

<<宾馆接待礼仪手册>>

图书基本信息

书名：<<宾馆接待礼仪手册>>

13位ISBN编号：9787502190682

10位ISBN编号：7502190686

出版时间：2012-8

出版时间：张海彦 石油工业出版社 (2012-08出版)

作者：张海彦

页数：224

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>

## <<宾馆接待礼仪手册>>

### 内容概要

《宾馆接待礼仪手册》从细微处入手，系统、全面、生动、直观地阐述了宾馆各个部门的服务礼仪、服务规范和服务技能，重点强调对员工言谈举止、仪表仪容等基本礼仪和职业素养的培养，促使宾馆从业人员养成注重职业礼仪的好习惯，指导员工如何将服务礼仪运用到服务程序和服务标准当中，通过日常的言谈举止，给客人带来精神上的愉悦和视觉上的美感，使服务工作上升为更高层次的精神享受，从而在提升服务技能的同时，增强自身的职业自信心和自豪感。

《宾馆接待礼仪手册》极具科学性、系统性和可操作性。是宾馆各个岗位进行业务操作、培训的必备教材，也是宾馆从业人员及各界人士学习、研究宾馆礼仪的必备参考图书。

## <<宾馆接待礼仪手册>>

### 书籍目录

第一章宾馆员工形象礼仪与语言艺术 第一节仪容 第二节仪表 第三节仪态 第四节言谈技巧 第二章宾馆员工基本礼仪 第一节打招呼礼 第二节介绍礼 第三节握手礼 第四节鞠躬礼 第五节献花礼 第三章前厅部员工服务礼仪 第一节前厅部员工 第二节迎宾员 第三节行李员 第四节总服务台 第五节电梯 第六节大堂副理 第七节 电话总机 第四章客房部员工服务礼仪 第一节迎客准备 第二节迎客接待 第三节客人住宿 第四节特色服务 第五节客人离开时 第六节其他 第五章餐厅部员工服务礼仪 第一节基本礼仪 第二节订餐服务 第三节领位服务 第四节值台服务 第五节走菜服务 第六节账台服务 第七节厨台服务 第六章宴会部员工服务礼仪 第一节 国际上通用的宴会形式 第二节宴会前准备 第三节宴会中服务 第七章酒吧员工服务礼仪 第一节 点酒 第二节上酒 第三节 中途 第四节结账 第五节调酒师 第八章商品部员工服务礼仪 第一节 导购 第二节收银 第三节退换商品 第四节配货 第九章保安部员工服务礼仪 第一节大门口保安 第二节大堂保安 第三节停车场保安 第四节巡逻保安 第十章康乐部员工服务礼仪 第一节健身房 第二节游泳池 第三节 KTV包房 第四节桑拿浴 第五节美容美发 第六节歌舞厅 第十一章涉外礼宾礼仪 第一节 涉外礼宾基本礼仪 第二节 员工常用英语词汇及口语 附录 附录1 我国主要少数民族的社交、饮食礼仪与禁忌 附录2 不同国家社交、饮食礼仪与主要禁忌 附录3 中国石油天然气集团公司标志及其内蕴 附录4 中国石油天然气集团公司司旗 参考文献 后记

## <<宾馆接待礼仪手册>>

### 章节摘录

版权页：插图：预定服务礼仪 1.客人到柜台预订时，要热情接待，主动询问需求及细节，并及时给予答复。

若有客人要求的房间，要主动介绍设施、价格，并帮助客人填写订房单；若没有客人要求的房间，应表示歉意，并推荐其他房间；若因客满而无法接受预订，应表示歉意，并热心为客人介绍其他宾馆。

2.客人打电话预订时，要及时礼貌接听，主动询问客人需求，帮助落实订房。

订房的内容必须认真记录，并向客人复述一遍，以免差错。

因各种原因无法接受预订时，应表示歉意，并热心为客人介绍其他宾馆。

3.受理预订时应做到报价准确、记录清楚、手续完善、处理快速、信息资料准确。

4.接受预订后应信守订房承诺，切实做好客人来店钱的核对工作和接待安排，以免出差错。

问讯服务礼仪 1.客人来问讯时，应面带微笑，注视客人，主动迎接问好。

2.认真倾听客人问讯的内容，耐心回答问题，做到百问不厌、有问必答、用词恰当、简明扼要。

3.服务中不能推托、怠慢、不理睬客人或简单地回答“不行”、“不知道”。

遇到自己不清楚的问题，应请客人稍候，请教有关部门或人员后再回答，忌用“也许”、“大概”、“可能”等模糊语言应付客人。

4.带有敏感性政治问题或超出业务范围不便回答的问题，应表示歉意。

5.客人较多时，要做到忙而不乱、井然有序，应先问先答、急问快答，使不同的客人都能得到适当的接待和满意的答复。

6.接受客人的留言时，要记录好留言内容或请客人填写留言条，认真负责，按时按要求将留言转交给接收人。

7.在听电话时，看到客人来临，要点头示意，请客人稍候，并尽快结束通话，以免让客人久等。

放下听筒后，应向客人表示歉意。

8.服务中要多使用“您”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等文明用语。

退房服务礼仪 1.客人要求退房时，要温婉有礼，不能态度粗鲁，或不耐烦。

要耐心，向客人讲清宾馆的有关退房规定，按规定手续给客人办理退房。

而且，要给客人呈上准确无误的结账单，请他付清全部费用。

2.要给客人留下好印象。

多数客人办理退房手续一般在上午7：30至9：30之间，如果员工准备工作就绪，工作安排井井有条，就能使退房过程顺利、有效地进行。

这样，也会给客人留下良好的印象。

## <<宾馆接待礼仪手册>>

### 编辑推荐

《宾馆礼仪接待手册》是服务从业人员必知、必会的接待礼仪指南。

<<宾馆接待礼仪手册>>

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>