

行业 认知篇

第一章 入职培训
第二章 自我调整

第一章

入职培训

第一节 酒店工作标准

案例 1-1：脏房入住

案例过程



8月11日，客人龙先生在前台办理完入住手续后，在礼宾同事的引导下到达房间，发现有客房服务员正在打扫，于是致电前台询问。前台同事核实后确认该房间为脏房，立即上报给值班经理。经理带着我向龙先生道歉，并提出可以免费升级到干净房间，但龙先生坚持要住回自己原订的房型。经过沟通，我们安排龙先生暂时到其他房间休息，同时通知客房部加快打扫龙先生原定房间的卫生。打扫完毕后，龙先生回到了自己的房间。经调查，这次失误是因为我对操作系统不熟悉，且英语能力有限，未能理解系统提示的英语信息，导致将刚退房且未打扫的房间分配给了龙先生。在办理入住时，系统有提示该房为脏房，但我未能理解英文提示，就直接为客人发放了房卡。

案例思考与总结



这次事件让我深刻认识到，对操作系统的熟练掌握和良好的英语能力对于前台工作的重要性。我没有及时向同事求助，也没有保持足够的认真和谨慎态度。此次失误后，我开始反思自己的工作状态，并提醒自己，在未来遇到不懂的问题时，应及时向同事和主管求助。我更加明确了需要提高工作技能和谨慎性，以避免类似错误的再次发生。

教师点评



案例 1-2：需要客人确认的龙虾

案例过程



这天中午我接待了两位客人，客人一入座我便为客人倒水、铺口布。在为客人点餐时，女士选择了炭烤小青龙，酒店的小青龙是按照每 100 克 368 元收费的。正常标准应该是让厨师将小青龙称重后拿到客人面前告知其重量，客人确认后再下单。我和女士说我确认好重量后拿来给她看一眼，如果满意，我再帮她下单。这时女士跟我说不用那么麻烦，让我直接做就可以了。我当时没多想，就觉得客人都这么说了，自己就照着做就好。当我准备下单时，主管 Johnny 问我：“给客人看过了吗，你就下单？”我便将客人说的话告诉 Johnny，这时他叹了一口气说：“客人虽然是这么说，但还是要走一下流程，万一到结账的时候，客人不认账了，就会说你没有跟她说过有多重。”说完就让我把龙虾给客人看一眼，和客人确认重量并满意后再下单。

案例思考与总结



一开始客人让我直接下单的时候，我想的是客人既然是这么说的，那自己照做就好了。但 Johnny 跟我说了那一番话后，仔细想了想，如果当时不给客人说清重量，那么客人在结账的时候就很有可能会不认账。就算客人亲口说过不用确认，但也只是口头说的，没有证据的话，在最后较起真来是说不清的。通过这件事我也认识到，工作还是要按照流程来，不仅是为了提供更优质的服务，也是为了免去一些麻烦，不能为了省事而少做或不做。

教师点评



案例 1-3：语言的服务规范

案例过程



酒店总机的对客服务主要依赖于电话沟通，掌握规范的语言服务才能体现酒店的品质。所以，在入职第一周，部门经理就对我们进行了总机岗位接听电话的服务语言规范培训。具体如下：

(1) 电话铃声响起, 立即接听。外线客人来电时, 要说: “早上好 / 晚上好, 欢迎致电三亚理文索菲特度假酒店, 请问有什么可以帮您呢?” 如果是入住客人来电, 要说: “早上好 / 晚上好, 这里是一站式服务中心, 我是 Sara, 有什么可以帮助您呢?”

(2) 如果电话铃声响超过三声才接起, 要说: “很抱歉让您久等了, 电话已接通, 请问有什么可以帮您呢?”

(3) 接通电话后, 如果无人应答, 先重复两遍: “您好, 能听见吗?” 若仍无人应答, 要说: “对不起, 这边听不到您的声音, 请挂断后重拨。” 然后挂断电话。

(4) 客人询问谁给他 / 她拨打的电话时, 要说: “非常抱歉, 先生 / 女士, 酒店统一拨出的电话都显示我们这个号码, 我们这边也查询不到是哪位同事给您拨打的电话。如果有需要的话, 我们会给您回电的。”

(5) 接听电话后, 如果没听清客人的讲话, 要说: “您好, 很抱歉, 刚才声音有点小, 能再说一遍吗?”

