

<<酒店服务常见问题情景应对>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务常见问题情景应对>>

13位ISBN编号：9787506493291

10位ISBN编号：7506493292

出版时间：2013-2

出版时间：贺政林 中国纺织出版社 (2013-02出版)

作者：贺政林

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>

<<酒店服务常见问题情景应对>>

前言

前言随着我国社会经济的日益发展，人民生活水平的不断提高，以及在经济全球化的带动和影响下，旅游业已经发展成为我国的支柱产业，而酒店业作为旅游业的主体之一，也呈现出了迅速成长的趋势。

1978年，全国只有137家相当于星级的酒店，客房15000多间。

2012年6月28日，国家旅游局监督管理司发布《2011年度全国星级酒店统计公报》，公报指出，截至2011年底，全国星级酒店共11676家，其中五星级酒店615家，四星级酒店2148家，三星级酒店5473家，星级客房总数为147万间。

经过三十余年的发展，全国星级酒店的数量以及客房总数均增长了近100倍。

酒店业迅猛发展，必然会加剧该行业内的竞争。

酒店之间的竞争，实际上就是服务质量的比拼，而酒店服务质量的高低主要取决于两个因素，即物的因素和人的因素。

物的因素指的就是酒店的硬件设施，如客房、餐厅、会议室等。

如今，同等水平的酒店之间，在硬件设施、服务操作标准等方面已不存在明显的差别，因而真正决定胜负的就是服务人员提供的服务。

也就是说，酒店间的竞争更多的体现为员工素质的竞争。

员工素质的优劣，服务水平的高低，将直接影响到酒店的形象和营利能力，而只有优质的服务才能吸引更多的客人，继而提高酒店的知名度和竞争力。

什么样的服务才能被视为优质的服务呢？

有人认为，让客人感受到“宾至如归”就是优质服务；有人则认为，服务人员“微笑服务”、“主动服务”就是优质服务；也有的人认为“拾金不昧”、“不收小费”是优质服务。

其实，上述这些服务只能算作是规范化服务，或者说是标准化服务，类似的服务还有行李员搬运客人行李，餐厅服务员按散餐或宴会要求摆台等。

酒店对这些日常服务都做了一系列的规定，服务人员只要按照规范去做，就能够满足客人的日常基本需求，服务质量也就有了基本的保证。

但是，随着社会经济的发展，人们的消费观和价值观都在不断地改变，对酒店提出了更高的要求，消费者不再满足于干净、舒适的住宿设施或者是美味可口的餐品，而是希望酒店能够开拓和发展新产品，使顾客在物质上和精神上都能得到充分地享受，尤其是心理上、精神上的享受。

要满足客人心理与精神的需求，服务人员只提供规范化、标准化的服务是远远不够的，必须善于观察了解不同客人的不同需求，然后根据客人的这些需求提供个性化服务与超常服务，使客人感受到酒店对他的重视与尊重。

因此，酒店一定要重视对服务人员综合素质的培养，让服务人员能够在规范服务的基础上，关注细节，灵活多变，以随时满足客人特殊的、偶然的和个性的需求。

规范服务加上超常服务就等于优质服务，这已成为酒店业普遍认可的服务理念。

就服务人员自身而言，在日常的服务工作中既要做好规范服务，也要注意细心观察，揣摩客人心理，善于发现客人的潜在需求，将服务工作开始于客人开口之前，并且还要勤奋学习，不断总结积累经验，同时汲取新的、有价值的知识，尽可能多的掌握服务技能。

既能够为客人提供规范服务，又能够及时地提供超常服务，处处为客人排忧解难，这才是一名优秀的服务员。

本书所列案例都是经过反复研究，精心筛选出来的，其内容涉及服务礼节、服务态度、服务素养、服务技能、顾客心理，以及应变处理及投诉应对等诸多方面。

每则案例均配有详细的专业点评，运用当代管理理念来分析酒店服务案例中的成功与不足。

本书全篇文字通俗易懂，内容丰富且具有较强的实用性和可操作性，在日常服务工作中遇到类似的案例，服务人员可随时查阅，即学即用。

本书是酒店服务人员充实自我、实现自我提升的最佳读本，也是酒店培训和管理的必备参考书。

作者2012年11月于北京

<<酒店服务常见问题情景应对>>

<<酒店服务常见问题情景应对>>

内容概要

《酒店服务常见问题情景应对》将酒店工作流程细化，精选出有针对性的案例，训练酒店服务人员在面对不同工作情景时的应对方法，从而培训并提高员工规范操作能力与灵活解决问题的能力。同时，书中还结合优秀酒店的成功案例加以导向说明，给读者提供了操作性极强的可借鉴的范例，是酒店服务人员提高服务水平和工作能力的培训用书。帮助销售人员轻松掌握和应对客户心理，进入一个“知己知彼，百战百胜”的销售境界。

