



# 酒店金钥匙服务理念

# 内容简介



一、金钥匙定义

二、金钥匙的起源与发展

三、金钥匙理念及服务内容

四、金钥匙案例

五、金钥匙相关徽章及饰物

六、申报条件及程序

# 定义

困难之门

**CONCIERGE**

委托代办

国际化的民间专业组织



金钥匙既是一种专业化的饭店服务，又指一个国际化的民间专业服务组织，此外还是对具有国际金钥匙组织会员资格的饭店礼宾部职员的特殊称谓；饭店金钥匙将给饭店客人带来惊喜，成为饭店特色化、个性化服务的代表。

# 起源

费迪南德·吉列特

欧洲金钥匙组织成立

金钥匙组织国际化

# 发 展



## 三种文化

- 1、欧洲的传统文化（专业儒雅、稳重诚信的绅士）
- 2、美国的制度文化（资讯、效率）
- 3、亚洲的人情化（左右逢源）

1、19

2、19

召开，

一代表

3、19

天鹅宾

4、20

召开。



# 理念和服务内容

酒店金钥匙服务理念

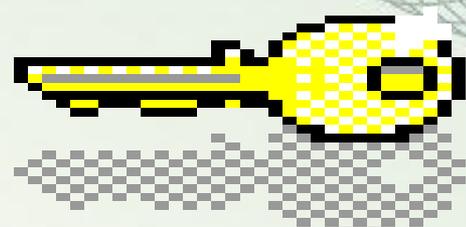
# 理 念

先利人，后利己

用心极致，满意加惊喜

在客人的惊喜中找到富有的人生

# 惊喜服务



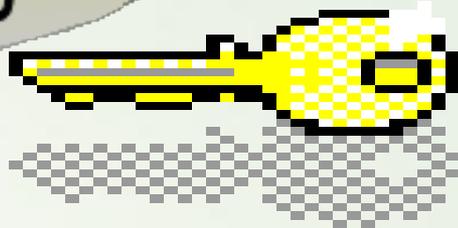
- 1、有快乐的饭店金钥匙才会有惊喜的顾客
- 2、服务的极致在于给人以惊喜，既服务已经超乎客人的想象和预期的结果，现实的服务超过了宾客的期望值，客人因感受到超值的的服务而喜出望外，这是一笔高附加值的劳动，其核心是高效+优质+个性内涵。

# 孙 东 心 语



- 我热爱我现在的工作，因为我在这份工作中找到真正的自我。我觉得当我满头白发，还依然身着燕尾服，站在大堂里跟我熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我人生最大的满足。我以我自己能终生去做一名专业服务人员而骄傲，因为我每天都在帮助别人，客人在我这里得到的是惊喜，而我們也在客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、经验、信息、助人的精神，富有同情心、幽默感，富有为人解决困难的知识和技能，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所以这些，构成了我们今天的生活。青年朋友们，富有的人生不难找，它就在我们生活的每一天当中，就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。

# 金钥匙个性化服务



随机应变

投其所好

雪中送炭

锦上添花

方便客人

一条龙服务

酒店金钥匙服务理念

个性化服务的本质在于除满足顾客的现实需要外,还满足了顾客特别的和潜在的需求,创造出服务的延伸价值;延伸服务是在提供核心服务和支持服务的基础上为顾客提供超值服务或额外服务,其服务特点一方面是增加核心服务的价值,提高核心服务的质量,从服务的深度上给客人带来惊喜;另一方面是突出该饭店服务区别于其他饭店的特征,在服务的广度方面出乎客人意料之外,成为饭店的特色.