通过学习和训练这些服务语言, 能让总机的服务人员掌握日常接听电话的语言文明和规范, 进而确保顾客体验。

案例思考与总结



通过学习并掌握总机接听电话的服务语言, 我意识到在日常工作中, 语言的规范使用和沟通是非常重要的。酒店行业非常注重文明礼仪, 强调对客服务语言的专业性与规范性。只有严格要求员工的言谈举止, 员工才能提供更优质的服务。

教师点评



案例 1-4: 第一个电话

案例过程



这是我第一次在岗位上接听客人的来电, 当时我还处于部门培训阶段。主管让我尝试接听一次电话, 我心里非常紧张。铃声响起时, 我的心跳加速。客人询问了酒店的房间价格和预订方式, 主管在旁边指导我。我详细回答了客人的问题, 并在 OPERA 系统上查找了客人所要入住日期的房间价格, 告知了多种预订方式: 直接来电预订; 通过微信公众号“三亚亚特兰蒂斯”预订; 或通过第三方平台如携程、美团、飞猪、途牛及线下

旅行社预订。

在与客人的交流中，我严格遵循了酒店的服务标准。客人对我的回答表示感谢，赞扬了我们酒店的服务，并表现出更强烈的入注意愿。最后，客人愉快地结束了通话。主管随后对我进行了表扬，称赞我第一次表现得很好。

案例思考与总结



从该案例中可以看出，咨询工作需要良好的沟通能力和扎实的知识储备。该员工在接听电话时，能够详细解答客人的问题，并准确提供房间价格和多种预订方式，严格遵循了酒店的服务标准。这不仅提升了客人的满意度，也增强了其对酒店服务的信心。通过这次经历，员工不仅掌握了酒店的业务流程和服务标准，还获得了宝贵的实践经验。

教师点评



案例 1-5：第一次点餐

案例过程



餐厅服务员的必备技能就是点餐服务。虽然之前接受过点餐培训，但实际操作时我仍感到紧张。自己第一次为顾客点餐时，我走到客人面前问：“先生，您好！现在需要点餐吗？”客人直接询问推荐菜品。通常客人不会太多要求推荐，但我却第一次就遇到了。我一开始有些不知所措，但凭借培训内容，我回答：“我们的招牌菜是古法秘传海南鸡，几乎每桌必点，另外炒带子、酒香卤海螺也非常受欢迎。”客人接着问菜品的口味和做法，是否含有香菜。这时我真蒙了，只能结巴地说：“我帮您问一下。”然后，我请来了我的师傅。他详细地向客人介绍了我们的菜品，描述得非常诱人，连我自己都听得入神了。

案例思考与总结



作为服务员，了解和熟悉餐厅的特色菜肴和常点菜品是必要的。此外，我还意识到，

我需要了解周边环境，以应对客人可能的询问。确实有客人询问附近是否有便利店，或如何找到我们餐厅。起初我对附近的道路不熟悉，无法回答。几次尴尬的经历后，我开始利用休息时间熟悉周边环境，以便更好地为客人提供信息。

教师点评



案例 1-6：新来的服务员

案例过程



入职培训后，我第一次为餐厅的客人服务。首先引导他们入座，但在引导过程中，我的指示不够清晰，让客人感到困惑，他们甚至质疑我的指引方式。紧张的我尽力保持微笑，然后将菜单递给客人，并结结巴巴地告诉他们可以先看看菜单。当我准备离开时，突然想起应该为客人打开餐巾，于是我折返回去。在打开餐巾时，我没有提前告知客人，这让他们吓了一跳，我立刻道歉。当客人看到我笨拙的样子时，不由自主地笑了笑。

用餐过程中，客人要求提供一个小碗和汤勺。我急忙去工作台取，但由于紧张，我只拿了一个碗，忘记了汤勺。当客人提醒我还需要汤勺时，我尴尬地说“马上来”，然后迅速回去取了汤勺。这时，我听到客人小声地对朋友说：“这一看就是新来的。”我顿时感到非常尴尬，脸都红了。

