

CROWNE PLAZA®
CITY CENTER CHANGSHA
长沙皇冠假日酒店



长沙皇冠假日酒店

保安员培训教材 2

（酒店服务细节 100 问）

制作：保安部 Norman

中外酒店管理的差异

问：酒店业也不是什么高科技行业，为啥大多数人一听什么国际酒店管理企业就怕的不行呢，动则国际酒店怎么怎么样，我们怎样怎样不行，搞酒店莫非真的比发射宇宙飞船、开航空企业还难吗？老外科技上领先中国是实情，搞酒店服务业这种劳动密集、人力密集的低科技含量的产业，我看就不一定有优势吧？

答：我们在管理理念、文化积淀上距离品牌酒店太远，这使我们员工的服务质量、效率都低得可怜，直接后果就是获利能力低，举例：2023 年 9 月上海虹桥万豪酒店的营业额超过所有 10 家中资酒店之和。

问：记得 X X 说过一句话（大意）：中国人比较贱，被中国人管理，总是不服气；可是一旦被老外管，就都诚实了

答：有道理，但不是最主线的原因，我与老外共事数年，有不少混子，但大多数比我们更专业。

问：按理说，酒店业是和国际接轨较早的行业之一，为何国内酒店业就不能如家电行业同样，在近 30 年的时间里由弱变强呢？

答：酒店管理是一种文化，不只是技术。

问：我想任何行业的管理都是一种文化吧，不单独是酒店行业。莫非文化真是一种框，什么都要向里面装吗？

答：简朴说酒店业就是照顾人：照顾客人、照顾员工，因此不一样于制造业，有截然不同的特性，因此需要人文的东西比较多，这也就是为何全面质量管理要比 6 个西格玛更合用于酒店行业。

问：从 70 年代末以检查为主的老式质量管理阶段，到一改革开放就迎来正以日本企业为主的全面质量管理思想如火如荼的时代，于是在国家层面的号召下诸多制造业开始大搞全面质量管理，成立了诸多 QC 小组之类，但效果怎样我们已经看到了。

答：全面质量管理在中国变质的原因是许多企业幻想用设置层层的质量部门这种行政手段控制质量——这种主线就是缘木求鱼！TQM 的灵魂是以客人满意为最终衡量原则（而不是质检部门或企业经理）；以对追求不停改善的承诺和全员参与（授权一线员工）的手段来达到。而国企的老总们认为质量管理是某个技术部门或质检部门的事情，主线就不参与详细工作，又不授权给一线员工，但做决策时却是这些老总在会议室、大班台背面的一只笔，导致与一线需求严重脱节；与客人需要严重脱节。这主线是对“全面质量管理”的亵渎！但愿 6 个西格玛不要重蹈覆辙！

请对照你所在酒店的做法反省一下，有多少所谓改善服务质量的政策、制度、程序和做法是自欺欺人的，这就是中资酒店的服务难以提高的症结。当我看到某酒店连篇累牍的质检汇报记录的仅仅是“某某上班聊天，仪容不整，没问好，地上有纸屑”等内容，我觉得悲伤。

你不是问外国人比我们高明在哪吗？

举个例子：

①、外国总经理每天必然抽出时间去一线巡视，与客人\与员工沟通，当在他偶尔在大堂发现地上有纸屑，他直接弯腰捡起来，旁边的前厅经理看到后会怎样想？后来他发现地上有杂物也立即捡起来，你认为前厅主管看到会怎样？后来怎么做？员工呢？那酒店的清洁是不是就很好了呢？②、

假如是在国企，首先总经理只在办公室，很少来一线，而质检经剪发现地上的纸屑后只是记录下来，然后离开，在第二天晨会上宣读，总经理批评前厅经理，前厅经理自认晦气，回来批评当班主管，主管心理委屈。批评服务员，服务员争辩说是 PA 的责任.....然后类似的事情每天上演，大家都很忙碌，可酒店的清洁状况未见改善。

这就是中外酒店管理的差异, 这就是 TQM 在中国变质的原因.

