

# 酒店培训

## 客房服务员技能培训

客房介绍|岗位职责|员工条件|客房知识

汇报人：XXXX

时间：XXXX



CONTENT

# 目录

1

客房介绍

2

岗位职责和要求

3

客房服务员基本条件

4

客房基本知识



# 01

## 客房介绍

Room introduction



## 客房介绍



1

客房是酒店的主体部分

2

客房是酒店必不可少的基本设施

3

客房部作为饭店的主要业务部门，承担着为客人提供饭店最主要的也是最基本的产品——客房和客房服务

## 客房服务员 岗位职责

- 1 遵守酒店的各项规章制度
- 2 按规定着工装，保持良好的仪容仪表，做到三轻“说话轻，动作轻，走路轻”。
- 3 按标准要求负责清扫整理客房和楼层相关区域，为客人提供干净安全的客房环境，满足客人的服务需求，负责本区域的服务工作。
- 4 按标准操作流程和规定使用的清洁工具整理清扫客房，及时补充客人所需的物品，每天规整布草车。
- 5 做好设施设备的日常保养，发现有损坏和故障及时报修。正确掌握房间电器设备的开关和使用。
- 6 树立安全防范意识，发现可疑人和事，立即上报。

## 客房服务员应具备的条件

1

亲切的服务态度

2

专业的服务技能

3

应有的礼节礼貌

4

让客人有安全感

5

给客人宾至如归的感觉

6

让客人有温馨感

7

客人到来可以直接称呼客人

8

熟记客人的特殊习性和喜好

## 客房介绍

### 我们客房

干净

方便

舒适

安全



## 客房介绍

### 客房 介绍



#### 干净

确保酒店内的每个角落处于最高的清洁标准，包括客房，走廊，公共区域及客人所看到的区域。



#### 舒适

酒店内环境优雅，不吵杂，使客人在店期间有优美的休息环境，可以度过宁静的时光。这里客房的环境舒适尤为重要。



#### 方便

是我们可以给客人提供最方便的服务，给客人准备最温馨的物品，让客人感觉在酒店的一切就像在家中一样方便。



## 客房种类

房型

双标间 ( 28间 )

大床房 ( 10间 )

家庭房 ( 5间 )

日式房 ( 3间 )

豪华套房 ( 3间 )

## 客房清扫顺序


客房出租率高时	客房出租率低时
第一 空房	第一 VIP房
第二 VIP房	第二 请即打扫房
第三 走客房	第三 走客房
第四 请即打扫房	第四 住客房
第五 住客房	第五 空房
第六 长住房	第六 长住房