# 中国饭店金钥匙的素质



礼多人不怪

热爱工作

最万能的语言是服务

有一颗追求卓越的心

自知之明

常识

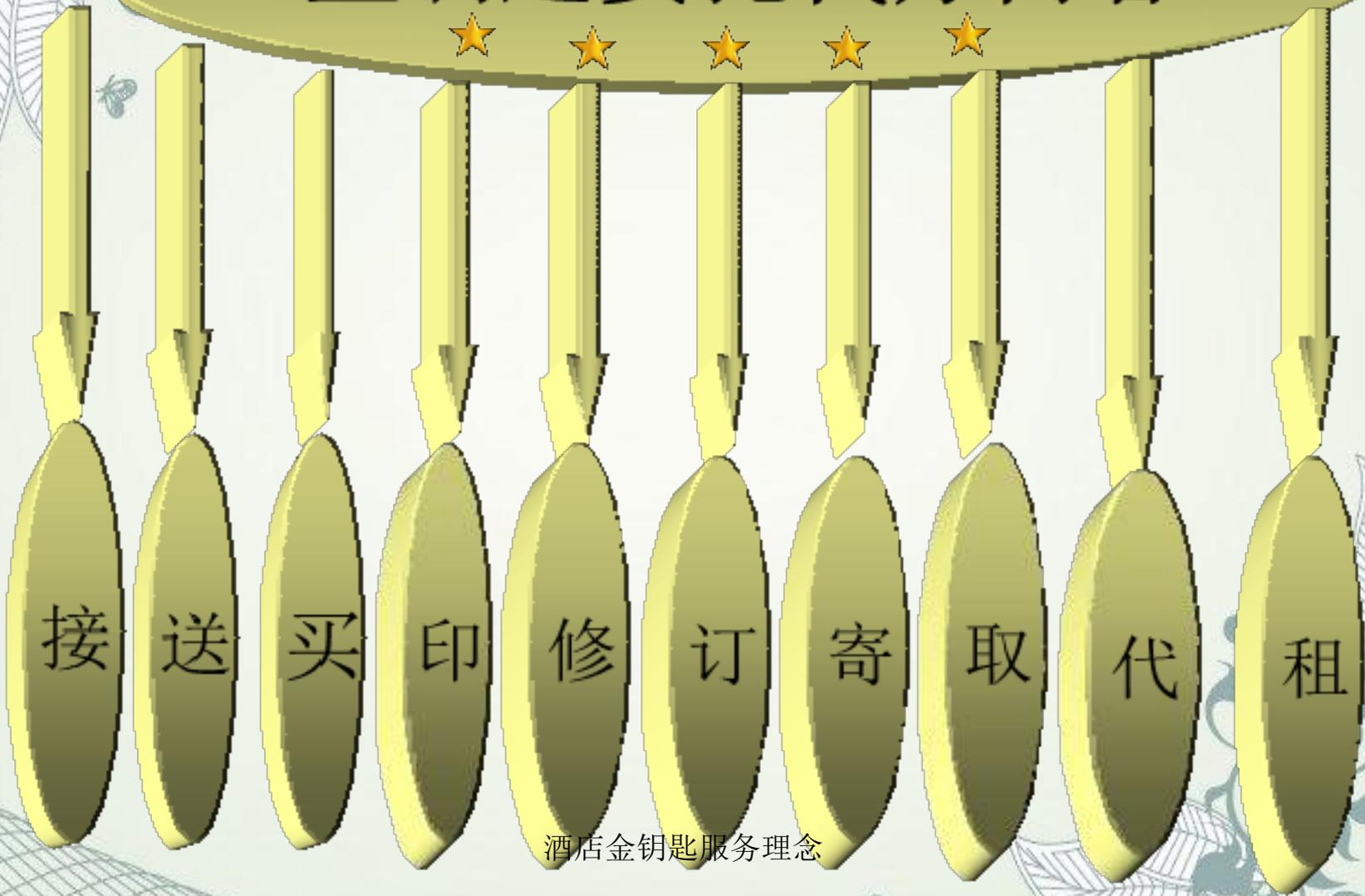
越俎代庖

创造性思维

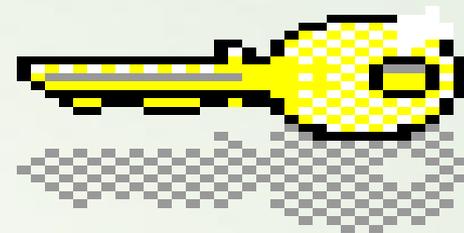
处变不惊

平常心与幽默感

# 金钥匙委托代办内容



酒店金钥匙服务理念



# 金钥匙案例

酒店金钥匙服务理念



# 金钥匙徽章及饰物

酒店金钥匙服务理念

# 金钥匙徽章及饰物 1



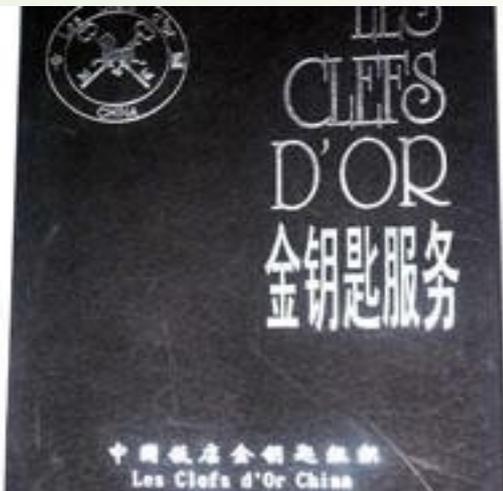
酒店金钥匙服务理念

# 金钥匙徽章及饰物 2



酒店金钥匙服务理念

# 金钥匙徽章及饰物3



酒店金钥匙服务理念

# 金钥匙的申请条件及程序



酒店金钥匙服务理念



# 国际金钥匙组织中国区申请 入会条件和程序



- 1、基本条件：
- 申请人必须是年满**21岁**，品貌端正，是在酒店大堂工作的礼宾部首席礼宾司。须具备至少五年酒店从业经验(在酒店的任何职位均可，且至少有三年以上从事委托代办服务工作经验和必须达到一定的工作水平)，至少掌握一门以上的外语，参加过国际金钥匙组织中国区的服务培训。



## 2、必备文件：

- 申请人须把申请书(申请表格)连同七份证明和文件递呈送国际金钥匙组织中国区总部：

- (1) 申请人标准一寸彩色照片两张；

- (2) 申请人工作场所照片；

- (3) 两位会员 (具备资格三年以上的正式会员) 的推荐信，在一个月內答复申请。如该地区没有符合资格的推荐人，则应把申请表格直接寄至总部；

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/805220020031011221>