼仪与技能规范

1. 服务职责 2. 餐厅服务员礼仪与技能规范

安保部员工服务礼仪与技能规范

1. 服务职责 2. 安保人员礼仪与技能规范

“康乐部”员工服务礼仪规范

1. 服务职责 2. 康乐部员工礼仪规范

第四章

CHAPTER FOUR

解决问题，完善行为

——酒店员工问题处理礼仪实例

酒店意外事故和投诉的原因及处理要点

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

1. 正确看待客人投诉
2. 对客人投诉的处理原则
3. 处理投诉的基本方法
常见问题应对
附录：宾馆酒店员工常用英文100句

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

章节摘录

版权页：插图：(2)迅捷的行动是做好瞬间服务的关键 通过观察、分析、推断之后，酒店员工就要在脑海中得出下一步服务的指示。

并在最短的时间内，用迅捷的行动去完成下一个瞬间服务。

例如，当服务人员看到客人掏出香烟，没有随即点火，却扫视周围，哪怕这只是不经意的动作，服务人员应在最短的时间内做出反应，上前为客人提供打火机。

从做出反应到送上打火机的这一过程，就是服务人员完整的一个瞬间服务，也正是这一系列迅捷的动作，可以留给客人瞬间美好的印象，使客人感受到服务人员会关注他，并随时为他提供贴心的服务。

(3)广博的知识面是做好服务的基石 没有广博的知识面，面对客人的疑问时一问三不知，就不可能正确推断出客人的真正需求是什么，潜在需求是什么，满足后心动的需求是什么，因此，准确地为客人提供能让客人产生思想的瞬间服务也就无从谈起。

所以，优秀的酒店员工应该成为一名知识型的员工，让广博的知识为服务工作插上双翼，提高悟性、服务意识以及观察分析问题的能力，在每一个瞬间为客人创造“思想”，制造“惊喜”。

酒店员工具备了广博的知识面，加之在接待客人时，通过观察、了解，按照自己的观察进行分析，并为客人设计个性的服务程序，就能给客人带来最好的服务，给客人留下深刻的印象。

2.热情服务——殷勤待客 所谓热情服务，是指服务人员出于对自己从事的职业有肯定的认识，对客人的心理有深切的理解，因而富有同情心，发自内心地、满腔热情地向客人提供的良好服务。

服务态度的好坏，与是否热情、微笑、耐心等都有关系。

另外，是否具有积极热情为客人解决困难的意识，也能体现酒店员工的服务态度。

提供热情服务的同时，也应注意恰到好处，多一分即过，少一分不足。

换言之，就是“需要即提供”，“满意适可而止”。

例如，客人与朋友谈意正酣，却因餐厅的服务员上菜，一而再、再而三地被干扰打断，尽管是彬彬有礼的，但客人的心情也许就不是那么惬意了。

再比如，在酒店的高档酒吧，当一位欧洲客人喝完一杯啤酒时，服务员主动向前问道：“Sir, do you want more?”

（先生，您想再来些吗？

）这个似乎无可指责的问话却引起客人的不悦：“你把我看成什么人了？

难道我是一个酒鬼吗？”这里当然有文化背景问题，或者有不同的语言表达方式的问题，但是作为一名服务员，要时时想到客人在什么时候需要什么样的服务，也就是说究竟什么样的服务能使不同的客人满意。

这确实需要酒店的管理者和服务人员认真研究并增强应变的能力。

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

媒体关注与评论

“酒店是一个服务行业，希尔顿酒店到处都充满了微笑，使每位希尔顿酒店的客人拥百真正的宾至如归的感觉。

” ——康拉德·希尔顿（希尔顿酒店集团创始人）

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

编辑推荐

掌握标准的行为礼仪是做好的前提，熟练服务技能才能提供最优质的服务

仪表仪容 · 发型 · 面容 · 个人卫生 · 衣着 · 饰品 · 仪态举止 · 站姿挺拔 · 坐姿优雅 · 走姿稳重 · 眼神交流 · 微笑服务 · 交谈礼仪 · 语言规范 · 交谈礼节 · 与客人沟通的禁忌 · 电话礼仪 · 接听电话的基本礼仪 · 接听电话的语言规范 · 接听电话时特殊情况的处理 · 会面礼仪 · 握手礼 · 致意礼 · 注目礼 · 鞠躬礼 · 介绍礼

服务部门员工岗位基础技能

前厅部员工基础技能： · 受理预约服务规范 · 迎接人员服务规范 · 接待员服务规范 · 收银结账服务规范

客房部员工基础技能： · 清洁房间 · 床铺整理 · 安全检查

餐饮 & 康乐部员工基础技能： · 引座与点菜 · 摆台 · 托盘 · 斟洒水 · 上菜

安保部员工基础技能： · 酒店出入口的安全 · 电梯和楼道的安全 · 客房的安全

常见问题处理技巧与安全分析

<<宾馆酒店从业人员礼仪规范>>

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>