

# 一、酒店服务意识

- 1、服务仪表(微笑服务)
- 2、服务言谈(五声服务)
- 3、服务举止(三轻)
- 4、服务礼仪(中国传统礼仪)

# 1、服务仪表

所谓服务仪表，就是服务人员在服务中的精神面貌、容貌修饰和着装服饰等方面的要求和规范。着重反映在以下几点：

- (1) 微笑服务。这是迎宾礼节礼貌的基本要求。服务员对待宾客，态度要和蔼、热情、真诚、不卑不亢、大方有礼。
- (2) 经常修饰容貌。要做到勤理发、勤洗澡、勤修指甲、勤换衣服。
- (3) 酒店在员工通道入口处或更衣室都应设衣镜，每一位员工在进入岗位前都应对照检查一下自己的容貌。
- (4) 着装整洁。在工作岗位，服务员要按照季节、场合，穿统一规定的工制服。服装要洗涤干净，熨烫平整，纽扣要扣好。

## 2、服务言谈

是指服务人员在迎宾接待服务中语言谈吐方面的具体要求。主要有以下几点：

- (1) 遇见宾客要面带微笑，站立服务，主动问好。如“您好”、“早上好”、“晚上好”等。
- (2) 和宾客谈话时，与宾客保持一步半的距离为宜。说话的语调要亲切、诚恳，表情要自然、大方，表述要得体，简洁明了。
- (3) 向宾客提问时，语言要适当，注意分寸。
- (4) 在与宾客交谈时，要注意倾听，让对方把话说完，不要抢话和辩解。
- (5) 宾客之间在交谈时，不要趋前旁听，不要在一旁窥视，更不要随便插话干扰。即使有急事非找宾客不可，也不要打断他们的谈话，而应在一旁稍候，待宾客有所察觉后，先说声：“对不起，打扰一下”，在得到宾客允许后再发言。
- (6) 对外来电话找客人时，一定要听清要找宾客的姓名、性别、单位和房间，然后视情况转告。
- (7) 正确地称呼客人。称呼不当，容易引起客人反感和误会。对宾客的称呼，应根据年龄、身份、职务、性别、婚否来确定，不能直接点名道姓。对男宾可称“先生”，已婚女宾可称“太太”，未婚女宾可称“小姐”。对宗教界人士一般称“先生”，有职务的称“酒店服务常识”。

# 3、服务举止

服务举止，是对服务人员在工作中的行为、动作方面的具体要求。

作为一个合格的服务员必须做到：

- (1) 举止端庄，动作文明，坐要正直，不前俯后靠。
- (2) 在宾客面前应禁止各种不文明的举动。
- (3) 在上班工作前，不要吃带有强烈异味的葱、蒜、韭菜等。
- (4) 在工作时，应保持安静，做到“三轻”，即说话轻、走路轻、操作轻。
- (5) 宾客之间在地方狭小的通道、过道或楼梯间谈话时，服务员不能从中间穿行，应先道一声“对不起，请让一下”，待对方挪动后再从侧面或背面通过。如果无意中碰撞宾客，先主动表示道歉，说声“对不起”，方可离去。
- (6) 对容貌体态奇特或穿着奇装异服的宾客，切忌交头接耳议论或指手划脚，不能模仿讥笑。对身体有缺陷或病态的宾客，应热情关心，周到服务，不能有任何嫌弃的表情和动作。

# 4、服务礼仪

服务礼仪，是对服务人员在服务工作中，在礼遇规格和礼宾顺序方面应遵循的基本要求和规范。有几点值得注意：

- (1) 在客房和餐厅的服务工作中，应严格遵照规格和礼宾顺序，做到先客人、后主人；先女宾，后男宾；先主要宾客，后其他宾客。
- (2) 不要随意打听宾客的年龄、职务、家属、小孩、工资收入等其他隐私，特别是不要随意询问女宾客的情况。也不要轻易向宾客了解随身的服装、金银首饰及贵重日用品的价格、产地，对宾客的物品不要表露喜爱或羡慕，以免产生误会。
- (3) 不轻易接受宾客赠送的礼品，如出现不收可能失礼时，应表示深切谢意，礼品收下后及时交领导处理。
- (4) 宾客从服务员身边经过时，一定要点头示意，宾客离开酒店时，应主动欢送，并说：“再见，欢迎您再来”。楼层服务生应主动为客人按电梯开关，与客人道别。

## 二、酒店质量意识

■ 以质量求生存，以质量求信誉，以质量赢得市场，以质量赢得效益，服务质量是酒店的生命，质量就是效益，酒店服务质量好，受益多，社会整体效果好。优质服务不仅增加回头客，更使潜在顾客光顾，从而大大提高酒店的经济效益，使酒店在激烈的市场竞争中立于不败之地，并在竞争中站稳脚跟，发展壮大。可以说，酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争，服务质量是酒店的生命线。

