

第三章 饭店礼宾

点击此处结束放映



第三章 饭店礼宾

第一节

金钥匙服务

第二节

宾客接待服务

第三节

行李服务

点击此处结束放映



经典案例

用心极致的服务

2010年3月的一天晚上，某酒店白天繁忙的大堂此时显得格外的安静。一辆的士停在了酒店大堂门外，走下车的是一个年纪大约70来岁的老太太，礼宾员热情地将客人引到了前台。

在办理手续时，前台接待员黄某听到客人并不擅长普通话，且有着浓重的闽南口音。于是，便尝试与客人用闽南话交谈。听到熟悉的闽南话，老太太明显感到惊喜，说是听到熟悉的乡音感觉亲切很多。在接待客人时黄复兴耐心且细致，在与客人交流时得知，她来厦门已经不是第一次了，对厦门的酒店服务并不是十分满意。本来今天已是入住其他酒店，但因对服务不满意，故深夜临时决定换地方住

点击此处结束放映



，之所以选择该酒店，是冲着优质化服务的企业品牌来的。黄某对客人的信任表示了感谢，细心地为这位老太太一一介绍了我们客房的房型，根据老太太的要求向客人推荐了适合的客房，老太太十分满意并办理了入住手续。在办理手续过程中，黄某发现老太太有眼疾，在客人入住后特地交代客房服务人员，要给予特别的关注，适时地提供帮助。

当这位老太太正要办理离店手续时，碰巧还是黄某当班。他主动地问候、接待客人，带着灿烂的笑容询问客人：“老奶奶，入住的这几天还习惯吗？”“对我们酒店的服务还满意吗？”……耐心地为客人办理离店手续，在与客人核对账单时，考虑到账单字体较小，且客人患有眼疾，故主动地一一复述消费内容与客人确认，快速地为客人办理完手续。只是一系列简单的工作程序，只是几句贴心的问候，

[点击此处结束放映](#)



案例简评

却深深地打动了老奶奶的心，这位老太太说：她曾入住过多家四星级酒店，虽说这家酒店并不是设备最豪华的或房价最低廉的，但却是她最满意的，因为工作人员亲切、贴心，不同于以往遇到的那种冷漠、制度式的服务，让她感觉很舒适。

虽然说仅仅最平凡的、最简单的接待，但因为我们能细心对待每一位客人，在执行操作程序的同时，照顾客人的需求，考虑客人的感受，所以，我们的每一个接待都是与众不同的。

点击此处结束放映



第一节 金钥匙服务

- 一、金钥匙简介
- 二、金钥匙酒店服务内容
- 三、金钥匙服务标准
- 四、中国饭店金钥匙组织会员的能力以及业务要求
- 五、“金钥匙”的素质要求

一、金钥匙简介

金钥匙是一种专业化的饭店服务，又是一个国际化的民间专业服务组织，此外还是对具有国际金钥匙组织会员资格的饭店礼宾部（有的饭店称为委托代办组）职员的特殊称谓。

[点击此处结束放映](#)



二、金钥匙酒店服务内容

点击此处结束放映



三、金钥匙服务标准

第一，服务体现“可靠度”——严格按承诺提供规范服务。

第二，服务体现“可信度”——对知识、礼仪把握适度，在沟通中显示出信任与自信。

第三，服务体现“灵敏度”——乐于帮助客人，并能竭尽全力，提供快捷服务。

第四，有形服务体现“完美度”——仪容仪表、设施、设备、环境维护等状况良好。

第五，无形服务体现“充实度”——无微不至，有针对性地对待客人个性。

[点击此处结束放映](#)



四、中国饭店金钥匙组织会员的能力 以及业务要求

点击此处结束放映



五、“金钥匙”的素质要求

- (一) 思想素质
- (二) 能力要求
- (三) 业务知识技能

点击此处结束放映



第二节 宾客接待服务

- 一、 店外迎送服务
- 二、 店内迎送服务

点击此处结束放映



一、 店外迎送服务

店外迎送服务，主要由饭店代表提供。饭店在其所在城市的机场、车站、码头设点，派出代表，接送抵离店的客人，同时，争取未预订客人入住本饭店。这是饭店订立的一种服务规范，既是配套服务，也是饭店根据自己的市场定位所做的一项促销工作。

二、店内迎送服务

- (一) 门卫的迎送服务
- (二) 门童的迎送服务
- (三) 行李员的迎送服务

[点击此处结束放映](#)



