《服 务 意 识》

培训教材及练习题

凯利莱酒店 培训部

RICHARDWONG

服务意识培训教材

一、服务质量和服务意识

服务是酒店向客人出售特殊商品，既是商品，就会同其它产品一样含有检验其品质优劣标准，这个标准就称之为质量，即服务质量。服务质量，是指酒店为来宾提供服务适合和满足来宾需要程度，或说，是指服务能够满足来宾需求特征总和。服务质量对酒店竞争含有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是管理综合表现，而且直接影响着经营效果。服务质量好坏取决于两个方面原因：一是物原因；二是人原因。其中人原因尤为关键。酒店全体职员必需树立高度“用户”意识，用户是酒店真正“老板”，“用户至上”应是酒店必需遵照宗旨。

“用户至上”必需表现在职员服务工作中，形成一个服务意识。这种意识就是酒店职员以用户为关键开展工作，以满足用户需求，让用户满意为标准，时刻准备为用户提供优质服务一个意识。酒店职员要时时记住“用户就是上帝”、“用户总是正确”，时时四处以用户满意为标准，把握自己言行，形成良好服务意识。

二、服务含义及服务员职责

服务是指服务员为客人所做工作，服务员工作是酒店产品关键组成部分。西方酒店业认为服务就是 SERVICE（本意亦是服务），而每个字母全部有着丰富含义：

S—Smile（微笑）：其含义是服务员应该对每一位来宾提供微笑服务。

E—Excellent（出色）：其含义是服务员将每一服务程序，每一微小服务工作全部做得很出色。

R—Ready（准备好）：其含义是服务员应该随时准备好为来宾服务。

V—Viewing（看待）：其含义是服务员应该将每一位来宾看作是需要提供优质服务贵宾。

I—Inviting（邀请）：其含义是服务员在每一次接待服务结束时，全部应该显示出诚意和敬意，主动邀请来宾再次光临。

C—Creating（发明）：其含义是每一位服务员应该想方设法精心发明出使来宾能享受其热情服务气氛。

E—Eye（眼光）：其含义是每一位服务员一直应该以热情友好眼光关注来宾，适应来宾心理，估计来宾要求立即提供有效服务，使来宾时刻感受到服务员在关心自己。

服务员基础职责是：（1）迎接和招呼用户

（2）提供多种对应服务

（3）回复用户问询

（4）为用户处理困难

（5）以最好情绪和态度对待用户多种不稳定情绪

（6）立即处理用户投诉，并给客人以令人满意回复。

三、衡量酒店服务质量标准

用户是靠感受来评价酒店服务质量，所以服务质量特征就具体表现为“五感”

：给用户以舒适感、方便感、亲切感、安全感、物有所值感。酒店不管从硬件设施，还是从软件服务，和二者结合上均应表现这五感，这是衡量酒店服务质量标准，也是酒店服务质量应达成目标。

四、优质服务具体表现

什么是优质服务？行家认为：规范服务+超常服务=优质服务，现从以下五个方面叙述什么是服务工作者优质服务。

1、 良好礼仪、礼貌

酒店服务最大特点就是直接性，由服务员面对面地为用户服务。酒店产品质量包含三个部分：一是设施设备质量；二是食品、商品质量；三是服务质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。在这三个方面中，尤以服务态度最为敏感，服务态度标准就是热情、主动、耐心、周到、谦恭，其关键就是对来宾尊重和友好，也就是礼节、礼貌，而且礼节、礼貌程度高可在一定程度上降低用户对服务员知识和技能欠缺不满，所以礼节、礼貌是宾馆服务质量关键内容，是酒店竞争致胜决定性原因，而酒店要提升服务质量，就不能不讲究礼节、礼貌。

重视礼仪、礼貌，是酒店服务工作最关键职业基础功之一，表现了酒店对来宾基础态度，也反应了酒店从业人员文化修养和素质。礼仪、礼貌就是酒店从业人员经过一定语言、行为和程式向客人表示欢迎、尊重、热情和感谢。