1、服务质量的含义：服务质量是指酒店为宾客提供的服务适合和满足需要的程序。对于酒店来讲，服务质量的好坏，主要来自两方面的因素，一方面是物的因素，即酒店的“硬件”因素，包括酒店的外型建筑、设备设施、房间布局、室内装修、家具用具的设置等；另一方面是人的因素，即酒店的“软件”设施，包括酒店员工的工作作风、工作态度、服务技能、文化修养等，这两方面也是保证服务质量的关键因素。服务质量的真正内涵，不仅是宾客需求满足的综合反映，也是酒店“软件”和“硬件”完美结合的具体体现。

## 2、服务质量的特性

- (1) 功能性：酒店的功能就是为宾客提供生活、工作或社会交际等最基本的条件，它包括酒店建筑、设备、设施、环境及各种服务项目。功能性是服务质量最起码、最基本的物性，没有基本的服务功能也就不成其为酒店了。
- (2) 经济性：是指宾客入住酒店之后，其费用开支与所得到的服务是否相等，价与值是否相符。酒店服务的价值标准是用尽可能低的支出，为客人提供高质量的服务。
- (3) 安全性：是客人关注的首要问题。酒店的服务员在为宾客服务的过程中，必须充分保证宾客的生命和财产不受威胁、危害和损失，身体和精神不受到伤害；酒店的机械设备完好运行，食品和环境干净卫生，这些都是服务质量中安全性的重要方面。
- (4) 时间性：对于服务工作至关重要。当今社会，时间就是金钱。酒店的服务能否在时间上满足宾客的要求，是服务质量优劣的表现。时间性这一特点强调为宾客服务要做到及时、准时和省时。
- (5) 舒适性：宾客住进酒店，酒店的各种设施要适应客人的生活要求和习惯。它包括适用、舒服、方便、整洁、美观和有序。
- (6) 文明性：属于精神需求。在酒店，宾客一般都希望能获得自由亲切、尊重、友好、理解的气氛和良好的人际关系，享受精神文明的温馨。文明性是服务质量特性中一个极为重要的方面，它充分体现服务工作的特色。

### 3、服务质量的基本内容

■ 酒店服务质量的内容，就总体内容来讲：有“硬件”和“软件”之分；就基本内容来讲，大致包括以下八个方面：

(1) 优良的服务态度：是指酒店各岗位的服务人员对待各类宾客所持的情绪反映。它是全心全意为宾客服务的思想在语言、表情、行为等方面的具体表现。服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良的服务态度开始的。优良的服务态度主要表现在以下几点：①主动热情；②尽职尽责；③耐心周到；④文明礼貌。

(2) 完好的服务设备：是指酒店用来接待服务的设备设施。它直接反映酒店服务质量的物质技术水平。一般包括房屋建筑、机器设备、交通工具、冷暖空调、电器设备、卫生设备、通讯设备、各类家具和室内装饰等。对酒店的服务设备，要加强管理，精心保养，使之始终处于完好、正常的状态，随时随地保证对客服务的需要。

(3) 完善的服务项目：酒店是一个向宾客提供食、宿、行、游、购、娱的综合性服务行业，这就决定了它的服务项目不能单一化，而应多样化。提供服务项目的多少，是酒店的等级、规模、经营能力的体现。现代酒店的服务项目，大体可以分为两类：一类是在服务过程中有明确、具体的规定，围绕主体业务所设立的服务项目，称之为基本服务项目，如住宿、用餐、购物、娱乐等；凡是由宾客提出但并不是每个宾客都有需求的服务项目，称之为附加服务项目。在某种程序上，具有个性化的附加服务项目比基本服务项目更能吸引宾客，给顾客留下难忘的印象。

(4) 灵活的服务方式：是指酒店在热情、周到地为宾客服务时所采用的形式和方法。其核心是如何给宾客提供各种方便。服务的方式有许多，如：微笑服务；个性化服务；细微化服务；定制化服务；无差距、零缺陷服务；情感化服务；无NO服务；超值服务等等。每个酒店的设施设备不同、员工素质的差异、星级高低不等、接待对象不一样，所选择的服务方式是有差别的，但一些共性的服务则是每家酒店都应提供的，如微笑服务、礼貌服务等。

(5) 娴熟的服务技能：是指服务人员在接待服务工作中，应该掌握和具备的基本功。服务人员的操作技能娴熟与否，从一个侧面反映出其业务素质的高低和服务质量的好坏，娴熟的服务技能，是提高服务水平、保证服务质量的技术前提。

- (6) 科学的服务程序：是构成酒店服务质量的重要内容之一。实践证明，娴熟的服务技能，加上科学的操作程序，是优质服务的基本保证。酒店的服务程序是根据客人的要求和习惯，经过科学的归纳，编制出来的规范化作业顺序。按程序工作就能保证服务质量；而随心所欲，不按照规程办事就会给工作造成被动，影响工作效率，招致客人投诉。
- (7) 快速服务效率：服务效率是服务工作的时间概念，也是向宾客提供某种服务的时限。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，尤其在当今社会“时间就是金钱”的时间价值观念下，服务效率高不仅能够为客人节省时间，而且能够为客人带来效率。
- (8) 专业化的员工：人们常常忽略服务质量的重要内容。没有专业化的员工，其他服务设备、服务项目都谈不上完好，服务技能也不可能娴熟。因此，专业化的员工是服务质量的根本保证。







以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/128053116067006055>