

# 酒店礼仪培训

**课程时间：**2天

**课程对象：**酒店员工

**培训方式：**讲解、示范、演练、互动、情景模拟训练

**课程目标：**

通过学习，对酒店前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐厅服务礼仪、酒吧服务礼仪、康乐服务礼仪有更系统的了解，掌握服务中礼仪的规范，并能够在实际工作中正确、熟练地应用，从而使客人能够得到精神满足的同时，塑造良好的行业形象。

**课程大纲：**

## 第一部分 前厅服务礼仪规范

- 一、礼宾接待礼仪规范
- 二、总台服务礼仪规范
- 三、大堂副理服务礼仪规范
- 四、商务中心服务礼仪规范

### 壹、 礼宾接待礼仪规范

#### 1. 酒店代表服务礼仪

- (1) 了解情况，准备接站
- (2) 迎接客人，核对信息
- (3) 店内接待，办理住宿
- (4) 意外情况，灵活处理

#### 2. 门厅迎送服务礼仪

##### (1) 迎接客人

- ① 礼貌迎客，开启车门
- ② 提拿行李，周到细致
- ③ 礼貌待客，周到服务
- ④ 特殊客人，针对服务

##### (2) 送别客人

- ① 客人离店，礼貌道别
- ② 为客服务，细心周到

#### 3. 宾客行李服务礼仪

##### (1) 入住行李服务

- ① 礼貌迎客，提携行李
- ② 等候客人，引领服务
- ③ 上下电梯，服务规范
- ④ 为客开门，带客进房
- ⑤ 礼貌告别，登记记录

##### (2) 离店行李服务

- ① 客人离店，运送行李
- ② 放置行李，填写记录

##### (3) 行李寄存服务

- ① 寄存服务，查验准确
- ② 填写单据，存放安全
- ③ 行李领取，核准凭证
- ④ 客人离店，主动搬运

## 二、总台服务礼仪规范

### 1. 预订服务礼仪

- (1) 热情接待，准确报价
- (2) 记录清楚，处理快捷
- (3) 婉言拒绝，以表歉意

### 2. 接待服务礼仪

- (1) 礼貌迎接，核实预订
- (2) 办理住宿，服务周到
- (3) 取送证件，操作规范
- (4) 递交钥匙，礼貌热情
- (5) 客史档案，有效管理

### 3. 问讯服务礼仪

- (1) 礼貌迎客，认真倾听
- (2) 态度热情，言语恰当
- (3) 忙中不乱，井然有序

### 4. 结账服务礼仪

- (1) 微笑问候，确认房号
- (2) 客人请候，等待查房
- (3) 工作细心，核实账目
- (4) 递送账单，标准规范
- (5) 结账完毕，道谢告别

### 5. 总机服务礼仪

- (1) 坚守岗位，集中精神
- (2) 接听电话，礼貌及时
- (3) 聆听要求，认真记录
- (4) 转接查找，快速及时
- (5) 尊重他人，礼貌道别

## 三、大堂副理服务礼仪规范

- 1. 讲究形象，谦逊有礼
- 2. 主动热情，礼貌待人
- 3. 客人问讯，不厌其烦
- 4. 善于分析，沉着冷静
- 5. 维护形象，坚持原则
- 6. 解决投诉，表示感谢

## 四、商务中心服务礼仪规范

- 1. 精神饱满，注重仪表
- 2. 主动热情，讲究效率
- 3. 注重信誉，代客保密

## 第二部分 客房服务礼仪规范

- 一、迎送服务礼仪规范
- 二、日常服务礼仪规范

### 一、迎送服务礼仪规范

#### 1. 迎接客人礼仪

- (1) 礼貌迎客，引领进房
- (2) 端茶送巾，介绍情况
- (3) 询问祝愿，礼貌告别

#### 2. 送别客人礼仪

- (1) 客人退房，认真检查
- (2) 征询意见，礼貌送客

### 二、日常服务礼仪规范

#### 1. 进房服务礼仪

##### (1) 住客房进房礼仪

- ① 仔细观察，准确判断
- ② 敲门通报，耐心等待
- ③ 再次敲门，二次等候
- ④ 开锁开门，通报进门

##### (2) 非住客房进房礼仪

- ① 仔细观察，敲门通报
- ② 开锁开门，进入房间

#### 2. 客房清扫服务礼仪

- (1) 进房打扫，遵守礼仪
- (2) 整理房间，行为规范
- (3) 打扫完毕，及时离开

### 第三部分 餐厅服务礼仪规范

- 一、餐厅服务礼仪规范
- 二、酒吧服务礼仪规范

### 一、餐厅服务礼仪规范

#### 1. 餐前服务礼仪

- (1) 迎宾入座
- (2) 香巾服务
- (3) 斟茶服务
- (4) 铺放餐巾
- (5) 点菜服务

#### 2. 餐中服务礼仪

- (1) 上菜服务
- (2) 分菜服务
- (3) 斟酒服务
- (4) 席间服务

#### 3. 餐后服务礼仪

- (1) 结账服务
- (2) 送客服务

## 二、酒吧服务礼仪规范

- 1. 酒吧服务员礼仪
- 2. 调酒师礼仪

培训要求：

所有参与培训者着工装

有电脑及投影设备，凹型会议室布置，有游戏互动场地

备注：请勿录像录音，培训后可提供课件