酒店细节服务一百问之形体规范篇

1、男员工站立时，怎么办？

答：两眼正视前方，头正肩平，下颌微收，挺身收腹；两手自然交叉于背后；双脚分开，与肩同宽或比肩略宽。

2、女员工站立时，怎么办？

答：两眼正视前方，头正肩平，下颌微收，挺身收腹；两手交叉于腹前或前后，右手搭于左手上，虎口靠拢，指尖微曲；双脚并拢或呈丁字步。

3、站立与客人交谈时，怎么办？

答：目光停留在客人鼻眼三角区；与客人相距于 60 到 100 厘米之间；跟客人距离太近，一则侵犯客人的隐私权，二则使客人产生压力感；跟客人距离太远，一则需大声说话，二则显得疏远。

4、为客人指示方向时，怎么办？

答：拇指弯曲，紧贴食指，另四指并拢伸直，指尖朝所指方向，男员工出手有力，女员工出手优雅。不可用一种手指为客人指示方向。

5、行走时，怎么办？

答：随时问候客人、上司和同事，不可左顾右盼，摇摆肩膀或低头看地；男员工足迹在前方一线两侧，女员工足迹在前方一条直线上；略用脚尖力量点地，落地重心在脚拇指和食指之间的关节上，使人觉得富有韵味和弹性。

6、迎面遇见客人，为其让路时怎么办？

答：靠右边行，右脚向右前方迈出半步，身体向左边转；30度鞠躬或点头礼，问候客人。

7、客人从背后过来，为其让路时，怎么办？

答：停步，身体向左边转向客人，向旁边稍退半步，并点头礼，问候客人。

8、送走客人时，怎么办？

答：走在客人前侧或后侧，距离60到100公分左右，向前方伸手指导客人门口的方向，微笑着跟客人礼貌道别。

9、称呼客人时，怎么办？

答：男士一般称先生，未婚妇女称小姐，已婚妇女称太太；对于无法确认与否已婚的西方妇女，不管其年龄多大，只能称小姐；不懂得客人的姓氏时，可称“这位先生/这位小姐”；称呼第三者不可用“他/她”，而要称“那位先生/那位小姐”；只有少数社会名流才能称“夫人”；已知客人姓名，尽量称呼客人姓氏，如“刘先生/林太太”。

10、为客人作简介时，怎么办？

答：把年轻的简介给年老的；把职位低的简介给职位高的；把男士简介给女士；把未婚的简介给已婚的；把个人简介给团体。

11、被简介时怎么办？

答：若是坐着，应立即站起来；被简介双方互相点头致意；双方握手，同步寒暄几名。

12、跟客人握手时，怎么办？

答：时间要短，一般 3 至 5 秒，简朴地说某些欢迎语或客套话；必须面带微笑，注视对方并问候对方；手用力适度，不可过轻或过重；上、下级之间，上级先伸手；年长、年轻之间，看老者先伸手；先生、小姐之间，小姐先伸手；冬天要先脱去手套再行握手礼，在室内不可戴帽与客人握手；不可双手交叉和两个人同步握手。

13、跟客人行鞠躬礼时怎么办？

答：立正站稳，上体前倾 30 度，双手垂在膝上；等受礼者回礼后，恢复立正姿势。

14、跟客人行举手礼时，怎么办？

答：把手举起和肩膀平，手掌朝外轻轻摆动，礼貌向客人微笑问候。

15、为客人助臂时，怎么办？

答：下台阶或过往光滑地面时，应对老者、女士予以助臂；助臂一般只是轻扶肘部，身微微侧向客人。

16、递送帐单给客人时，怎么办？

答：上身前倾，将帐单文字正对着客人；若客人签单，应把笔套打开，笔尖对着自己，右手递单，左手送笔。

17、接受或递送名片时，怎么办？

答：用双手接受或呈送名片，念出名片上对方的头衔和姓名；将对方的名片妥善收存，不可随意丢放；若无名片回送，要向对方表达歉意。

18、跟客人一起乘电梯时怎么办？

答：梯门开时，用手压住电梯感应电眼或梯门开关，不使梯门关闭；另一只手示意请客人先进入电梯；进入电梯后，应立于指示板前，为客人按欲去楼层；若中途比客人先离开电梯，应对客人说声“对不起”或“再会”；出梯时应注意让客人先行，并按住梯门开关，不使梯门关闭。