礼仪、礼貌表现在外表上，就是要衣冠整齐，讲究仪表仪容，注意衣饰发型，在外表形象上要给人以庄重、大方、美观、友好感受，显得清爽利落，精神焕发。切忌奇装异服或浓妆艳抹，和客人争艳斗俏。

在语言上要讲究语言艺术，谈吐文雅，谦虚委婉，注意语气语气，应对自然得体。

在行动上要举止文明，彬彬有礼，服务动作幅度不要太大，动作要轻，坐、立、行全部要有正确姿势，注意克服易引发客人反感无意识小动作。

在态度上要不卑不亢，和蔼可亲，真诚自然，力戒矫揉造作。从内心发出真诚微笑是赢得客人好感“魔杖”，在接待服务过程中，要一直笑脸相迎，要含有保持微笑职业本能和习惯。

2、优良服务态度

服务态度是指服务人员在对服务工作认识和了解基础上对用户情感和行为倾向。

良好服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感。具体来说，为客人服务要做到：

（1）认真负责。就是要急客人之所需，想客人之所求，认认真真地为来宾办好每件事，不管事情大小，均要给来宾一个圆满结果或回复，即使客人提出服务要求不属于自己岗位服务，也主动和相关部门联络，切实处理用户疑难问题，把处理用户之需看成工作中最关键事，按用户要求认真办好。

（2）主动主动。就是要掌握服务工作规律，自觉把服务工作做在客人提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、努力争取客人完全满意思想，作到四处主动，事事想深，助人为乐，事事四处为用户提供方便。

（3）热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息客人面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，全部保持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待客人。来宾有意见，虚心听取，来宾有情绪尽可能解释，决不和用户争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

（4）细致周到。就是要善于观察和分析客人心理特点，知道从客人神情、举止发觉客人需要，正确把握服务时机，服务于客人开口之前，效果超乎用户期望之上，努力争取服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。

（5）文明礼貌。就是要有较高文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整齐，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不一样国家、不一样民族风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事四处注意表现出良好精神风貌。

（6）在服务工作中杜绝推托、应付、敷衍、搪塞、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓态度。

3、丰富服务知识

酒店服务知识包含到很多方面。服务部门共同基础服务知识大致有以下几类：（1）语言知识。（2）社交知识。（3）旅游知识。（4）法律知识。（5）心理学知识。（6）服务技术知识（7）商业知识（8）民俗学知识（9）管理经营知识（10）生活常识

除此之外，职员还必需熟悉酒店基础情况，具体内容以下：

（1）必需熟悉酒店行政隶属、发展简史、关键大事记、星级及现在经营特色。

（2）必需熟悉酒店周围多个关键车站站名，有哪些车经过，关键通往

市内何处，经过哪些关键地方。酒店距火车站、飞机场、码头距离及交通方法。

（3）必需熟悉酒店内各营业场所分布及关键功效

（4）必需熟悉酒店内服务设施情况，服务项目标特色，营业场所位置、营业时间和联络电话。

（5）必需熟悉酒店总经理、副总经理和其它高层管理人员姓名。

（6）必需熟悉酒店各部门关键职能、工作范围、经理姓名、办公室位置、电话，有哪些关键下属部门及各下属部门关键工作。

（7）必需熟悉酒店企业理念、质量方针，并了解其含义。

（8）必需熟悉酒店店旗、店徽。

（9）必需了解本岗位工作相关要求、标准、要求。对所使用工具、机械要做到“三知”、“三会”：即知原理、知性能、知用途，会使用、会简单维修、会日常保养。对工作中要使用各类用具、原料，要熟悉其性能、规格、用途及使用注意事项。

