

## 酒店服务礼仪课程大纲

主讲人：张梅双

酒店服务礼仪既是酒店深层文化的重要表现，也是酒店人力资源培训的重点，它贯穿于酒店服务活动的全过程，是实现酒店优质服务的基本保障。

【课程对象】：酒店各级管理人员、基层员工

【课时计划】：共2天：6小时/天；若按1天设计，以下内容将作浓缩。

【课程目标】：

- 1、了解酒店服务质量的特点；
- 2、熟悉酒店服务质量的具体内容；
- 3、掌握必备服务技能；
- 4、了解酒店服务质量提高的途径；

【课程收益】：

- 1、建立良好的服务质量意识；
- 2、教学内容与酒店实践紧密结合；
- 3、突出知识与技能要求的岗位针对性；
- 4、通过提高和控制服务质量快速建立服务口碑与提高经营效益。

【课程大纲】：

### 一、酒店员工个人形象礼仪

#### 1、酒店员工仪容礼仪

项目一：头发的修饰

项目二：面部的修饰

项目三：正确的着装

#### 2、酒店员工的仪态礼仪

项目一：正确的站姿

项目二：坐姿与蹲姿

项目三：高雅的走姿

项目四：得体的手势

项目五：优雅的注视礼仪

项目六：魅力的微笑

项目七：良好的语言礼仪

### 二、前厅部员工服务礼仪

#### 1、前台接待服务礼仪

#### 2、电话总机话务员服务礼仪

#### 3、礼宾部员工服务礼仪

拓展：金钥匙

### 三、客房部员工服务礼仪

#### 1、客房楼层接待服务人员礼仪

#### 2、客房服务礼仪

### 四、餐饮部员工服务礼仪

#### 1、餐厅领位员服务礼仪

#### 2、餐厅值台服务员礼仪

#### 3、酒吧服务员礼仪

#### 4、宴会服务礼仪

### 五、康乐部员工服务礼仪

- 1、健身类项目服务礼仪
- 2、休闲类项目服务礼仪
- 六、会议服务礼仪
  - 1、会议准备服务礼仪
  - 2、会议期间服务礼仪
  - 3、会议结束服务礼仪
- 七、商品部服务礼仪
- 八、国际迎送接待礼仪