# 酒店礼仪迎宾论文范文优选11篇

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-11-27

*酒店礼仪迎宾论文范文 第一篇由于学校与酒店合作的关系，在大一、大二这两年，我主要是在深圳华侨城威尼斯酒店实习。其中参与过的实习主要有德国慕尼黑啤酒节和万圣节欢乐谷实习，以及平时酒店宴会厅内的服务员实习。实习之德国慕尼黑啤酒节一共参加过两届啤...*

**酒店礼仪迎宾论文范文 第一篇**

由于学校与酒店合作的关系，在大一、大二这两年，我主要是在深圳华侨城威尼斯酒店实习。其中参与过的实习主要有德国慕尼黑啤酒节和万圣节欢乐谷实习，以及平时酒店宴会厅内的服务员实习。

实习之德国慕尼黑啤酒节

一共参加过两届啤酒节，还记得第一次是在20\_年11月。啤酒节的工作环境相对轻松自由，整个晚上是以乐队表演和自助餐的形式进行的，客人们可以畅饮啤酒，人到啤到。作为服务人员，我们不被要求要用托盘送啤酒，双手拿杯子就可以了，有时候两个手一共可以拿得起8杯啤酒，也觉得自己挺厉害的呢！每天下午我们的主要任务就是一些简单的场地布置：摆桌子、分餐具、弄纸巾花、准备自助餐、摆啤酒等等。到了晚上，即客人入座后，我们主要任务就是自助餐服务、倒啤酒和调动客人的积极性，融入到现场气氛。

一开始倒啤酒没有经验，我总是掌握不好啤酒气泡冒出来的度，总是倒太多导致气泡溢出来洒在桌上，甚至溢到客人的手机上、身上，每次遇到这种情况我都会很慌张，会觉得很不好意思，好在每次客人都还是很谦和地处理我的失误。不过倒多了，总结出了经验便也可以把倒啤酒这么简单的事情做好。啤酒节的客人留给我印象最深刻的也有两个：

有一桌全是德国人，他们喜欢单独买德国的某种酒来喝，作为服务他们桌的我也乐此不疲地帮他们买了三四次酒，最后一次帮他们买的时候他们，他们还给了我小费。这是人生中第一次收到小费，一开始很不好意思拿，一再的推脱，那个德国人硬塞到我口袋里，我也不再好拒绝，内心还是很欣喜的。虽然不是说很多钱，但却是一种鼓励，起码是对我服务的一种肯定。最后他走的时候还亲了我的脸颊，一直和我说xxxThank youxxx,其实觉得自己做的不过是分内之事，却得到别人如此的肯定，那时的我很是开心。

还有一个做IT的小哥哥，她说我很可爱长得很像她的妹妹，拿了一杯啤酒来敬我，还留了我的电话号码，后来第二天我收到了他的短信，短信上写着xxx昨天谢谢你了，小妹妹！xxx 收到短信的那刻内心很是感激，看到自己的服务能够带给别人快乐，真得很感谢有这么多人满意我这并不是特别专业的服务，也特别感谢客人对我的包容。

两届啤酒节，我们学校的李舟老师都也有参加，每次看到老师来的时候，都很开心，真得有种母亲来看儿女的亲切满足感，真得很感谢老师对我们学生的支持。

第一届啤酒节是由一个师姐作为负责人带领着我们，那时的着装要求是女生要求穿高跟鞋，对于很多从来没穿过高跟鞋的大一学生来说，这简直是煎熬，每天工作十个小时左右本来就已经是一种挑战，再加上要穿上高跟鞋，很多同学实习了几天都坚持不下去了，也有个别同学把脚崴了。随之而来的就是同学们的各种理由翘班、请假，还记得那时候师姐实在是看不下去了，给我们每个人发了一个短信，短信中是这样说的：其实我知道大家都很累，也许以前从来都没有这么辛苦过，但是这就是社会现实，工作不像上课，不是想累了就可以翘课，不是辛苦就可以请假的，既然来了就好好坚持住，挺过这一关以后的路才会更好走一点。当时看到这个短信后我选择了坚持，真的是既来之则安之，当初答应酒店要去实习，不管再苦再累都要履行这个承诺，也是做人最基本的诚信原则，事实证明，最终坚持下去做完八天的啤酒节让我受益的远远不止这些。