含有了丰富服务知识，服务员才能在酒店这个万花筒式世界里，应酬自如，得心应手。假如不含有对应服务知识，服务员就不可能很好地回复用户多种问题，提供优质服务。

4、娴熟服务技能

娴熟服务技能是决定服务质量水平基础，它包含服务技术和服务技巧两方面。

娴熟服务技术，要求各项服务操作和服务接待符合数量标准、质量标准和速度标准，操作规程科学。

服务技巧，是指在不一样场所、不一样时间、针对不一样服务对象而灵活做好服务接待工作，达成良好效果能力。这种能力在酒店工作中尤具关键意义，服务最大特点就是面对人，而人是复杂，规程只能提供指南，却不可能提供判定某种服务方法是对或是错绝对标准。所以，灵活处理很关键，不管采取哪种方法、手段，只要达成使客人满意效果，就是成功。

5、快捷服务效率

服务效率是指为客人提供服务时限。服务效率在服务质量中占相关键位置。讲究效率不等于瞎忙，要努力争取服务快而不乱，反应灵敏、快速而正确无误。它不仅表现出服务人员业务素质，也表现了酒店管理效率。我们每项服务全部有具体效率要求，大家在部门岗位技能培训中，应参考各项服务标准，刻苦训练。

6、建立良好用户关系。

建立良好用户关系应注意多个要素：

（1）姓名：记住客人姓名并以客人姓氏去合适地称呼客人，能够发明一个融洽用户关系，对客人来说，当职员能认出她时，她会感到自豪。

（2）词语选择：以合适词语和客人搭话、交谈、服务、道别，能够使客人感到和服务员关系，不仅仅是一个简单商品买卖关系，而是一个有些人情味服务和被服务关系。

（3）语气、声音：语气、语气、声音是讲话内容“弦外之音”，往往比说话内容更关键，用户能够从这些方面判定出你说内容背后东西，是欢迎还是厌烦，是尊重还是无礼。

（4）面部表情：面部表情是服务员内心情感流露，即使不用语言说出

来，表情仍然会告诉客人，你服务态度是怎样。

（5）眼光接触：眼睛是心灵窗口。当你眼光和客人不期而遇时，不要回避，也不要死盯着客人，要经过合适接触向客人表明你服务诚意。当客人同服务人员讲话时，服务员应暂停手中工作，眼睛看着客人，立即给予回应。

（6）站立姿势：酒店要求一律站立服务，站立姿势能够反应出对客人是苛刻、厌烦、淡漠，还是关心、专注、欢迎等多种不一样态度，应时刻保持良好站立姿势，如因工作需要而坐着，见到客人应立即起立，忌背对着客人，忌双手插在衣袋或裤袋内。忌倚靠门、墙、或桌椅等。

（7）聆听：听和讲是我们对客服务中和客人沟通一个方面，注意聆听能够显示出对客人尊重，同时有利于我们多了解客人，愈加好地服务，注意不随便打断客人讲话。

（8）友谊：酒店是客人“家外之家”，职员是酒店主人，假如主人表情冷冰冰，客人做客还有什么意思呢？当然，良好用户关系，不是过分亲热，更不是私情和亲昵。

（9）对客服务要言行一致，重视对用户承诺，不仅要说得好，而且要做得好，行动胜过千言万语。

（10）对客一视同仁，不以衣饰、肤色、国籍等取人，平等对待。

五、酒店电话接听服务

从某中意义上说，电话服务关键程度并不亚于面客服务。因为电话交往是在通话双方不露面，看不见表情，看不见手势情况下进行，在通话过程中，双方受着环境、线路及人情绪、文化素质、礼貌修养等诸方面原因影响，假如在说话语气、速度、声调等方面稍不注意，就会给对方造成误

解或留下心理“创伤”。基于这种特殊性，酒店要求职员在接听电话服务中要加倍注意，要经过“电话语言”传输酒店温馨，给客人留下良好印象。

1、 接听电话程序。

---- 电话铃响，立即去接，铃响 3 声之内接起，如铃响 4 次以上应首先向对方道歉：“对不起，让您久等了”