<<酒店服务常见问题情景应对>>

作者简介

贺政林，笔名网盛，有丰富的酒店品牌推广与企业管理咨询经验，并且也曾作为纷呈新媒体集团的总经理，注重将管理实践与网络、手机等新媒体的发展浪潮相结合。

<<酒店服务常见问题情景应对>>

书籍目录

第一章服务礼节类 第一节服务礼节无处不在002 情景一：欢迎光临002 情景二：女士优先004 情景三：礼宾顺序不能乱006 情景四：重视服务手势008 情景五：乘坐电梯的礼仪011 情景六：主动与客人打招呼013 情景七：日常用语引起的误会015 情景八：要不要与客人握手017 情景九：客人打来电话019 情景十：急于“超越”客人022 情景十一：送别客人023 第二节良好修养带来舒心感受026 情景一：整理好仪容再做事026 情景二：保持优雅的仪态028 情景三：礼貌用语的无穷魅力031 情景四：营造安静的环境033 情景五：不要以貌取人035 情景六：客人提出批评意见036 情景七：这也是你该做的039 第三节习惯工作中的错综复杂041 情景一：服务不能缺乏变通041 情景二：递接物品的规范043 情景三：把握好服务距离045 情景四：尊重风俗习惯047 情景五：过于热情反而令人尴尬049 情景六：客人被“关”在电梯里051 情景七：T恤衫归还客人053 情景八：睡衣哪里去了054 第二章服务态度类 第一节善用微笑方程式058 情景一：真诚地微笑服务058 情景二：不合时宜的微笑060 第二节积极态度是做好服务的基础063 情景一：别摆出一张“愁眉苦脸”063 情景二：我的情绪很糟糕065 情景三：任何时候都不能缺耐心067 情景四：这样的要求我能拒绝吗069 情景五：再委屈也应做好服务工作070 第三节站在客人的立场上072 情景一：客人的袜子刮破了072 情景二：请问是否需要打包073 情景三：请别打扰我075 情景四：漂亮旗袍惹怒客人077 情景五：灵活运用敬语078 情景六：兑换人民币080 第三章服务素养类 第一节真诚拉近你我084 情景一：金钥匙服务084 情景二：特殊的客人，别样的服务086 情景三：长住客人的买菜单088 情景四：给客人的生日礼物090 情景五：不打折的优质服务092 第二节高效尽责才能成功094 情景一：泄露折扣清单094 情景二：喝醉酒的客人096 情景三：帮同事做事错了吗097 情景四：及时的送餐服务099 第三节雁怕离群，人怕掉队101 情景一：三个臭皮匠顶个诸葛亮101 情景二：服务人员通力合作103 情景三：沟通不畅险些误事104 第四章服务技能类 第一节中餐服务中的技能与智慧108 情景一：精美餐具失而复得108 情景二：催促客人结账110 情景三：热汤洒在客人身上111 情景四：菜怎么还不上113 情景五：客人迟到了115 情景六：严总经理是主宾116 情景七：误以为是小费118 情景八：一根头发120 情景九：小菜单的大智慧122 第二节西餐、宴会服务情景分析124 情景一：不合格的西餐服务124 情景二：坚守服务岗位125 情景三：服务员是实习生127 情景四：宴会前的检查128 情景五：不适时的出菜130 第三节客房服务应注意细节132 情景一：客人在房间内滑倒132 情景二：让客人赔偿损失133 情景三：小宣的委屈135 情景四：舒适温馨的夜床137 情景五：代客转交物品139 情景六：深夜访客未走142 情景七：增强安全防范意识144 情景八：空调出了故障145 情景九：如此防范不可取147 第四节公共区域服务149 情景一：会“跑动”的烟灰缸149 情景二：走廊地毯被弄脏151 情景三：窗外的“蜘蛛侠”153 第五节洗衣房服务156 情景一：名贵西服被洗坏156 情景二：客衣风波158 情景三：客人什么时候要衣服159 第六节前厅服务需谨小慎微162 (一) 礼宾服务162 情景一：小提示卡有大作用162 情景二：挂错行李寄存单163 情景三：破损的行李箱165 情景四：寒冬里的一杯热水167 (二) 前台服务168 情景一：非住店客人寄存箱子168 情景二：现金寄存不安全170 情景三：有人找总经理172 (三) 预订服务173 情景一：我要预订房间173 情景二：擅自取消预订房176 情景三：开错房间178 情景四：超额预订179 情景五：客人取消预订181 (四) 收银服务183 情景一：押金没有退回183 情景二：给客人留颜面185 情景三：如何识别假币186 情景四：防止客人逃账188 情景五：请您核对账单190 情景六：按行规收房费192 (五) 总机服务194 情景一：拒接客人的电话194 情景二：客人睡过了头196 情景三：接转电话引起的误会197 (六) 商务中心199 情景一：订错了火车票199 情景二：模糊不清的文件201 情景三：传真没发出去203 情景四：客人无理取闹204 第七节康乐服务让客人更享受207 情景一：残疾人也要健身207 情景二：跑步机上受伤209 情景三：游泳注意安全211 情景四：上房按摩服务212 情景五：禁烟区棋牌室214 情景六：咖啡厅内请保持安静216 情景七：桑拿室抢救217 第八节会议服务全程周到细心220 情景一：紧张有序的会前准备220 情景二：会议室改地方了222 情景三：摆放指示牌224 情景四：流畅的会议服务226 情景五：完整的会后服务228 第九节提升客户忠诚度的营销技巧230 情景一：灵活运用折扣权限230 情景二：巧妙推销豪华套房232 情景三：降价引致客人退房234 情景四：出色的商场推销员236 情景五：法国的名牌矿泉水238 情景六：特色服务留住客人240 情景七：积极补救服务失误242 第五章投诉沟通类 第一节前厅部投诉情景分析246 情景一：现在没有空房246 情景二：如此草率行事248 情景三：多收了几天房费249 情景四：房卡还没退还251 情景五：分房引发的误会252 第二节客