第二节啤酒节我成为了我们学校的实习负责人，有了上一届的经验我也能比较好的完成这次实习，然后作为负责人我的责任就更多，每天的排班安排、请假调班联系、同学们的意见反馈以及酒店方发现同学们中存在的问题，我作为一个中间人要统筹兼顾。

或许这两次啤酒节的实习，让我学到的更多的是如何坚持和一份责任。

实习之万圣节

威尼斯酒店在万圣节期间专门在欢乐谷设了一个长达一个月的外卖摊档为景区游客提供xxx鬼餐xxx,期间我也有在那边做过外卖实习。首先，为了和欢乐谷整个xxx诡异xxx的气氛吻合，我们每天都会化不同的鬼妆，以此来吸引顾客。

做外卖摊档与在酒店里面最大的不同应该就是没有太多规章制度的束缚吧！只要能把我们的产品卖出去，我们又扮鬼、又学鬼叫… 反正是各种吓人来吸引客人，其实也是相当有趣的。每天最后会打出每日的营业额，看着那些数字，我们会为一点点的进步而喜悦，也会为不太满意而想更多的宣传方式推出我们的产品。

或许这次实习，让我学到更多的是如何营销，如何推出新产品，如何让客人更加乐意去购买你的产品。

实习之宴会厅

一般威尼斯酒店承接了公司宴会或者是婚宴，人手不够时，我们也会去实习帮忙。宴会服务，我觉得真得是一个很锻炼人的工作。

还记得一开始做的那几次，真的是什么状况都出现了，例如：盘子超出了预期的重，结果上菜的时候根本拿不稳直接砸到桌子上。帮客人收盘子的时候托盘没有拿稳，差一点整个托盘掉到地上。倒茶的时候差点烫到客人。有时候提供的饮料品种太多，分不清楚给客人倒错饮料。倒红酒时量倒的太多，弄得客人很尴尬等等问题。

同时也感到自己是幸运的，出现了这么多问题，而每次客人们都很好人地原谅我甚至帮助我完成我的工作。如今自己已经可以熟练地完成这些工作，每个服务步骤都可以完成的井然有序，并且通过那么多失误，我自己也总结出了很多服务的技巧。有时候真的不能小瞧服务员这个岗位，能把这个岗位做好，也需要一定的磨练经验，比如上菜的时候什么菜要朝什么方向，红酒要倒多少，菜在转盘上怎么摆最好等等这些微小的细节上面都是大有讲究的。

或许宴会厅的实习让我更加懂得细节的重要性，很多东西看似简单，可想要做好却不简单，但我永远相信xxx业精于勤xxx的道理。

当初报了酒店管理这个专业，现在看来是个正确的选择。很多人都说做酒店是越做情商越高，很认可这个说法。或许现代很多人看不起服务员这个岗位，但是当我真正深处其位时，我也懂得了其中的酸甜苦辣。

做酒店让我学会更加感恩、更加在意别人的感受，并且更加细腻化。同时，xxx术业有专攻xxx、xxx业精于勤xxx、xxx持之以恒xxx这三个道理也让我在实习期间有了更深的理解。任何行业都是从基层开始，这没有什么丢人不丢人的，作为年轻人，我们唯有脚踏实地、一步一步地向前努力，才能走得更远。

我永远不会忘记，在一次实习的晚上，我问我的主管，酒店业这么辛苦这么累，你怎么还做得这么开心？你是怎么坚持下来的？他给我的答案是：因为热爱这个行业，就算是在工作都是一种快乐，所以自然就不会觉得辛苦了。

这个答案，作为酒店人的我一辈子都不会忘。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第二篇**

>搞好卫生

餐厅作为人们进餐的地方，对未上的要求尤为严格。因此，餐厅服务人员每天应提早上岗，保证有充足的时间做卫生工作：清扫地面、擦拭门窗玻璃、桌子椅子保持整齐等，做到整个环境清洁整齐。