---- 致以简单问候。如：“早上好”或“您好”，语气柔和亲切，并自报单位（部门）名称或个人姓名（外线电话报酒店名称，内线电话报部门或岗位名称）。

---- 认真倾听对方电话事由。如需传呼她人，应请对方稍侯，然后轻轻放下电话，去传呼她人。如是对方通知或问询某事，应按对方要求 1、2、3、……逐条记下，并复述或回复对方。

---- 记下或问清对方通知或留言事由、时间、地点和姓名。并简单复述。

---- 对对方打来电话表示感谢。

---- 等对方放下电话后，自己再轻轻放下。

2、 从酒店打出电话程序

---- 预先将电话内容整理好（以免临时记忆而浪费时间）。

---- 向对方拨出电话后，致以简单问候。

---- 做自我介绍

---- 使用敬语，说明要通话人姓名或委托对方传呼要找人。

---- 确定对方为要找人致以简单问候

---- 按事先准备 1、2、3、……逐条简述电话内容。

---- 确定对方是否明白或是统计清楚。

---- 致谢语、再见语。

---- 等对方放下电话后，自己在轻轻放下。

六、处理用户投诉

1、 处理投诉基础标准

酒店职员应正确定识投诉，客人对酒店投诉是正常现象，也是客人对酒店信任表现。正确处理投诉是提升服务质量必需确保。所以服务员在处理客人投诉时，应注意遵守下列三项基础标准：

（1） 真心诚意地帮助客人处理问题

客人投诉，说明酒店管理及服务工作有漏洞，说明客人一些需求还未被重视。服务员应了解客人心情，同情客人处境，努力识别及满足她们真正需求，满怀诚意地帮助客人处理问题。只有这么，才能赢得客人信任和好感，才能有利于问题处理。

（2） 绝不和客人争辩

当客人怒气冲冲前来投诉时，首先应合适地选择处理投诉地点，避免在公共场所接收投诉；其次应该让客人把话讲完，然后对客人遭遇表示歉意，还应感谢客人对酒店关心。当客人情绪激动时，服务人员更应注意礼貌，绝不能和客人争辩。假如不给客人一个投诉机会，和客人逞强好胜，表面上看来服务员似乎得胜了，但实际上却输了，因为，当客人被证实犯了错误时，她下次再也不会光临我们酒店了。所以，服务员应设法平息客人怒气，请管理人员前来接待客人，处理问题。

（3） 不损害酒店利益

服务员对客人投诉进行解答时，必需注意合乎逻辑，不能推卸责任，随意贬低她人或其它部门。因为采取这种做法，实际上会使服务员处于一个相互矛盾地位，首先，期望酒店过失能得到客人谅解，其次却在指责酒店某个部门。其次，除了客人物品被遗失或损坏外，退款及降低收费不是处理问题最有效方法。对于大部分客人投诉，酒店是经过提供面对面额外服务，和对客人关心、体谅、照料来得四处理。

1、　投诉类型

客人投诉能够归纳为下列四类：

（1）对设备投诉

客人对酒店设备投诉关键包含：空调、照明、供水、供电、家俱、电梯、电话等等。即使酒店建立了一个对多种设备检验、维修、保养制度，也只能降低这类问题发生，而不能确保消除全部设备潜在问题。服务人员在受理客人相关设备投诉时，最好方法是立即去实地观察，然后依据情况，采取方法。事后，服务人员应再次和客人电话联络，以确定客人要求已得到了满足。

（2）对服务态度投诉

客人对服务人员服务态度投诉关键包含: 粗鲁语言、不负责任回复或行为、冷冰冰态度、若无其事、爱理不理接待方法、过分热情等等。因为服务人员和客人全部由不一样特点人组成，所以在任何时候，这类投诉全部很轻易发生。

（3）对服务质量投诉

对服务质量投诉关键指对服务速度（即服务效率）和正确度方面投诉，如服务人员没有根据先来先服务标准提供服务，开房员分错了房间，邮件未能立即送给客人，行李无人帮助搬运，总机转接电话速度很慢，叫醒服务不按时等等，全部属于对酒店服务投诉。这类投诉，在酒店接待任务繁忙时，尤其轻易发生。