案例思考与总结



餐饮服务需要做好充足的准备。由于紧张和不熟练，我在服务过程中出现了一系列问题，客人很快就看出了我的不专业。这说明，在进入新的工作岗位时，应该接受专业的培训并通过练习牢固掌握专业知识。只有当我们的专业知识掌握得足够牢固时，我们面对顾客才不会因为技能不熟练而紧张。即使在接待客人之前接受过培训，在实际工作中还是可能出现紧张和手忙脚乱的情况。因此，我们需要敢于迈出第一步，并通过不断练习来提高自己的技能。每次实践都是一次学习的机会，随着经验的积累，我们的表现会越来越越好。

教师点评



案例 1-7：使用他人系统账号未登出

案例过程



在完成酒店的入职培训和电瓶车基础培训后，一位部门同事教我使用 OPERA 系统。由于我是新入职的，没有自己的账户，同事便把他的账户和密码告诉了我。我先学习了如何查看别墅房态，掌握流程后，开始独自在前台进行练习。有一次在离开时，我忘记登出同事的 OPERA 账户。值班经理发现后，立即让我登出该账户，并通知部门同事。随后，部门经理对我进行批评教育，强调擅自使用他人账户的严重性，并警示我如果他人用我的账户做了不当操作，最终责任可能会落在我头上。这次经历让我再次意识到了酒店前台工作的规范和要求，尤其是在系统中涉及大额交易时，任何疏忽都可能导致严重后果。

案例思考与总结



酒店前台工作离不开系统软件的操作，尤其是处理大额交易时，必须提高警惕。如果需要使用他人的账户，应该事先得到账户持有者的同意，并承诺仅用于正当用途。使用完毕后，应立即登出。在 OPERA 系统中处理大额账单时，要确保流程的准确性，必要时可以通过拍照或其他方式保留证据，以保护自己。如果出现问题，首先要确认操作是否为自己所为，如果不是，应提供不在场证明，不包庇他人。我因为暂时没有账户而借用同事账户时，操作练习后居然忘记及时退出系统，造成操作风险隐患，幸好及时得到值班经理的纠正和指导。我认识到，对待工作应持有更严谨的态度，平时应与部门同事多沟通，学习操作技巧，增强团队意识，及时告知同事自己的工作内容，并寻求他们的确认。

教师点评



案例 1-8：咖啡的学问

案例过程



作为一名新来的实习生，我之前只接触过速溶咖啡和罐装咖啡，对现磨咖啡的制作并不熟悉。在餐厅工作近一个月，由于工作繁忙，我还没有接受过关于咖啡的系统培训。通常，有客人需要咖啡时，都是其他同事来操作咖啡机。然而，这一天，当一位客人向我点意式咖啡时，周围没有其他同事，我只能硬着头皮去操作咖啡机。面对咖啡机上的美式咖啡、拿铁咖啡、卡布奇诺咖啡和浓缩咖啡等选项，我找不到意式咖啡的选项，感到非常焦急。我不确定我们餐厅是否提供意式咖啡，也不知道应该如何向客人解释。正当我焦急时，经理过来了，我向他说明了情况。经理哭笑不得地说，浓缩咖啡就是意式咖啡，还提醒我要选双份浓缩。

案例思考与总结



这一经历让我深刻认识到，如果专业知识储备不足，就无法为客人提供最优质的服务。我们必须经过培训，牢固掌握专业知识，并经过一段时间的实践后，才能上岗为客人服务。面对不懂的问题或突发情况，首先要保持冷静，寻求同事的帮助。管理层对新员工进行及时和系统的培训是非常重要的，以确保他们能够独立处理各种服务需求，提高服务质量和客户满意度。

教师点评



案例 1-9：没有“厨师秀”的牛排

案例过程



这天中午太阳比较晒，室外只有一桌客人。我到岗的时候客人已经点过单了，就等着上菜了。一切在上“战斧牛排”之前都还很好，但是问题就出在了牛排上。牛排上桌后客人便大发雷霆说：“你们的菜单上不是写了这是有‘厨师秀’的吗？怎么就直接切好了端上来？”见此情况我便连忙向客人道歉，先安抚客人情绪，然后去寻找解决方法。我确认了一下菜单上确实有“厨师秀”的字样，就去了后厨询问厨师长是什么情况，厨师长的回答