# 02

## 岗位职责和要求

Job responsibilities and  
requirements



## 客房清扫基本方法



- 1 从上到下
- 2 从里到外
- 3 环形清理
- 4 干湿分开
- 5 先卧室后卫生间
- 6 注意死角卫生

## ▶▶ 客房清扫的程序

### 客房清扫十字诀

开

撤

扫

铺

抹

摆

洗

吸

关

登

## ▶▶ 客房清扫的程序

**开** 开门、开窗及窗帘

**撤** 撤出用过的用品、用具、倒去茶水

**扫** 扫蜘蛛网、尘垢、清去所有垃圾杂物

**铺** 铺设床上用品

**抹** 抹家具、设备

**摆** 按陈设布置的要求补充好摆设用品、用具

**洗** 洗卫生间

**吸** 吸尘

**关** 关窗、窗帘、关灯、关门

**登** 做好房间布草，设施设备维修的登记

## 客房清扫的程序



## 卫生间的整理十字诀

开

冲

收

擦

洗

抹

消

补

看

关

## ▶▶ 客房清扫的程序

**开** 打开卫生间灯，排风

**冲** 用水冲下马桶

**收** 撤出布草及用过的用品、清去垃圾杂物

**擦** 用清洁剂擦、洗洁具、瓷片、地面等

**洗** 洗去泡沫、污水

**抹** 抹干净所有的设备物件

**消** 对设施设备进行消毒

**补** 补充卫生间用品并摆放好

**看** 巡视检查，观看效果


**关** 关浴帘、关灯、半关门



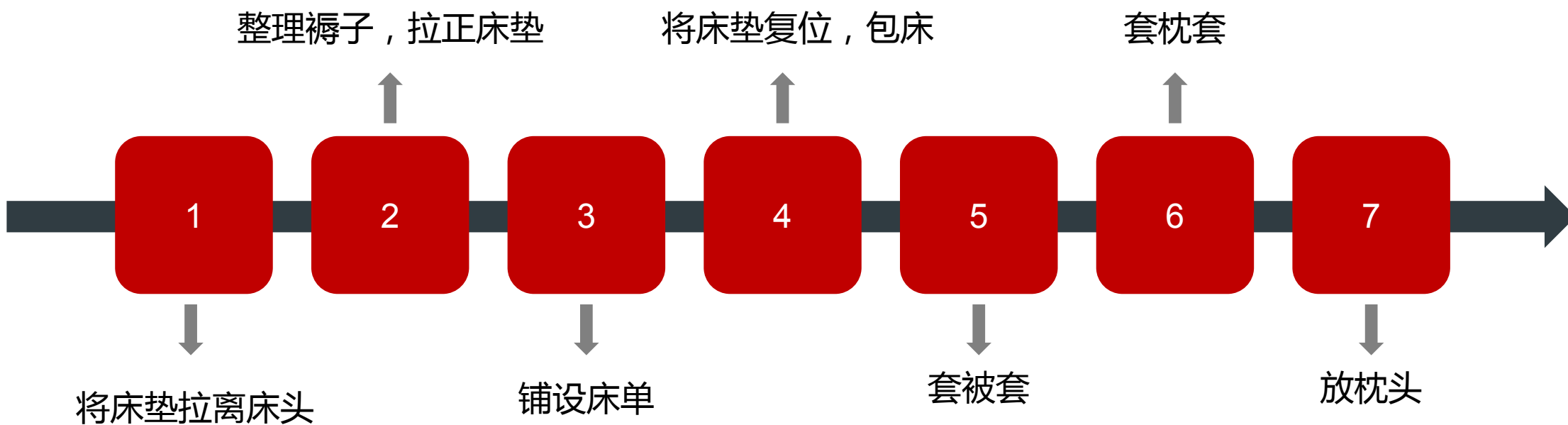


# 客房服务员基本条件

Basic conditions for  
room attendants



# ▶▶ 铺床的步骤





## 铺床的步骤

### 注意 要点

1

站在床尾甩单，正面朝上。

2

包角要规范，内角 $45^\circ$ ，外角 $90^\circ$ ，床单不外露。侧面床单要平整规范，撑紧不松散。

3

套被套要求四角饱满，中线居中，被子与床头齐平，两边自然下垂。

4

套枕套要求四角饱满，拍打平整，中线与被套，床单的中线三线合一。

5

整体床面要平整，无污渍，无褶皱，无头发，无杂物。

## 房间清扫具体流程

1

### 停放工作车

工作车应挡住房门1/3靠墙停放，这样既便于观察和取用车上的物品，又不致于挡住客房的客人出入。

2

### 敲门进入房间

不管房间有无客人，都要轻敲门3下，自报客房服务员，无人应答，用房卡打开房门。

3

## 插卡取电

关闭不必要的开关和灯具，开窗通风。

4

## 清理垃圾

将房间和卫生间的垃圾，烟缸的烟头、纸篓的废弃物收集到垃圾袋中。注意烟头是否熄灭。  
将用过的杯子烟缸收到卫生间准备洗刷

**注意：住客房不可以随便扔掉和挪动客人的自带品。**

5

## 铺床

撤下的布草数量要记录清楚，并装入布草袋，禁止乱放乱扔。

6

## 抹尘

抹尘遵循先上后下，先里后外，先湿后干的原则。做到不留死角。抹尘中将移动过的物品归位，并记住需要补充的物品。一并检查设施设备是否损坏？

7

## 清理卫生间

8

## 补充客用物品

补充房间和卫生间的必备物品，按要求规定摆放

9


## 地面清理

木地板需要半干的尘推和全干的抹布2遍处理。



# 04 客房基本知识

Basic knowledge of  
guest rooms



## 客房基本知识

### 注意 要点

1

撤换布草时，要单件撤换，以防客人有遗失的物品。撤换的布草要记录好数量，以防丢失。

2

除扔在垃圾桶里的东西外，即使是放在地上的东西也只能替客人作简单的整理，千万不能自行处理。

3

将客人的文件、杂志、书报稍加整理，但不要弄错位置，更不得翻看。不要挪动客人贵重物品。