降低客人对服务态度和服务质量投诉最好方法是加强对服务人员培训。大多数服务人员不是有意对客人无礼，有些服务员甚至是好心办坏事，她们往往事先未曾预料到自己接待服务方法会使客人不满。所以，对她们进行相关对客人服务态度、知识、技能培训是很关键。

（4）对异常事件投诉

无法买到机票、车票，因天气原因飞机不能按时起飞，酒店客房已经订完等全部属于异常事件投诉。酒店极难控制这类问题，但客人期望酒店能够帮助处理。服务人员应尽可能在力所能及范围给予帮助处理。如实在无能为力，应尽早告诉客人。只要服务人员态度同情达理，大部分客人是能谅解。

2、　处理来宾投诉程序

（1）认真听取意见。

能够经过提问方法来搞清问题,集中注意力听取对方意见能节省对话时间。

（2）保持冷静。

在投诉时，客人总是有理。不要反驳客人意见。不要和客人争辩。为了不影响其它客人，可将客人请到办公室内，最好部分地听取客人投诉，私

下交谈轻易使客人平静。

（3）表示同情。

应设身处地考虑分析问题，对客人感受要表示了解，用合适语言给客人以抚慰，如“谢谢您告诉我这件事”，“对于发生这类事件，我感到很遗憾”，“我完全了解您心情”等等。因为此时还未查对客人投诉，所以只能对客人表示了解和同情，不能肯定是酒店过失。

（4）给关心。

不应该对客人投诉采取“大事化小，小事化了”态度。应该用“这件事情发生在您身上，我感到十分抱歉”诸如这类语言来表示对投诉客人关心。在和客人交谈过程中，注意用姓名来称呼客人。

（5）不转移目标。

把注意力集中在客人提出问题上，不随便引申，不嫁罪于人，不推卸责任，绝不能怪罪客人。

（6）统计关键点。

把客人投诉关键点统计下来，这么不仅能够使客人讲话速度放慢，缓解客人情绪，还能够使客人确信，酒店对她反应问题是重视。另外，统计资料能够作为处理问题依据。

（7）把将要采取方法告诉客人并取得客人同意。

如有可能，要请客人选择处理问题方案或补救方法。绝对不能对客人表示，因为权力有限，无能为力，但千万不要向客人作不切实际许诺。

（8）把处理问题所需要时间告诉客人。

要充足估量处理问题所需要时间。最好能告诉客人具体时间，不含糊其辞，切忌低估处理问题时间。

七、做一个合格酒店职员基础要求

1、酒店职员必需严格要求自己，努力做好服务工作

作为酒店职员，必需明确：岗位上我，是酒店一分子，在自己岗位上，“我”不仅仅是代表自己，更关键是代表酒店，代表酒店质量、形象。酒店形象好坏、效益高低，和我门工作息息相关。酒店兴衰，职员负有不可推卸责任。在自己岗位上，要有这么认识：不能因为我而使酒店形象受损，而要经过我工作、优质服务，让客人赞美我们酒店，酒店职员应有强烈责任感。

作为酒店职员，必需明确酒店服务程序、规范和标准，按酒店要求提供服务。热情、主动、高效地为客服务。灵活处剪发生问题，自己不能处理，要上报上一级处理。要认识到，服务没小事，部分看来不关键事，可能对客人十分关键，可能会影响客人对我们酒店评价。所以，对待服务工作必需持十分认真态度，把每一件事全部做好，就会提升酒店服务质量。

作为酒店职员，必需知道，酒店服务工作，是在分工和协作前提下进行，任何一个人离开了别部门、别职员，全部无法独立完成服务工作。所以，职员必需加强协作，不要事不关己、高高挂起。客人要求服务时，更不能因不属于自己岗位职责而把客人推来推去。为了优质服务，为了友好工作环境，职员应严以律己，宽以待人，热诚相助，同事之间应相互尊重，友好相处，相互帮助，相互配合，团结协作。

