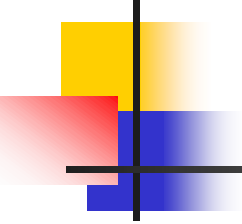




酒店VIP服务概述

VIP的分类

- 
-
- 现代国际酒店所指的**VIP**，从广义来讲是指社会地位高、能给酒店带来生意、多次入住以及和酒店人员关系亲密的客人。

V1级，所指的对象是国家元首，党、政、军现任、前任首脑等政府官员，尤其是国外政府的高级官员级驻华的外国使、领馆的高级人员。为了寻求居住的安全、宁静和以便，或者为了表达一种国家的经济能力，这些官员一般乐意租用高档、豪华的酒店VIP套间，包括总统套间。酒店一般把此类接待视为荣耀，常常规定题词、合影，载入史册。

V2级，一般指部长级以上的党、政、军官员、世界著名大企业总裁、国际名人等著名人士，酒店也把此类接待做为要事，下榻前都要悬挂或张贴警敬词仪表恭候，同步借此烘托酒店的档次。

V3级，指政府高级官员、国内外社会名流、同行业总经理以上的人员等。此类VIP入住迎接方式则随机而定。

V4级，酒店重要的客人。是酒店VIP服务量广泛的对象，也是酒店发明盈利的重要来源。这部分顾客以高级商务人士为主，如：外企驻华员工、带家眷来华的外籍人士及专家或经理、企业驻华首席代表之类的高级职工等。就V4客人而言，不一样的酒店，一般是根据自身的特点和顾客群的范围来确定自己的VIP对象，并采用不一样的接待形式和服务规格，制定对应的服务方式和规范。

VIP的特性

VIP顾客一般都具有
四高

的特性

身份、地位、素质高

- VIP具有较高的社会地位，并且是给酒店带来荣誉和财富的象征，在酒店服务中，我们看待VIP要象看待领导同样。
- 必须体现出尊重，关注VIP，积极向其打招呼，积极礼让
- 体现出服从，乐于被其“使唤”，
- 竭力的“演出”，要专心服务、重视细节、追求完美，到达最佳效果

服务质量规定高

来酒店的客人都会对服务提出各项规定，由于客人购置的就是服务这个产品。做为VIP，他们但愿得到尤其的关注，予以特殊的待遇。对此，酒店必须给VIP提供充足的享有空间，让VIP在酒店多一份优越和自豪。酒店必须为VIP提供全方位、细致入微的服务，以便的交通、浓厚的政治和商务气氛，以显示起VIP的身份和地位。

个性化服务需求高

不一样的VIP客人，由于文化背景和生活习惯的不一样，对酒店的服务规定也有很大区别，因此酒店对VIP必须懂得宽容和设身处地的为他着想，提供人性化服务。如提供多种语言翻译服务等，酒店必须充足理解VIP的需求。



消费档次高

- VIP往往代表着某个企业、地区甚至国家，他们具有固定的消费心理和消费习惯，对消费的档次有相称高的规定。酒店必须要向VIP提供最佳的服务。要做到：但凡VIP看到的必须是整洁美观的；但凡提供应VIP使用的都是安全有效的；但凡酒店员工看待VIP更是非常亲切礼貌的。

VIP服务特性



高档、齐备有特色的硬件设施

要提供有特色的VIP服务，就需要有高档次、齐备且有特色的硬件服务设施

VIP服务设施具有如下的特点：

1、齐全高档的服务设备

VIP顾客常常会提出，多种特殊需要，如需要电脑、仪器的配置，酒店应当为他们提供优质的服务设施，客人的笔记本电脑碰到麻烦或其他电子技术问题，酒店的电脑通会立即来为他们排除故障，保证工作、生活的顺利进展。

有的VIP客人是为了商务办公目的而来，因此客房内的办公桌更大更好，如美国凯越酒店将客房内的办公桌长和宽分别增长了15CM和10CM，由于便携式个人电脑的流行，桌面高度又开始减少，以便操作。某些大酒店的办公桌极大，上面放置了打印机和 机，并安装了诸多插座。写字台上尚有 和网络接口，客人在办公时，不用再 到床头去接 了。

酒店可以观测VIP客人的喜好，针对VIP客人的个性需求和自身能力重新整合酒店产品，全面提高对客人服务和酒店管理，充足体现酒店与VIP客人共同设计的产品特色

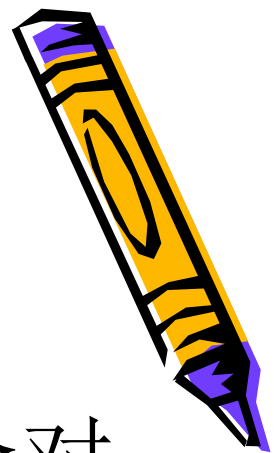
2、完善的信息系统

VIP客人信息能否及时输入并传送到酒店各个部门是能否提供VIP特色服务的一种关键。

A photograph of two polar bears standing on a snowy surface. The bear on the left is slightly smaller and is looking towards the larger bear on the right. The larger bear is standing on its hind legs, leaning forward with its head near the smaller bear's head. The background is a vast, flat, snow-covered landscape under a pale sky.

体贴、全面 个性化的服务

理解VIP顾客



- 每一位VIP客人来酒店之前，都会对酒店所提供的服务抱有一定的期望。由于VIP客人一般都具有下榻高级酒店的亲身经验，因此他们的期望远远超过一般的吃和住，他们有了更详细甚至于更特殊的期望。





理解**VIP**客人的需要是酒店**VIP**特色服务的首要特性，他可以通过信息搜集、档案的建立来实现。**VIP**管理者是在不停的尝试和寻找多种方式，以使**VIP**顾客拥有愈加紧乐的住店经历。

保持高效率的服务



VIP特色服务必须是高效率的服务。而低效率的服务会毁坏信任的气氛。服务到位，精明地节省运动量并采用合作态度，这一切会使服务员的工作轻而易举，也会给**VIP**留下深刻、良好的印象。

进行良好互通

VIP服务需要服务者适时、适量的与**VIP**客人传递信息，进行互通。

杰出的服务员可以通过沟通理解**VIP**想要理解什么，并不用唐突的方式提供信息，更不是照耀过市、炫耀知识，使客人感到不适、引起不满，由于他们会有一种屈尊他人的感觉。只有运用得体的方式传递信息，才能满足这一点。

保持服务一直建立

VIP多次下榻一酒店，是由于他们认同了酒店的服务，并但愿继续享有该种服务。

提供高质量的服务，是使酒店树立良好口碑的唯一途径。变化不稳的服务不会使客人再次光顾。

重视服务细节

酒店VIP服务要保持高水准，就必须培养员工注意细节、重视VIP顾客权益的意识。由于VIP服务是高于一般服务而又高于一般服务的，就必须在服务的细节上体现出对VIP客人服务的无微不至的关怀。不过VIP服务是工作人员要明确的一点，酒店VIP服务工作均有严格的服务操作程序和规范，都是总结了数年服务经验和进行科学测试基础上制定的。这些服务程序和规范是保证服务质量和消除VIP客人不便的法宝，也是酒店生存之本。

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/595312130304011340>