4

清理卫生时，要用专用抹布，切记用撤换下来的枕套，毛巾，浴巾擦拭灰尘。

5

客人放在床上或搭在椅子上的衣服，如不整齐，要挂到衣柜里，睡衣内衣也要挂好或叠好放在床上。客人洗过的衣物如挂在空调出风口、窗帘杆、落地灯架或床头灯架上，应取下来挂到卫生间浴帘杆上。

6

清理完毕退出房间时一定要环视检查，房间的物品是否配备齐全？电器开关是否关闭？





## 清理卫生间的流程

- 1 准备物品，清洁蓝，清洁剂，马桶刷，干湿抹布，小牙刷
- 2 进入浴室，先开灯，打开排气扇，带入需要的清洁物品。
- 3 冲下抽水马桶。放适量清洁剂在马桶内，浸泡黄渍。
- 4 清洁台面，洗手盆。先把撤下的脏被子洗刷干净。用清洁剂洗刷面盆，台面，用干布擦亮。
- 5 清洁镜面，用玻璃水抹布擦拭镜面，并擦亮无污。



## 清理卫生间的流程

6

淋浴房清洁，淋浴房玻璃清理同镜面。墙面用清洁剂喷匀并用刷子刷洗，用水冲净并擦干。

7

清洁马桶，马桶外部和水箱一并清理。

8

清理地面，马桶后面，洗手盆下面都要格外注意。

9

补充客用品，A、B牙刷分开，手纸折角。

10

环视检查，浴室门按标准关闭，退出关闭各种开关。



# 客房服务质量的基本要求

### 真诚服务

服务人员态度真诚，为了给提供最佳的服务，要做到态度端正，真正为客人着想，把客人当亲人、当家人，使客人感到温暖，避免仅仅为完成任务式的服务。

### 高效服务

客房的各项服务通常都有明确的时间限制，要求为客人提供快速准确的服务。客房清扫要求服务人员在30分钟内将走客房整理成符合卫生标准的房间



# 客房服务质量的基本要求

### 主动服务

主动服务是将服务做在客人开口之前，如：主动提送行李，主动问好，主动打招呼，主动介绍服务项目，主动引领，主动送水等等。

### 微笑

微笑是维系客户关系的最好纽带，是为客人提供服务时最基本的要求，也是服务员优质服务的体现。微笑不仅能向客人传递友好，满足客人的基本情感需求，还能给客人带来宾至如归的亲切感。

## 提高客房服务质量的途径

第一

培养员工的主动服务意识

第二

为客人提供个性化的服务

第三

为客人提供超值的、有针对性的服务赶得上结果都是经过多少积分来干啥的浪费



# 酒店培训

## 客房服务员技能培训

客房介绍|岗位职责|员工条件|客房知识

汇报人：XXXX

时间：XXXX



The background features a soft, minimalist landscape. A large, solid orange circle representing the sun is positioned in the upper center. Below it, several layers of misty, grey mountains create a sense of depth. In the foreground, a calm body of water reflects the scene. On the left, a small pavilion with a dark roof sits on a low bank. On the right, a small boat with a person inside is visible. Two thin, white, rounded rectangular lines are placed horizontally, one above and one below the main text.

# 做一个好PPT的原则

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/378075117135006065>