作为酒店职员，必需自觉维护酒店形象，须知树誉千日，毁誉一时，要知道酒店服务产品“100-1=0”

道理（即一个步骤、一个人身上出现了劣质服务，全部好服务、其它职员辛勤劳动将白白地付之东流，良好酒店形象将在来宾印象中不复存在）。所以，作为酒店职员必需从我做起，自觉维护好酒店形象，要经过自己一言一行，一举一动，去树立和传输酒店良好形象，做到有损酒店形象话不说，有损酒店形象事不做，即使对酒店或某位管理人员有意见，也应主动向上级反应，切不可在客人面前讲酒店或其它部门坏话，而应时时刻刻树立和维护酒店形象，这是为来宾服务基础准则。

2、酒店职员应含有良好观察力，方便把握服务时机，主动地、有针对性地搞好服务

服务员最令来宾佩服本事，就是能把来宾最感爱好某种需要一眼看穿，并依据实际情况提供对应服务，而达成这一良好效果前提，就是服务员能透过来宾外部表现去了解其心理活动，这种能力就是服务员观察力。一个观察力较强服务员，在日常接待中能够经过对来宾眼神、表情、言谈、举止观察发觉来宾一些不很显著又很特殊心理动机，从而利用多种服务心理策略和灵活接待方法来满足来宾消费需要，把服务工作做在客人开口之前。具体来说，要注意观察以下多个方面：

（1）留心观察来宾体态表情，不失时机地提供有效服务。来宾行为举止和面部表情往往是一个无声语言，她们心理活动，无一不在这方面流露出来。如客人进了餐厅，服务员就站在旁边等候客人点菜，这非但不能使客人在不知不觉中得到享受，反而会感不便，以至担心。因为假如是聚餐，她们还要大家商议商议，假如是宴请，主人还要征求客人意见，此时，服务人员站立一旁就显得不够得体。餐饮服务实践表明：服务员恭恭敬敬地递上菜单后，应稍退一旁，让她们自行商议一会儿，但又不能置之不管，仍应不时关注她们，就在主人抬起头时，服务员立即出现在她们面前，或回复她们问题，或自然地介绍，推销特色菜肴，或听她们点菜。总而言之，此时出现，恰到火候。

（2）注意分析来宾交谈语言或自言自语，掌握来宾需求趋向。服务员从来宾相互对话中，能观察到来宾心理状态，来宾之间关系，来宾爱好及所期求一些服务等等，从来宾自言自语中，也能悟出她心事。一次，有位来宾在吃辣酱面时，自言自语地讲了一句“不够辣”，被细心服务员听到，随即送上辣油，来宾很感动，欣然提笔写道：“贵酒店四处为来宾着想，时时为来宾提供方便，这种精神令人倾佩，真是辣在嘴里，暖在心里。”

有一次，某餐厅来了几位来宾，从她们谈话中，服务员了解到，是一个来宾要请宾朋，既要品尝某个名菜，又想尝尝其它特色菜点。服务员就主动介绍本店多种风味小吃，从烹制方法说到口味特点、营养价值，说得来宾们馋涎欲滴，食欲大增，接连点了好多个菜点，个个吃得津津有味，快乐异常。

（3）正确识别来宾身份，注意来宾所处场所。来宾职业、身份不一样，对服务工作就有了不一样需求。另外，来宾在不一样场所，对服务需求心理也是不一样，这就要求服务员依据来宾不一样年纪、性别、文化、职业、情趣、爱好，从接待招呼用语，到商品介绍、礼貌服务、要各有侧重。

概括起来，就是经过举止看需求，考虑环境场所，观察心境，把心境和需求结合起来定时机，只有这么，才能正确掌握和来宾搭话、讲解和介绍时机，为来宾送茶倒水“火候”，为来宾添酒加菜最好时刻和提供其它具体服务良机，提供有针对性服务。

