

# 《房务、餐饮服务意识与操作技能提升》

主讲：宋德标

## 课程背景

酒店产品的人员服务与质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务人员提供的接待与问题处理的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。

酒店员工的服务意识和服务质量难以提升，各方面的原因很多，但最根本的就是文化因素。提升员工的服务规范意识，并做好对宾客的服务工作，不是一个简单的事，更不是一件通过命令要求就能达到的事情，

## 课程收益

课程从酒店基本知识、酒店从业人员的服务意识、电话接听技巧、仪容仪表要求、服务礼仪、酒店相关制度等章节对新员工进行全面培训。老师着重于“讲给你听，做给您看，由你来做”三个方面，以确保每一位员工听得懂、做得对、学得会。帮助酒店打造成一支具有一定服务意识，熟知酒店服务规范的合格员工。

## 为什么要参加此课程学习

在中国独特的历史文化背景下，国人有两大特性：一是喜欢人比人，拿自己的方方面面与别人在一起比较；二是谁都不服谁，同事之间互相瞧不起，甚至在心底里对老板也是不服的，至于外面的客户，自然也不会服气。

通过本课程让学员明白，什么是服务！什么是服务技巧！哪些是服务的障碍，还有哪些可以辅助提升服务工作的办法。再来发展与提升的服务规范。

## 培训对象

酒店前台、客房、餐饮主管、领班、各级资深员工

## 授课时长

2天2晚/16课时（2晚4课时为实操指导，老师免费赠送的课时）

## 授课方式

讲授方式极具亲和力，擅长互动，注重双向沟通，引发学员自主思考。课程注重解决学员实际问题，实用性强，始终遵循理论+实践的教学理念。

## 课程纲要

### 第一部分 客房服务礼仪与操作流程规范

#### A、客房礼仪有什么作用

一、客房服务理念

## 二、客房服务礼仪的原则

原则一：“六无”

原则二：三轻

原则三：八字

原则四：五服务

原则五：五声

原则六：十字

## **B、客房服务与操作流程**

一、客房清洁注意事项

二、进出门的程序

三、开门程序

四、清洁客房的操作程序

1、准备工作

2、敲门进房

3、拉开窗帘,打开窗户

4、巡视检查

5、清理垃圾和餐具

6、铺床

7、清理脏布草

8、擦尘抹灰

9、清洁卫生间

10、补充客用物品

11、清洁地面

12、环视房间整体

13、离开房间

14、结束登记

五、检查退房流程

六、空房清洁标准

七、如何打扫空房？

八、住客房清洁标准

九、抢房的注意事项

十、客房清洁质量标准

十一、请勿打扰房处理

十二、工程报修

三、杯子清洁标准

十四、计划卫生制定标准

十五、工作间整理要求

十六、工作车的整理和使用

十七、客房抹布使用标准

十八、客房钥匙管理

十九、对讲机管理

二十、如何填写工作报表

二十一、宾客物品赔偿处理

- 二十二. 如何为客人开启房门
- 二十三. 为何要上报无行李或少行李的客房

## **第二部分 中餐服务礼仪及操作程序规范**

### **A、餐饮部前厅操作规范**

- 1、餐厅电话预订程序
- 2、迎宾工作标准
- 3、中餐铺台布使用规程
- 4、中餐摆台规程
- 5、中餐摆台图例 中餐餐前准备工作程序与标准
- 6、铺餐巾和拆筷套程序
- 7、中餐上菜标准
- 8、中餐分菜服务程序
- 9、中餐零划菜服务程序与标准
- 10、中餐餐中服务工作技巧
- 11、中餐派菜服务标准
- 12、中餐整鱼服务程序
- 13、中餐带骨、壳和块状菜品服务程序
- 14、中餐甜食和水果服务程序
- 15、中餐斟酒标准
- 16、中餐更换烟灰缸服务工作标准
- 17、售缺菜肴处理程序
- 18、退菜处理程序
- 19、服务中特殊情况的处理程序
- 20、中餐上香烟服务程序 中餐餐具撤换程序
- 21、中餐收台服务标准
- 22、中餐零点结束工作程序
- 23、食品打包服务程序
- 24、实际现场操作指导

### **B、餐饮厨房与前厅沟通解决之道**

- 一、如何推倒部门“墙”---跨部门沟通
- 二、跨部门沟通的根源问题如何解决
- 三、您认为跨部门沟通中的问题的根源是
- 四、关于跨部门流程的几个分享
- 五、良好的沟通文化
- 六、研讨案例
- 七、案例描述
- 八、完善沟通制度
- 九、优化横向沟通表单
- 十、个有效的工具：探究本元
- 十一、从跨部门沟通的关键词进行改进
- 十二、案例研讨

- 1、解决建议
- 2、解决：树立内部服务意识
- 3、解决：规范跨部门管理人员的行为
- 4、研讨：请你出几招
- 5、研讨：请你出几招
- 6、不同意见的正确处理
- 7、什么是协调
- 8、用心理解协调
- 9、协调5步法
- 10、提高协调能力建议

### **第三部分 对客五心卓越服务意识锻造的理念**

#### **A、服务人员自我意识的培养**

- 一、对客沟通与五心服务的最终目标
- 二、五心服务是什么
- 三、五心服务锻造的理念
- 四、五心服务对沟通管理的影响
- 五、提问：人与人的差别
- 六、卓越五心沟通服务锻造的真理
- 七、当前服务企业面临的问题
- 八、五心服务的标准与超越
- 九、学员讨论与思考题

#### **B、卓越五心服务锻造的实战智慧**

- 一、秘诀1
- 二、秘诀2
- 三、卓越五心沟通服务的特质
- 四、卓越五心沟通服务锻造规则
- 五、卓越五心沟通服务锻造的七个内涵
- 六、卓越五心沟通锻造个性化服务
- 七、个性化服务通过四种形式来表现
- 八、个性化服务的标准
- 九、课程小结与学员思考题

### **第四部分 餐饮、客房现场实际操作指导**

- 1、以小组为单位考核实际操作
- 2、第一天晚上客房理论与现场操作
- 3、第二天晚上餐饮理论与现场操作
- 4、学员操作理论培训均为交叉培训。不分部门。
- 5、二个晚上的现场操作考核，均为老师利用晚上时间免费提供培训指导。