是“厨师秀”以前是有的，是要架起火炉在客人面前烤，但是后来酒店出于安全考虑就不允许这么操作了。以前的服务员都了解这个情况，有客人点“战斧牛排”时都会解释没有“厨师秀”。我是新来的，主管忘记跟我说这个特殊情况了。我将这个答复给到客人，客人表示接受这个理由，但提出菜单没有及时更改，且他点这道菜就是为了这个秀，要求我们做出补偿。我和主管讨论了一下，决定给客人减免本次所有的服务费且全单九折，客人对这个补偿方式还算满意。事情发生后的第二天，经理就把所有的菜单都更正了。

案例思考与总结



这次事件其实是可以避免的，而且我认为背后反映的是餐厅内部管理的不到位。“厨师秀”已经取消了却没有及时更改菜单，从而导致客人误会而引发投诉。无论是服务员还是餐厅领导，都没有对这个细节引起重视。“战斧牛排”已经不是第一次点了，是否有“厨师秀”，很多员工都知道，但是大家都没有注意到菜单上的这个信息差。这充分说明餐厅对于信息传递及跟踪反馈缺乏有效的管理机制，一方面菜单的更新制作缓慢，另一方面员工对菜品信息的变化不熟悉，在没有掌握菜品准备情况的条件下就贸然接受顾客的点单，其他服务员及厨师则均没有及时发现该服务漏洞和做出纠正，表明餐厅的日常培训及精细管理有待进一步提升。所以，只有加强信息传递和沟通，并提升主人翁精神，才能进一步优化餐厅管理。

教师点评



案例 1-10：同事的认可和鼓励

案例过程



从 11 月到 12 月的电话费用、月度报表都是我整理和核对后发送到各部门。对接这件事情的时候特别有压力，因为涉及的是财务费用支出，一个不小心就会是一大笔支出错误。在我锲而不舍核对 50 页费用支出汇总后，调整了格式并发送邮件出去。最初自己第一次整理电话费用月度报表时，电脑系统卡住了，自己郁闷了好一会儿。不过接着重启了电脑，整个系统等待更新后，又能顺利进入，但难以那么快速地整理完毕，最后下班前 3 个小时，总算磕磕绊绊地结束，同事那边也认可和鼓励了我。经过多次的训练，我发现这项工作没有特别复杂，但是很考验我这个实习生。感谢其他同事教了我这些内容，

每天学到的新知识会让自己更加强大。

案例思考与总结



没有经历坎坷就独立完成的工作是不存在的，接下来的日子希望能够顺利学习到新的东西。而且很开心得到同事的认可，虽然只是短短的几句话，但这对自己的意义很大。也许未来不一定一切顺利，可是每一个新的技能都会使我更加充实丰富。我想自己会更加努力地抓住这些学习的机会，慢慢提升自己。

教师点评



案例 1-11：绝无死角

案例过程



因为有一定的英语基础，我被派去给外籍酒店经理 R 先生做培训演讲翻译。外面刚好下过阵雨，空气里都是泥土的味道，地面上也湿漉漉的。正好中场休息，我从会议室里走出来透透气，R 先生也走出来了。我们聊着今天的天气，突然一旁的草丛里有什么东西吸引了 R 先生的注意。他告诉我那里面似乎藏了一个橙色的塑料瓶，他让我仔细看一看，确认是否和他所看到的一样。我定睛一看，草丛里面确实有一个橙色的塑料瓶，只不过藏得很深，一般路过的话是不会注意到的。“到底是谁这么缺德，往草丛里面丢塑料瓶！”我表示很气愤，并且表示要向公共区域的经理反映这件事情，而 R 先生却说：“还记得 Ideals 的一条吗？不留死角！我们的酒店这么大，公共区域团队的人手有限，他们可不能随时照顾到每一个角落，当我们发现不那么紧急的小问题时，让我们尝试着自己解决！”说着他就钻进了泥泞的绿化带里，把藏在里面的塑料瓶捡了出来，不仅如此，他手上还多了几个沾满泥巴的烟头。“感谢这天气，正好可以把我的裤子和鞋子装扮得 fashion 一点了。”R 先生顺手把“小问题”丢进了一旁的垃圾桶，白色裤子上的泥点显得格外闪耀。

