

<<礼貌礼节>>

图书基本信息

书名：<<礼貌礼节>>

13位ISBN编号：9787040052985

10位ISBN编号：7040052989

出版时间：吴宝华 高等教育出版社 (1995-04出版)

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<礼貌礼节>>

书籍目录

第一章总论 第一节礼、礼貌、礼节、礼仪 第二节讲究礼貌礼节的意义 第三节文明接待、礼貌服务的原则 第四节文明礼貌修养 思考与练习 第二章饭店员工文明礼貌的基本要求 第一节接待准备 第二节礼貌服务 第三节文明举止 第四节其它礼节 思考与练习 第三章饭店各个岗位的礼貌礼节 第一节大厅服务的礼貌礼节 第二节总台服务的礼貌礼节 第三节客房服务的礼貌礼节 第四节餐厅服务的礼貌礼节 第五节酒吧服务的礼貌礼节 第六节商场服务的礼貌礼节 第七节康乐服务的礼貌礼节 思考与练习 第四章我国主要少数民族风俗习惯 第一节蒙古族 第二节回族 第三节藏族 第四节维吾尔族 第五节壮族 思考与练习 第五章主要客源国和地区的礼貌礼节 第一节亚洲主要客源国和地区的礼貌礼节 第二节美洲和大洋洲主要客源国的礼貌礼节 第三节欧洲主要客源国的礼貌礼节 第四节非洲主要客源国的礼貌礼节 思考与练习 第六章国际礼宾常识 第一节接待准备工作 第二节礼宾次序和国旗悬挂法 第三节见面时的礼节 第四节迎送 第五节会见、会谈、签字、开幕式 第六节宴请 思考与练习

<<礼貌礼节>>

章节摘录

版权页：插图：（五）如遇下雨天，要撑伞服务，以防宾客被雨淋湿。

（六）遇见老人、儿童、残疾客人要主动伸手搀扶下车，倍加照顾。

（七）客人离店时，要把车子引导到客人易上车的位置，拉门请客上车；在看清客人已坐好，衣裙不影响关门时，再轻关车门，并礼貌告别：“谢谢光临，欢迎下次再来，再见！”

”关车门的力度要恰到好处，以免惊吓客人。

然后退到离车右前方一米多远处，面带微笑目视车内客人，招手致意，可说：“再见！”

”“一路顺风！”

”“一路平安！”

”当车辆启动时，挥手告别，目送离去。

（八）车子离店时，也要向司机招呼问候，“您辛苦了！”

”“再见！”

”（九）主动、热情、认真地做好日常值勤工作。

要尽量当着客人的面主动打电话为其联系出租车，要礼貌地按规定为来访者办事，做到热情接待，乐于帮助客人寻人，做到认真负责。

总之，一有情况，要反应迅速，主动上前关心帮助，不能置之不理。

二、大门保安员 大门保安员主要职责是负责搞好大门和周围区域的安全保卫，以及车辆指挥和来客的问讯接待工作。

在服务中应做列：（一）服饰整洁，仪容端庄，举止稳重，仪态威武。

（二）对待客人，礼貌迎送，答复问讯，不厌其烦。

（三）指挥车辆，文明礼貌，有条不紊，井然有序。

（四）执行制度，一丝不苟。

态度和蔼，方法灵活，反应敏捷，确保安全。

三、行李员 行李员主要职责是负责客人的行李接送工作。

在服务中应做到：（一）着装整洁，仪容端庄，礼貌值岗。

（二）客人抵达时，热情相迎，微笑问候，帮助提携行李。

客人坚持亲自提携的物品，应尊重客人意愿，不要强行接过来。

在推车装运时，要轻拿轻放，特别注意不要让行李掉到地上，以免引起客人的不快。

（三）陪同客人到总服务台办理住宿手续时，应侍立在客人身后两三步处等候，以便随时接受宾客的吩咐。

（四）引领客人时，要走在客人左前方两三步处，随着客人的步子行进。

遇转弯时，要微笑向客人示意，以体现对客人的尊重。

（五）乘电梯时，行李员带行李先进，然后一手挡住电梯门敬请客人进入。

再按楼层钮，并告诉客人。

电梯到达指定楼层，关照客人先出电梯，然后将行李运出。

如果大件行李挡住客人出路，行李员则先运出行李，然后按住电梯门，再请客人出电梯。

（六）引领客人进房时，先放下行李按门铃或用手指敲门通报，里面没有回声再开门；开门后，先打开过道灯。

如室内装有节能钥匙孔，则应先把钥匙插入孔中，扫视一下房间无问题后，则退到房门的一边，请客人进房。

（七）行李员将客人行李送进房间，要轻放在行李架上，箱子的正面朝上，箱把手朝外，便于客人取用。

行李全部放好要与客人核对清楚，在确认无差错后，可简单介绍房内设施，如客人无其它要求，随即礼貌告别，以免给客人造成等待或要小费的印象。

<<礼貌礼节>>

编辑推荐

《中等职业学校服务专业教育部规划教材:礼貌礼节》是中等职业学校饭店服务专业教材，也可作为饭店员工岗位培训和自学用书。

<<礼貌礼节>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>