实训操作

送客服务

任务分析：送客服务是饭店对客服服务的最后环节，这一环节将最终决定客人对饭店综合服务的满意度。

任务实施：

1.实训前

准备好实训所需物品，将学员分成几组。

2.实训开始

(1) 客人离店前的准备。准备掌握航班、车次及客人情况，安排好交通工具。

点击此处结束放映



(2) 客人离店服务。引领客人到总台办理退房手续，协助行李员将行李放车上。

送客人到机场，协助客人办理登记手续，将客人送至机场隔离区后再离开。如到火车站送客人，将客人送上车，待车开动后再离开。

3.实训结束。

点击此处结束放映



第三节 行李服务

- 一、客人入住的行李服务的基本要求
- 二、客人离店的行李服务
- 三、换房行李服务
- 四、行李寄存与领取

一、客人入住的行李服务的基本要求

- 1.散客服务流程
- 2.团队服务流程

点击此处结束放映



二、客人离店的行李服务

(一)散客

(二) 团队

点击此处结束放映



三、换房行李服务

- (一) 接到换房通知
- (二) 换房完毕

点击此处结束放映



四、行李寄存与领取

(一) 行李寄存程序

(二) 行李领取程序

点击此处结束放映



实训操作

客人的离店

任务分析：客人离店，门童应主动上前引导车停在大堂前适当位置，并立于车门旁协助客人上车，协助行李员装行李。

任务实施：

1.实训前:准备好教学所需物品，要求学员着班服，整理好仪容、仪表，准备开始实训

2.实训开始

(1) 童保持好的站姿与仪态。(2) 指引旅游车停在适当的位置。

(3) 用微笑与敬语，真诚地问候客人，回答客人的问讯，协助客人等车。

(4) 协助行李员按操作规范装行李，指引旅游车离店。

3.实训结束。

点击此处结束放映



巩固练习

一、简答题

- 1.说一说什么是金钥匙服务，它的作用是什么？
- 2.接待宾客有哪些要点？
- 3.行李服务的要求是什么？

二、案例分析题

用心服务，转怒为喜

一天中午，酒店出现房满，4005房客人前脚刚退房，前台立马又安排新的客人入住。这位客人岁数较大，喜欢安静而不愿在大堂继续等候，在得知房间正在打扫的情况下就径直上了楼层。当他来到房间时，让他意想不到的是房间仍处于一片狼藉的状态，也没看到客房服务员，客人不禁怒

点击此处结束放映



火中烧，满腹怨言地向前台投诉。两分钟过后，楼层服务员小蔡急忙赶过来，接二连三地向客人致歉，并向客人解释刚才她在打扫房间时，隔壁房间客人的电话出现故障，呼唤她过去查看，所以耽搁了一下，希望求得谅解。小蔡随即帮客人泡了一杯茶，安顿客人

在沙发上观看电视节目，并郑重地向客人承诺过会儿就有其他同事来帮忙，二十分钟内就能整理好一切，这时，客人的怒气顿消，反而安慰小蔡不用着急，开始心平气和地跟小蔡攀谈开来。在交流过程中，小蔡得知客人姓李，第一次到该地旅游，出行在外晚上还有吃安眠药的习惯，细心的小蔡把这些细节都记在心里，在整理好房间后仔细地为客户介绍了房间设备的使用方法，嘱咐客人注意夜晚的温差，有需要尽管与房务中心联系，并拿出房间配备的地图册，认真地向客人推荐出游首选的景点与路线，在与客人道别时留意到茶几上新放着一枚纽扣，又主动提出为客户

[点击此处结束放映](#)



穿针引线.....让老先生备感亲切，连连称谢。终于把门合上，小蔡笑容满面地松了一口气，接着又通知客房服务中心，在客人离开房间后再为客人提供一个热水瓶，方便客人服药，并在浴室特别做了一些相应的防滑措施。

第二天早上，小蔡在巡察楼层时正好碰见该客人外出，一见如故地迎上去打招呼：“李先生，早上好，昨晚睡得可安稳？”客人会意地一笑：“您的热水壶都没用上呢，但我还得诚心诚意地感谢您，住了这么多酒店还是第一次有回家的感觉，我以后会常来享受你们的服务，还会向朋友推荐你们的酒店。”在李先生离店时，不仅为小蔡写了一张表扬信，还再三嘱咐前厅经理给予她应有的表扬。

思考并回答：

- 1.小蔡的用心服务，都体现在哪些方面？
- 2.如果你遇到这种情况，会怎么做？

点击此处结束放映