案例思考与总结



酒店经理 R 先生是一个开朗、风趣的人，他所说的“不留死角”，其实是我所在酒店品牌 Ideals 其中的一条：No Dark Corners，也就是卫生和清洁度方面要没有死角。酒店的

清洁不仅仅是酒店 PA 团队的工作，还是酒店所有员工的职责。R 先生将这一理念贯彻到底，正如他本人一样清爽时尚。

教师点评



第二节 岗位要求

案例 1-12: 英语沟通的尴尬

案例过程



在酒店的繁忙时段，我被分配到礼宾台协助。这时，外国客人 Marc 走向礼宾台。虽然内心紧张，但鉴于前台和礼宾员都正忙于其他事务，我尽力保持镇定，微笑着向客人打招呼：“Good afternoon, sir, how may I assist you?” 我能理解客人想要办理入住的基本需求，但当 Marc 提到更多细节时，我发现自己跟不上了。听他说完，我意识到自己只听懂了他的名字，其他的内容我都没能理解。情急之下，我说了一句：“I’m so sorry.” 我的本意是想表达我需要帮助来理解他的话，然后去找值班经理协助。但由于我是第一次独立与外国客人交流，我感到不知所措，说完抱歉后，我转身去找值班经理。当我和值班经理一起回来时，Marc 显得有些困惑，应该是他没有理解我的初衷，误以为我回绝了他的问题，我只好继续用微笑来缓解尴尬。值班经理随后与 Marc 进行了沟通，我们得知 Marc 在来酒店的路上不慎丢失了钱包，包括护照在内的重要证件都在里面。没有护照，Marc 无法办理入住。经理建议 Marc 去公安局报备丢失的证件，之后 Marc 离开了酒店。

案例思考与总结



这次经历让我深刻意识到掌握英语交流能力的重要性。为应对未来可能遇到的类似情况，我决定要提高自己的英语水平。我计划制定一套专业的话术模板，并将这套应对模板交给我的师傅进行审核，用于在听不懂外国客人讲话时进行有效沟通。这样，下次再遇到外国客人时，我就不会只说一句抱歉然后离开，可以更加礼貌和专业地处理这种情况，避免尴尬。

教师点评



案例 1-13: 实习生依然可以做好

案例过程



经过一段时间的实习,我积累了一定的工作经验,并能够处理一些常见问题。今天,经理安排我给一位有投诉的客人送去致歉礼物。这位客人因为续房价格上涨而不满。在电梯里,我预想到客人可能会有其他刁难。果不其然,当我到达客人房间后,客人询问我是否是酒店员工,我回答说自己是实习生。客人听后非常生气,认为酒店没有重视他,只是派一个实习生来敷衍了事,并要求见经理。我向客人解释,虽然我是实习生,但已经在酒店工作了四个月,对自己的工作非常熟悉。我告诉客人,如果他们以后预订酒店,可以直接联系我,我会帮助他们提前比较各个平台的价格,并推荐最合适的选项。客人听了我的解释后感到惊讶,表示将来会再次联系我预订酒店。他离开后没有再对酒店提出投诉。我将此事报告给了值班经理,得到了他的赞扬。

案例思考与总结



这次经历让我认识到,无论工作经验多少,关键在于能否妥善处理问题。从基层做起、积累经验是提高处理问题能力的基础。同时,我也学会了如何向客人明确表达自己的立场,这不仅能够让客人对我的服务感到放心,也是展示自己能力的机会。

教师点评



案例 1-14: 第一次当 houseman

案例过程



作为协调员,我今天的工作量不是太大,就协助服务员将沙发靠垫送至楼上。下楼

时，遇到一位客房服务员大姐手头有多个订单急需处理，担心来不及完成，便询问我是否能帮忙。我毫不犹豫地答应了。尽管之前没有单独为客人送过物品，但因为曾跟随另一位客房服务员大姐学习过流程，对递送物品的步骤略知一二。于是我帮助大姐完成了4005房间的物品递送。在递送物品的过程中，自己虽然有些紧张，但还是按照标准流程从容不迫地完成了任务。首先，按门铃并等待三秒；其次，自报家门“客房服务”；然后，等待客人开门，见到客人后，面带微笑问候“X先生/女士，上午/下午好”，询问客人是否需要直接将物品交给他们或放入房间，在得到客人同意后进入房间摆放物品，摆放完毕后告知客人，并再次问候；最后，面带微笑离开房间，并祝愿客人入住愉快。完成递送后，我感到非常兴奋，因为自己第一次独立完成了物品递送任务。