3、要有妥善处理多种矛盾应变能力。

在服务过程中因为服务员和来宾分别代表着不一样利益，所以，双方之间矛盾是时有发生。在这种情况下，应变能力强服务员，就能正确处理多种矛盾。在既不损坏酒店声誉，又能维护来宾情面情况下，妥善把问题处理好。所以，为了不停增强在复杂服务环境下个人应变能力，服务员应明确三个问题：（1）服务员是酒店代表，但也要设身处地地站在来宾立场上来考虑问题，即应常想一想“假如我是一个来宾”；（2）服务员个人面子好挽回，但酒店失去信誉是谁也找不回来，要以维护酒店信誉为第一；（3）除部分情况下，来宾对服务员态度，往往是服务员对来宾态度一面镜子。

在上述指导思想下，在处理和来宾发生通常性矛盾时，服务员就要坚持做到：（1）客观考虑来宾利益，合适做些必需让步；（2）搞清来宾动机，善意地加以疏导；（3）服务员克制和礼貌，是扑灭来宾怨忿之情“灭火剂”。

4、坚持自觉性

没有自觉性人，则不能确定自己目标、目标，工作要等她人指出，任务要有些人督促才去完成，往往要“推一推，转一转”，甚至对工作能推就推，能拖就拖，怕麻烦，怕辛劳，能不做就不做，能让她人做就让她人做，缺乏主动性，或在工作中忽东忽西，学习无刻苦，工作不用心。

在服务工作中坚持自觉性就是要加强主动服务。主动服务不仅是来宾在本酒店受欢迎程度表现，也是一名服务员专业水平高低及个人能力、素质综合表现。所以在服务行业中加强主动服务是很有必需。何谓主动服务呢？主动服务是服务员要掌握服务工作通常规律，善于观察分析客人心理和特点，知道从客人神情和举止上了解其需要，服务于客人开口之前，最少在来宾开口以后要立即服务以满足来宾需求。主动服务要求服务员有“主动找事做”意识，对职责范围内工作，不用上级督促，不需来宾提出便主动服务，在通常情况下，可做可不做事情要主动热心去做，不怕麻烦，任劳任怨，从本身做起，带动她人。主动服务关键是要有高涨工作热情和强烈服务意识，没有这些正确观念支持，就没有了推进力。所以，培养工作热情和服务意识是根本，而且还必需加强记忆能力、观察能力、思维了解能力和反应能力、团体意识和合作精神培养。须知职员是酒店主人，要站在主人位置上，主动开口，主动服务，给客人以“热情好客主人”良好印象，使服务效果超乎来宾期望之上。

5、保持自制力

自制力是一个对个人感情、行为约束控制力。自制力较强服务员善于控制自己情绪，约束自己情感，克制自己举动，使之符合自觉目标。不管和何一个类型来宾接触，不管发生什么问题，全部能做到镇静自若，善于掌握自己语言分寸，不失礼于人。

在日常服务过程中，因为服务员心理受到多种主客观原因影响，不愉快事情是常常发生。在这种情况下，是稍有不快就把心中怨气发泄到客人身上还是发挥意志作用，有意识控制调整以至转化自己情绪，就取决于服

务员自制力强弱。有了良好自制力，就能做到“有理让三分”，加深来宾对服务员谅解。

加强自制力，克服冲动性应注意以下多个方面：

（1）当自己心情欠佳时，不应把情绪发泄到客人身上。诚然，每个服务员全部是一个实实在在、有血有肉有感情人，全部会碰到不顺心或难过事，甚至会在表情、动作、语言中表现出来。不过在服务工作过程中，我们能将喜怒哀乐全部“形之于色”吗？不能。因为客人是花钱来买享受，是酒店“皇帝”，而非“受气桶”，所以服务员要善于驾驭情感，作好自我调整，不要把情绪发泄在客人身上，不要把不满或怨恨发泄在工作中，如大力地端送上菜或收拾碗筷，这些全部轻易让来宾发觉和不满。再者，就是要注意假如面部表情生硬或木无表情，以至对来宾问询不理不睬，这么也极易引发客人误会，客人会认为你不情愿为她服务，在服务工作中，我们必需避免类似这些情况出现。要常常反问自己在服务中是否做到面带笑容，控制自己不要把不愉快带给来宾（有条件话可先照镜子检验一下自己笑容，或深呼吸几次，方便控制自己情绪），礼貌地为来宾作好服务。