19、给客人送鲜花时，怎么办？

答：不可给客人送所有是白色的鲜花；祝贺或慰问时，可送石竹花、杜鹃花或黄菊；一般情形可用康乃馨或剑兰花。

20、跟客人一起乘坐小轿车时，怎么办？

答：后排座位右侧为首座，左侧次之，中座居三，司机旁边座位最小；下车时，第四位自前座位先下车，然后为座客人开车门。

21、接听 时怎么办？

答：动作要迅速，不让 铃响超过三声；问候对方“您好”，表明自己的身份（所在部门或岗位）。

22、假如对方要找的人不在，怎么办？

答：委婉的告知客人：“他目前不在，我能帮您的忙吗？”或告诉客人要找的人在何处及 号码，积极帮客人转发；留下客人的号码，待要找的人回来时及时回话；为客人留言。

23、终止 时，怎么办？

答：应使用结束语：“除了这些外，尚有什么事我可以帮忙的吗？”等对方先挂断之后再放下听筒；轻拿轻放，不可“砰”的一声猛然挂断。

24、挂发 时，怎么办？

答：组织好发言的内容，把有关资料放在 旁边；问候对方：“您好”，表明自己的身份（所在部门或岗位），转入正题。

25、用 沟通时，怎么办？

答：话筒和嘴唇距离 2.5 至 5 厘米，若靠得太近，声音效果不好；保持自然音调，不可大喊大叫；话机旁备些便条纸和笔。

酒店细节服务一百问之仪容仪表篇

26、穿着制服时，怎么办？

答：制服保持笔挺，不可有皱折；不可挽起袖子或裤管，衬衫扣子应扣紧，下摆扎入裤内；内衣、紧身衣不可露出制服外；在正式场所穿着单排扣的西装，只扣上面的一种扣子，制服应所有穿戴整洁，不可缺乏其中一件，非工作需要，不可把制服穿出饭店。

27、佩戴工牌时，应注意什么？

答：工牌应佩戴在左胸上方；佩戴保持直线水平，不能歪斜。

28、穿着鞋袜时，应注意什么？

答：鞋子要常常刷擦，保持洁净；鞋带系好，不可拖拉于脚上；男员工穿深色袜子，女员工穿肉色袜子；袜子应每天更换。

29、男员工上岗前的个人卫生，应注意什么？

答：每天都要剃胡须；双手清洁，无污渍、字迹；常剪指甲，指甲修剪为、椭圆形；不可吃有异味的食品，保持口腔清新。

30、女员工上岗前的个人卫生，应注意什么？

答：不可留长指甲，不涂指甲油，双手清洁，无污渍、字迹；不吃有异味的食品，保持口腔清新。

31、要保持良好的表情，怎么办？

答：时刻面带微笑，精神饱满，不带醉态、倦意上班；说话时不夸张，不过度喜形于色；跟随客人交谈时，保持恰当的目光。

酒店细节服务一百问之来宾关系篇

32、客人要向服务员敬酒时，怎么办？

答：向客人解释工作期间不便饮酒，婉言谢绝客人的好意；若客人一再劝饮，盛情难却，可先接过酒，告诉客人呆会儿再喝；给客人另取一种杯子，斟上酒递给客人，向客人表达感谢。

33、与客人谈话时，忽然打喷嚏或咳嗽时，怎么办？

答：及时用手掩住口鼻，转身背对客人，之后向客人道歉。

34、当客人提出的问题，自己不清晰、难以回答时，怎么办？

答：服务员除了有良好的服务态度、纯熟的服务技巧、丰富的业务知识之外，还需要熟悉本企业的概况和社会状况。这样就能竭力防止出现客人提问时，我们难以回答的现象；碰到自己没有把握回答的问题，要请客人稍等，可请教或查询后再回答。经努力仍无法解答时，应给客人一种回音，并要耐心解释，表达歉意；客人提出的问题，不能使用“我不懂得”、“我不懂”或“我想”、“也许”等词语去答复客人。

35、客人规定我们代表事项时，怎么办？

答：在为客人代办事项时，应问清代办事项的品名、数量、规格尺寸、颜色、形状及时间规定，并向客人预收款项，告知礼宾部办理；为客人代办事项要做到一准二清三及时，即：代办事项准、帐目清，手续清、交办及时、送回及时、请示汇报及时。

36、当自己在听 ，而又有客人来到面前时，怎么办？

答：看到客人来临，服务员要点头示意，问候客人，请客人稍候；尽快结束通话，以免让客人久等，放下听筒后，首先向客人道歉，立即为客人提供服务。

37、做卫生时不小心损坏了客人的东西，怎么办？

答：做客房卫生时我们应当小心谨慎，尤其对客人放在台面上的东西一般都不应当动，有必要移动时也要轻拿轻放，卫生做完要放回原处；如万一不小心损坏客人的物品，应如实向上级反应，并积极向客人道歉（假如物品珍贵，应有主管或经理陪伴），承认自己的过错；征求客人的意见，客人规定赔偿时，酌情处理。

38、客人发脾气骂你时，怎么办？

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/287035054115006114>