案例思考与总结



客人在酒店入住期间，可能会需要一些房间未直接提供但酒店可提供的物品，这时客房服务员的反应速度和服务质量就显得尤为重要。在满足客人需求的同时，我们应礼貌问候客人，提供至上的服务，让客人感觉宾至如归。酒店在得知客人需求后，会第一时间通知负责人，并提供客人的姓氏，以便在问候时增加亲切感。在递送物品时，必须在得到客人同意后才能进入房间，尊重客人的隐私，让客人感到被尊重。同时，自己也在帮助同事的过程中得到锻炼提升，拓展了自己的工作范围，强化了工作能力。

教师点评



案例 1-15：刚上岗被客人问到不懂的菜品

案例过程



12月24日中午12点左右，一位新来的实习生正在熟悉餐厅环境，被主管带着参观了工作区域后，就留下独自查看菜单。不久，他被一桌客人叫住询问菜单上文昌鸡套餐的具体内容。由于菜单上没有详细说明，而他又是第一天上岗，对菜单不熟悉，便尴尬地回答“不知道”，然后离开了。客人没有继续追问。后来，副经理在询问客人用餐体验时，客人表示对服务不满意，认为服务人员菜品知识的回答不专业。副经理听到后表示歉意，询问了具体问题，并回答了客人的问题，解释说有实习生刚报到，尚未经过具体培训，为此表示歉意。作为补偿，饭后赠送了果盘，客人最后满意离开。

案例思考与总结



酒店对客服务时直接回答“不知道”是错误的。面对不懂的问题，不应直接拒绝客人，而是应该说明自己新上岗，不熟悉情况，并请客人稍等，然后立即寻找了解情况的同事或经理帮助解决问题。不应该害怕麻烦别人，也不应随意根据自己的判断解决问题，因为自己不懂的地方别人可能懂。副理在客人再次提到这个问题时，及时解释并表达歉意，最后通过送果盘解决了问题，避免了投诉的发生。

教师点评



案例 1-16：客人的事需要及时上报

案例过程



一天早晨，李先生和夫人来餐厅用餐。用餐过程中，服务员小伟在收拾盘子时不小心将菜汤滴落，弄脏了李先生的白色裤子。小伟立即帮助客人擦干并道歉，但并未将此事上报给经理。客人当时没有多说什么，但在用餐结束后向副经理投诉了这一事件。当副经理向经理询问此事时，经理表示并不知情。中午例会中，经理询问了这一事件的详情。小伟解释了经过，并认为他已经道歉，因此没有必要告知经理。经理随后指出，任何与客人相关的事情，无论大小，都应及时上报，以便及时解决问题。同时，经理提醒所有员工在服务时要小心谨慎，一旦发生意外，首先要向客人道歉，然后立即通知经理并处理后续事宜。无论事件大小，只要涉及客人，都不得隐瞒。如果是服务员的失误导致客人衣物受损，餐厅应负责帮助客人清洗衣物。遇到问题应及时解决，避免等到客人投诉后才处理。

案例思考与总结



这件事让小伟认识到，在收拾客人的空盘时，要特别注意餐具上的油渍，小心拿取，避免脱手。每次拿取餐具时，应根据自己的能力，避免摔碎餐具。与客人有关的事情，无论大小，都应认真对待。在服务过程中，如果给客人带来了不便，应保持冷静，立即向客人道歉，并勇于承担责任。虽然在实习期间有经理帮助处理事务，但自己的态度必