（2）当来宾对我们工作提出批评，会使我们难堪时，我们应冷静地对待。要相信，客人对酒店提出批评，大多数是处于对酒店珍惜和信任，是善意，我们应虚心接收，切不可针锋相对，使矛盾激化，不可收拾。如属客人无理取闹，则交由领导处理。

（3）当来宾对我们不礼貌时，我们不能以牙还牙，而是要有礼、有利、有节地处理问题。

（4）当接待客人较多，工作量较大时，应注意服务态度和工作效率。客人多时我们工作量较大，这时我们应注意：A.要对客人将礼貌，不要感到客人多是有求于我们而对客人冷淡、无礼、不耐烦，须知酒店兴旺、来宾多是来宾对我们信任，是我们树立良好形象好时机，不能以客人“

有求于我们时我们不热情”，我们“有求于客人”时才热情。B.要提升工作效率，作到镇静自如，忙而不乱，有条不紊地接待客人，做到“接一答二招呼三”，接待好每位客人。

（5）当接待客人较少、工作量较少时，应注意加强自律。淡季或空闲时客人较少时，服务员担心神经往往会松弛下来，感到疲惫，且空闲时感到时间尤其长，甚至会产生挨时间感觉，这时，服务员往往会放松对自己要求，产生工作担心时没有毛病，如聚堆闲聊，不注意行为举止，甚至发怨言，讲怪话等。所以，空闲期间往往更轻易检验服务员意志。作为服务员，此时更应注意严格要求自己，要做到有没有客人一个样，做好营业高峰到来时准备工作，如小整一下工作场所、工作柜台，熟悉一下当日供给食品、饮料、客人状态等情况，以备客人到来时把服务工作做得愈加好。

（6）控制私欲过分膨胀，不做一失足成千古恨事。人有私欲是正常，但必需在合情、合理、正当范围内追求。在服务岗位上，服务员接触人多，社会上各个层次无所不有，也常常会见到一些所谓“大款”动掷千金，和自己工作酬劳形成了强烈反差，对此，服务员必需时常提醒自己，不可过分追求私欲，失去理智，不可利用工作之便贪污或去偷、去骗，甚至出卖灵魂和肉体，落得可耻下场，当处于犯罪和法律、道德天平上左右时，不能心存侥幸，一时冲动而自己失去控制，走上犯罪道路。

（7）在和同事、上级交往中，应心平气和，遇有矛盾或争议，应谦让冷静。职员在和同事、上级交往中，发生矛盾是在所难免，碰到这种情况，职员应冷静地对待。因工作和上级发生争议，如上级正确，应该服从，如上级不正确，即使有意见或情绪，也不能在同事或来宾面前顶撞上级，和上级争吵，而应事后以合适方法提出。如和同事因工作、性格、言语等发生争吵，也应以理服人，得理让人，不能蛮不讲理，争吵嘲讽谩骂，甚至一时冲动打架斗殴，造成严重后果。如有争吵最好请上级处理。

（8）在日常工作和生活中，要讲究礼貌，遵守纪律。要以礼貌规范和纪律条例来规范自己行为，要以良好自制力克服日常生活中不良习惯，如着装仪表不整，不雅口头语，行坐不端庄，随地乱仍乱吐等。同时，也要以纪律作为行为准则，不做违反纪律事，如利用工作之便开客房给亲友住，拿餐厅东西吃，认为没人知道而心存侥幸，放松自制，一时冲动出现违章统计。

《服务意识》练习题

一、 名词解释

1、 服务质量　　2、服务意识　　3、主动服务　　4、

自制力

二、填空题

1、 服务质量对酒店竞争含有决定性作用。对酒店来说，_____是前提，是关键，_____

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/096121021034010144

2、