

<<客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<客房服务员>>

13位ISBN编号：9787504596307

10位ISBN编号：7504596302

出版时间：2012-4

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：110

字数：125000

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>

<<客房服务员>>

内容概要

汝勇健主编的《客房服务员(高级第2版)》由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写,是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业技能标准·客房服务员》(2009年修订)要求编写,是高级客房服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

《客房服务员(高级第2版)》介绍了高级客房服务员应掌握的技能要求和相关知识,涉及贵宾房、长包房及特色客房布置,特殊宾客服务与疑难问题处理,客房检查督导,客用品管理,员工培训等内容。

<<客房服务员>>

书籍目录

第1章 客房布置

第1节 贵宾房布置

学习单元1 贵宾房布置要求

学习单元2 布置贵宾房

第2节 长包房布置

学习单元1 公寓长包房布置

学习单元2 办公长包房布置

第3节 特色客房布置

学习单元1 特色客房知识

学习单元2 新婚房的布置

学习单元3 女性客房的布置

学习单元4 特色客房的介绍

第2章 客房对客服务

第1节 特殊宾客服务

学习单元1 残障宾客服务

学习单元2 受伤宾客服务

学习单元3 生病宾客服务

学习单元4 醉酒宾客服务

第2节 疑难问题处理

学习单元1 宾客投诉的处理

学习单元2 宾客损坏客房物品的处理

学习单元3 损坏宾客物品的处理

学习单元4 突发事件的应急处理

第3章 客房楼面管理

第1节 客房检查督导

学习单元1 客房清洁保养质量检查

学习单元2 现场督导

第2节 客用品管理

学习单元1 客用品定额管理

学习单元2 客用品日常管理

第3节 员工培训

学习单元1 初、中级服务员培训计划拟订

学习单元2 培训方案的编写

学习单元3 初、中级服务员的培训

参考文献

<<客房服务员>>

章节摘录

版权页：插图：4.减少偏见 客房服务员在接待残障宾客的时候不可嘲笑、讽刺或排斥，同时不可将目光停留在残障宾客的身体缺陷处，避免给残障宾客带来较大的压力。

三、服务残障宾客注意事项（1）日常服务主动热情、耐心周到、针对性强，对宾客的残、障原因不询问，不打听。

（2）服务残障宾客时，服务员要尽量不凸显残障宾客的特别之处，将服务细微化、平常化，表面轻描淡写，实际上无微不至。

（3）服务员需理解残、障客人的不便之处，恰当、谨慎地帮助他们，服务用语要恰当，服务要适度。

如某饭店，服务员在为位右手有残疾的客人服务时说：“您的手不方便，我来帮您提行李吧。”

客人听后大为不悦。

（4）减少打扰。

残障宾客有些行动不便，有些听力受损，服务员敲门时，有时不能迅速给服务员开门，容易给服务员房内无人的误会。

所以服务员在做好基本的服务工作外，应尽量减少进入房间的次数，避免对残障宾客的打扰。

能力要求 为残障宾客服务 残障宾客常见的有三种类型：一是坐轮椅的残疾宾客；二是盲人或视力不佳的宾客；三是听力不佳的宾客。

残障宾客需要饭店特别关照，尤其需要服务员精心照料。

（1）饭店如有残疾人客房，应给客人安排此类客房。

若没有，应将客房尽量安排在低楼层、靠近电（楼）梯处，以方便残障宾客进出。

（2）客人抵店前，客房部应根据前厅部等部门提供的资料，了解客人的相关信息：如姓名、生活特点、有无家人陪同及特殊要求等，做好相应的准备工作。

（3）客人抵店时，客房服务员应在电（楼）梯口迎接，问候客人并视需要提供必要的帮助，如帮助提拿行李、搀扶客人进入客房。

（4）视情况向客人介绍房内设施设备和配备物品，使客人尽快熟悉房内环境。

（5）客人住店期间，应特别关注，适时提供帮助，如搀扶客人进出电梯、客房，提醒客人注意安全等。

发现客人到饭店其他区域时应及时通知相关部门。

（6）主动询问客人是否需要客房送餐服务，配合餐饮部人员做好客房送餐服务工作。

（7）尽力承办客人委托的事项，通过相关部门协作及时完成并回复客人。

例如，客人需代寄邮件，需及时通知大厅服务处为客人办理，提供让客人满意的服务。

（8）客人离店时，服务员应主动征询客人的意见和要求，并通知行李员帮助客人提拿行李，送客人进入电梯后方可离开。

【案例2—1】一封感谢信 2010年上海世博会期间，上海某五星级饭店收到了王先生寄发的一封感谢信，信的内容如下：在贵饭店下榻期间，饭店处处照顾到了我们的不便之处，服务周到细致，特别要感谢客房服务员李阿姨，每次都在电梯口迎接我们，耐心回答我们的问题……让我们感受到了上海人民的友好与热情。

世博之行给我们留下了美好的回忆。

这是怎么一回事呢？

原来王先生是位腿部有残疾的坐轮椅的客人，由夫人陪同从外地到上海来旅游。

饭店在接到王先生预订时获悉了相关情况，将王先生作为VIP客人接待，做好了一系列服务工作。

一、客房准备（1）前厅部安排王先生住在4楼的残疾人客房，房内配套的方便残疾人的设施设备一应俱全。

（2）客房部在布置客房时，充分考虑到王先生的情况，在房内为客人准备了一份详细的有关应急措施的图文材料，卫生间中加放了一张浴凳，以方便客人。

（3）奉送水果，为客人准备了果盘，提供甜桃、葡萄、小西红柿等果蔬。

<<客房服务员>>

二、抵店服务（1）直送服务。

为减少王先生在公共区域的停留时间，提供快捷服务，王先生夫妇抵店时，根据饭店安排，行李员将他们直接送进客房内。

<<客房服务员>>

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>