须端正，坦白实情，承担应有的责任，无论是经理的批评还是对损失的赔偿，都应勇于接受。

教师点评



案例 1-17: This cup is too dirty

案例过程



9月10日，我们酒店的总经理和他的外国朋友在大堂吧谈事。我拿着菜单上前询问他们是否需要喝点什么，他们点了一瓶不带气的水。我在他们的杯子里放了冰块，然后将水端上去。总经理看到后说了一句“No ice”，我赶紧把装了冰块的杯子拿下去，给他们重新拿了个水杯。但由于我太着急，忘记检查杯子是否足够干净。总经理是个特别注重细节的人，他发现我拿上去的杯子有点脏，跟我说“This cup is too dirty. Take it down and change it”。那一刻，我真的觉得羞愧难当，因为我居然在总经理面前犯了这么低级的错误，没有在上杯子前再次检查杯子。总经理在和朋友谈完话后还过来跟我讲话，告诉我在上杯子前要再仔细检查一遍，同时擦杯子也要擦干净。他还纠正了我语言交流中的错误，与外国客人交谈时不应该说 OK 而应该说 Certainly。

案例思考与总结



事后，我进行了深刻反思。第一，我看到总经理时太过紧张，也太想在他面前表现好，但有时候就是“墨菲定律”——越想做好什么越做不好什么。第二，我没有养成做完一件事再检查一遍的习惯。与外国人交流的语言习惯其实在上“酒店英语”课时老师都有讲到，但我在与外国客人或总经理交流中难免紧张，就忘记了。这件事教会我，无论再着急，给客人上东西前一定要再检查一遍，以确保给到客人的是最好的。

教师点评



案例 1-18: 消防要求

案例过程



在一天值夜班时,我接到防损部监控室的来电,接听时没听懂对方在讲什么,我回电监控室询问清楚才明白是酒店报警器报火警了。酒店规定,若发生事故要通知相关部门并到事故现场进行处理。由于自己工作不久,还没有接受过相关工作内容的培训,从而显得有些慌张无措。于是,我就一直询问起火地点,反复核对。感谢监控室同事的耐心复述,我也询问其该如何处理、通知哪些工作人员,紧接着我分别致电了值班经理及工程部,请相关人员前去查看,最终总算把事情处理完了。好在没有什么大事故发生,是烟尘过大而引发的报警器响动。对于这个问题,我及时询问了大堂经理应该如何处理。次日,经理给我们进行了详细的事故突发处理流程培训。

案例思考与总结



当接到防损部监控室的电话,一般都是酒店的报警器报警,应该保持镇静,仔细听清对方所报的时间、地点,核对清晰后,迅速通知相关部门同事前去查看事发现场,调查原因,及时处理。等到监控室再次来电,说明报警原因,告知警报已解除时,这就算是一个很完整、及时的事故通知流程。

教师点评



案例 1-19: 寄存车钥匙未留客人信息

案例过程



7月末的一天晚上,一位客人要同朋友出门喝酒。由于是要去喝酒,不能开自己的车,所以客人与朋友选择叫出租车外出。客人担心自己喝多了将车钥匙遗失,于是决定将车钥匙暂时寄存在礼宾部。可是寄存类似车钥匙这种贵重物品要保留客人信息,留下客人的手机号及姓名,以方便客人来取。可当时由于刚刚入职不久,我对这方面的流程并不了解,直接把车钥匙放在了礼宾台,也没有向同事及时交接。客人第二天来取车钥

匙的时候，我恰好不在礼宾台，而又没有同事知晓这件事情，以至于客人在礼宾台周旋了半天，详细说出车钥匙的特征，同事找了半天才把车钥匙找到，交还给了客人，导致客人非常不愉快，也影响了礼宾部整体的工作效率。

案例思考与总结



本次事件让我明白，信息在酒店的工作中是非常重要的。无论做什么事情，我们都要留下并且确认客人的信息，这样可以最大限度地防止出错并且提高我们的工作效率。得到信息后我们一定要及时向同事交接，以免自己不在的时候无人知道此事，给工作效率造成不必要的影响，而且耽误客人的时间。经过本次事件后，无论客人寄存什么物品，我都会留下客人的信息并与同事及时交接。