<<酒店服务常见问题情景应对>>

房部投诉情景分析255 情景一：日常服务要做好255 情景二：客人淋浴时被烫伤256 情景三：遗失现金被冒领258 情景四：为什么没打扫卫生260 情景五：不及时加床服务262 情景六：限量版可乐瓶264 第三节餐饮部投诉情景分析267 情景一：服务员写错菜名267 情景二：不能享受会员价的葡萄酒268 情景三：按量计价的菜肴270 情景四：让不让客人签单272 情景五：账单出错了274 第四节保安部投诉情景分析276 情景一：做好防范不吃亏276 情景二：泊车风波278 情景三：疏忽的代价279 第五节康乐部投诉情景分析281 情景一：免费足浴券281 情景二：要求挂账282 情景三：我也是你的客人283 情景四：小孩能进游泳馆吗285 情景五：丢失了电话本287 情景六：按摩师提前下班了288 参考文献291

<<酒店服务常见问题情景应对>>

章节摘录

版权页：遇到客人要求陪酒、陪跳舞等情况，应该灵活运用语言艺术，严肃地婉言谢绝客人，请客人自尊、自爱，向客人声明酒店的规定。

如客人要求陪酒，服务员可以回答说：先生（或者女士）不好意思，酒店有规定工作时间我们是不能喝酒的，既然大家那么开心，请允许我以茶代酒，我祝大家天天开心，事事顺心。

如遇到情景中的客人那样仍纠缠不休，服务员可不用理会客人的要求，并且想办法脱身，然后立即向领班或主管汇报，请领导出面解决。

总之，当客人提出过分的要求时，服务员要讲究方式方法，既不能顺应客人，也不要和客人发生冲突，唯有机智灵活地应对，才能真正地解决问题。

情景五：再委屈也应做好服务工作 有一次，一位来自日本的女客人下榻在某商务酒店的0512号房间。这位日本客人的脾气比较古怪，动不动就对服务员发火，说话的声音也非常大，所以服务员在为她服务的时候都非常小心，不然很可能就会招来一顿训斥。

早上8点多，客人来到楼层服务台，气势汹汹地责问当班的服务员小露：“为什么今天只送来一瓶热水，赶快给我再送一瓶。”

按照酒店常规，每天早上只需往每间客房送一瓶热水，要是不够用的话，客人可以要求再送热水到房间。

小露不知道给这位客人送一瓶热水有什么过错，她正要解释，客人连珠炮似的责备道：“一开始我就跟你们说了，我每天都要用开水把茶杯、洗盆、浴缸等用具烫洗一遍，这么多东西一瓶水怎么够用？你们也答应了每天送两瓶热水来，可是今天却只送了一瓶，这样言而无信，算什么优质服务！”

小露一下子懵了，她完全不知道这位客人要两瓶热水的事情，她想告诉客人自己并不知道这件事。后来转念一想，肯定是昨天值班的小珍忘了做交接记录，才会导致事情的发生。

“可是，错在小珍不在我身上，为何要我来受这个气呢？”

小露心里觉得特别委屈，只想找个没人的地方大哭一场。

不过，她还是强忍住委屈，忙向客人道歉：“对不起，女士，是我们工作失误，我马上再去拿一瓶热水。”

不一会儿，小露就拎着一瓶热水到客人的房间，她再次向客人表示歉意。

此时，这位日本客人余怒未消，嘴里还是嘀咕了好一阵子，小露强忍着泪水告别客人退出房间。

<<酒店服务常见问题情景应对>>

编辑推荐

《酒店服务常见问题情景应对》编辑推荐：酒店日常服务中可能遇到的问题，在《酒店服务常见问题情景应对》中几乎都能找到解决方案，酒店服务人员可随时查阅，即学即用。细化酒店工作流程，独特而实用的情景设置。

<<酒店服务常见问题情景应对>>

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>