

<<酒店客房服务员技能手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房服务员技能手册>>

13位ISBN编号：9787115199423

10位ISBN编号：7115199426

出版时间：2009-6

出版单位：人民邮电出版社

作者：滕宝红，李建华 主编

页数：143

字数：110000

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>

<<酒店客房服务员技能手册>>

前言

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入“寒冬”，用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入到寻找工作的大军。

部分进城务工人员失去工作，看似根源在金融危机，然而这和进城务工人员自身缺乏过硬的劳动技能也不无关系。

改革开放三十多年过去了，很多企业在产业结构、设备门类、资本组成和营销方式等方面都发生了翻天覆地的变化，而部分进城务工人员就其职业技能而言，并没有发生质的飞跃：大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只是小学毕业，这些都决定了他们应对外来风险的能力不高。

另外，由于相关部门一直疏于对他们的就业培训，所以危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们。

那么作为进城务工人员，面对如此严峻的就业形势，该如何圆自己的“就业梦”呢？

<<酒店客房服务员技能手册>>

内容概要

本书从一名合格客房服务员所应具备的素质要求、服务规范、岗位职责及行为规范入手，深入浅出地阐述了客房服务工作中必须具备的基本知识，以及客房服务所涉及的专业技能。

全书逻辑性强，通俗易懂，图文并茂，便于读者学习和使用。

本书不仅可以作为酒店对客房服务员进行培训的教材，也适合那些欲投身于酒店服务行业的广大进城务工青年阅读，同时还可以作为客房服务部门管理日常工作的工具书。

<<酒店客房服务员技能手册>>

书籍目录

第一章 导读	一、学习指导流程	二、求职应聘指导	第二章 岗位描述	第一节 客房
服务员素质要求	一、思想素质	二、身体素质	三、必备知识	四、服务要求
第二节 客房服务员岗位职责	一、白班服务员岗位职责	二、夜班服务员岗位职责		
第三节 客房服务员作业内容	一、提供热情周到的服务	二、保持客房干净、整齐和舒适		
	三、加强对客房设施、设备的维修和保养	四、为客人的生命和财产安全提供保障		
五、客人衣服的洗涤、收发	第四节 客房服务员日常礼仪	一、仪容要求	二、着装要求	
三、举止要求	四、礼貌要求	第三章 客房清洁技能	第一节 客房清洁整理	
一、客房清洁前置作业	二、了解客房清洁知识	三、客房清洁整理流程	第二节 客房	
房计划卫生	一、计划卫生的分类	二、计划卫生的项目	三、计划卫生的管理	第
三节 客房卧室保养	一、房号牌	二、房门链条及门把	三、木质家具	四、铜
器及镀铜器	五、银器	六、布品类	七、电话机	八、衣橱
十、窗台与玻璃	十一、镜子	十二、踢脚板	十三、天花板广播喇叭	十四、
冷气通风口	第四节 客房浴室保养	一、排风机	二、天花板	三、大理石台面及
墙面	四、不锈钢设备	五、马桶	第五节 床垫与地毯保养	一、床垫
地毯	第四章 客房服务技巧	第一节 迎送客人服务	一、迎客服务	二、送客服务
第二节 客房电话服务与会客服务	一、客房电话服务	二、会客服务	第三节 开夜	
床服务与换房服务	一、开夜床服务	二、换房服务	第四节 擦鞋与托婴服务	一
、擦鞋服务	二、托婴服务	第五节 客人借用物品及遗留物处理服务	一、客人借用物	
品	二、客房遗留物品	第六节 客房餐饮与小酒吧服务	一、客房餐饮服务	二、
小酒吧服务	第七节 “请勿打扰”服务	一、“请勿打扰”作业要求	二、与“请勿打	
扰”作业相关的服务	第八节 其他对客服务	一、客人习性服务	二、叫醒服务	
三、客人要求加床服务	四、客衣洗涤服务	五、冰块供应	第九节 特殊客人服务	
一、贵宾服务	二、醉客服务	三、残疾人服务	四、病客服务	第十节 特殊情
况处理	一、对客人异常行为的处理	二、对客人特殊要求的答复	三、对客人投诉的	
处理	附录 技能测试题与求职指导	一、技能测试题	二、求职指导	参考文献

<<酒店客房服务员技能手册>>

章节摘录

除此之外，客房服务中也可根据宾客要求提供擦鞋服务。在提供此项服务的酒店，客房壁橱里放置有标示着房间号码的鞋篮，并在服务指南中告知宾客，如客人需擦鞋服务，可将鞋放入篮内，放在房间门口，由服务员收集到工作间；或者打电话通知客房服务中心前来收取。

（一）擦鞋服务的处理原则 1.依要求擦鞋的房号逐房收集。

2.收取皮鞋时，仔细核对房号是否正确，并用便条纸写下房号粘贴于皮鞋上，以利分辨。

3.将皮鞋收取置放于库房内，并于工作室空闲时完成擦鞋作业（若客人有特殊要求须快速处理时，必须于要求时间内完成）。

（二）擦鞋作业流程 1.皮鞋上若有饰物，须先用胶带贴上，以免鞋油沾上无法清除。

2.戴上手套，左手伸入鞋内固定鞋子。

3.取干净的鞋刷将皮鞋表面灰尘清除。

4.以同色鞋油涂抹于鞋面上（若颜色无法明确区分者，则以透明无色的鞋油处理）。

一般鞋油颜色分黑色、咖啡色、无色三种，除客人皮鞋为黑色、咖啡色使用同色鞋油外（避免造成鞋子颜色改变而导致客人抱怨），其他一律以无色鞋油擦拭保养。

5.注意要在明亮处擦鞋，以避免深色鞋错判鞋色。

6.待鞋油稍干一点时，再以干绒布擦亮。

7.若鞋面为特殊皮质或非皮革组合材质，仅作灰尘清除处理即可（以避免损伤客人的皮鞋，引起客人抱怨）。

8.皮鞋擦拭完毕后，男鞋以鞋撑撑好装入包装袋，房号单粘贴于包装袋上。

在皮鞋放入房内时，记得将房号单撕下。

图 4.4 为擦鞋服务示例。

（三）登记事项将相关事项登记在楼层交代簿上，注明房号、数量、颜色、样式及时间，以利后续备查。

<<酒店客房服务员技能手册>>

编辑推荐

《酒店客房服务员技能手册》图书内容涵盖了13个基层服务岗位，简洁明了、图文并茂地讲解了这些岗位的工作人员在日常工作中必须具备的知识与实操技能，为他们提升自身的就业能力及工作效率和效果提供了切实可行的指导。

导读：从培训师、求职人员、在岗人员等不同的角度进行纲要性提示。

岗位描述：主要介绍该岗位从业人员的知识要求、技能要求、责任事项、作业规范、职责标准等内容。

技能知识：主要包括完成该岗位工作目标和任务所需的各种技能介绍。

模拟测试：读者可以通过自我测试题对所学知识与技能进行测验，了解自己对相关知识技能的掌握情况。

<<酒店客房服务员技能手册>>

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>