教师点评



案例 1-20：客人特殊要求及习惯

案例过程



10月15日，我上夜班。正在做准备工作时，一位客人突然来到前台。他说自己是1802房间的客人，称自己已经来酒店住过很多次了，我边听客人说边用系统打开他的预订界面，看见界面下方有一个 profile notes，里面记录着这位客人不喜欢被别人打扰，除非客人主动联系我们，否则不能去联系他。这位客人很生气地说：“不是说了别打扰我吗，怎么还有人跑来敲门问我要不要打扫房间卫生？”我立马给客人道歉，客人很生气，并且说自己来办入住的时候就已经告知过，为什么没有交接好又去打扰他。我向客人再次保证不会打扰，客人说“好的”并且记下了我的名字。客人离开后，我立刻在工作群里发布了这个消息，告知各个部门的同事注意这位客人，千万别去打扰，并互相交接下一个班次，直到这位客人退房都再没有同事去打扰过他，客人退房时也表示既往不咎。

案例思考与总结



有一些经常住酒店的客人，酒店都会做一个 profile notes 去记录他的一些入住习惯及

要求，所以办理入住的时候看见了一定要及时交接给每个部门每个班次的同事，不能让客人觉得这种小问题还需要再次强调。客人既然选择相信我们，酒店就应该做到更好，不能因为细节的疏忽而降低客人对我们的评价。

教师点评



案例 1-21：服务标准

案例过程



刚入职不久，经理就为我讲解了不同饮品的出品规则。就在经理为我讲解苏打水的出品规则时，总经理与餐饮部总监来到大堂吧。总经理需要一瓶苏打水，而总监需要一杯西柚汁。我用直升杯装了一片柠檬和半杯冰块，这是苏打水的配置。西柚汁也是直升杯，在我装了四分之一冰块准备倒西柚汁时，经理告诉我，这种单点的饮品和苏打水一样需要加半杯的冰块，因为三亚天气炎热，只加一点冰块的话很容易化，稍微放一会儿，冰块就化成了水，影响口感。我看着经理为他们服务，按照服务标准在客人面前帮客人启开饮料罐，将饮料倒入客人使用的杯子里。看着经理很轻松就完成了这些动作，自己表示很羡慕，向她感叹，可经理笑着说：“只要多加练习，什么都可以完成。”又严肃地向我讲道：“不可以随便放下托盘，特别是在客人面前。”

案例思考与总结



“只要多加练习，什么都可以完成。”酒店服务工作需要勤加练习，不要因为自己的怯懦而不敢尝试。就像托盘练习，一开始只能放一两杯水，后面勤加练习，放五六杯水也是很轻松的。案例中，我的西柚汁服务操作并未考虑三亚的天气特征，幸好得到经理的提醒和指导演示，让我明白了服务的标准。

教师点评



案例 1-22: 学习基本话术, 提高服务质量

案例过程



当工作不忙的时候, 餐饮总监为实习生安排了许多培训, 我参加了酒店周三进行的对客服务培训。培训先是介绍迎客服务的话术, 然后说明其中的意义, 为客人选好座位并询问客人对座位的满意程度, 以及点单时需要我们适当引导客人。因为菜单少说都有十几页, 客人自己翻阅往往耗时较多, 为了提高点单速度, 需要引导客人, 并挑出客人心仪的酒水。培训要求实习生牢记这些要求, 同时讲解了接听电话时我们应该怎么说, 既要显得热情, 还不能让客人觉得我们谄媚。为加强培训的效果, 又进行了电话预订模拟练习及带领客人用餐的模拟练习。此外, 培训经理还特别强调了介绍自己的重要性。在大数据时代, 所有营业点都需要好评, 而做好自我介绍, 点单时让客人了解自己的姓名, 如果服务让客人非常满意, 客人自然而然就会给你好评。当客人看菜单犹豫不决时, 则应向客人提出封闭式问题, 才能让客人更了解自己的口味, 我们也能快速点单。

案例思考与总结



酒店安排的培训课堂能让我们学到详细多样的内容。在学校里总是觉得服务技能不是我学习的内容, 现在到了实习单位才知道自己学得远远不够。学校里的学习与实际工作岗位要求有很大差异。这次培训也让我们更加熟悉了点单流程, 知道了在对客人服务时, 我们该做什么、说什么, 同时掌握了快速点单的技巧, 在客人多的时候能高效利用时间。

教师点评