服务人员要搞好个人卫生。按照餐厅统一标准穿着打扮，做到精神饱满、热情大方、彬彬有礼地接待宾客。

>摆台

摆台就是为客人就餐确定席位，提供必需的餐具的工作。这是餐厅服务中要求比较高的一项工作。包括铺台布、安排席位、摆放餐具、餐巾折花、美化台面等。 隆重的宴会，餐桌要铺设花草。在大圆台的正中或在转盘的周围，用细枝、山草、枫叶、松针等衬底，上面用山茶花、菊花、白兰花等鲜花铺成图案。也可以用餐具、台布、鲜花、水果、剪纸等，摆成各种象形或会意的图案，以美化餐厅、餐桌，烘托宴会的气氛。

>了解相关情况

营业前要了解当天饭菜供应品种。如主副料的变化，时令品种的增减，主食与酒水的价格等，要做到心中有数，对当天的工作要有一个大概的估计。

>餐厅服务礼仪培训

领台服务礼仪

领台服务人员包括门卫服务人员和引领服务人员。

客人到来时要热情相迎，主动问候。在引领客人时，应问清是否预约过、几位，然后把客人引到合适的座位。这主要根据客人的身份、年龄等来判定。宾客就餐完毕离开时，要有礼貌地欢送，并致告别语，目送宾客离开。

>值台服务礼仪

值台服务礼仪包括开菜、点菜、斟酒倒菜、派菜、分菜时的服务礼仪。

客人被引到餐桌前，要主动问好，并给客人拉椅让座，递香巾。

客人如预先没有定菜，值台服务人员要站在主宾的左侧，躬身双手将菜单递上，请客人点菜。

快开席时，值台服务人员应将主宾、主人的口布从水标内取出递给他们围上，从第一道菜开始，值台服务员应为客人斟上第一杯酒。

>走菜服务礼仪

走菜主要指端菜、上菜、撤换餐具()。

上菜，一般在十分钟内把放平稳，不可碰倒酒杯餐具等。

端菜，一定要用托盘，不可用手直接端拿，更不允许大姆指按住盘边或插入盘内。

撤换餐具时要先征得客人同意。撤换时一定要小心，不可弄倒其他新上的菜、汤。撤换的餐具要从一般客人的右侧平端出去。

>账台服务礼仪

主要包括收款、结帐、转帐时的礼仪。

结帐，当把客人用餐的细目送到收款台后，帐台服务人员一定要准确、迅速地把食品的单价标上，一并合计好用款总数。

结帐时如客人转帐，一定请客人填定账号并签字。账台服务人员一般正坐在账台内，可戴两只套袖。坐姿要娴雅、自如、端庄、大方，面带微笑。

>厨台服务礼仪

上岗前首先要整理工作环境卫生和个人卫生。厨台卫生主要包括：厨台、砧板、刀、地面和墙壁卫生。

厨台要清洁、整齐、美观。服务员要彻底洗手，梳理头发，整理面容，戴上工作帽，穿上白上衣，系上围裙，工作服一定清洁。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第三篇**

>一、电话礼仪之询问信息

1、及时接听电话

尽可能在电话铃声响三声之内接听，这是为了向来电者或潜在客户表示尊重。

2、愉快的问候和语调

●注意说话时的“语调”。多一些节奏感，多一些清新感。

●面对面交流时，55%的信息通过你的身体与语言传递，38%通过你的语调，只有7%是通过话语的内容。

●电话沟通时，83%的信息沟通是通过你的语调，只有17%来自话语的内容。所以，通话时要保持微笑和热情，使客人们在电话的另一端也能感受到。

3、使用客人的姓名

如果客人没有告知姓名，请一定要询问，并尽可能多地使用客人姓名来称呼他。每个人都希望别人能记住自己的姓名。

4、清晰而积极的语言，不要用俚语

表达应该清晰，用词应该恰当，不要使用俚语。尽可能在给客人否定的回复时，提供另一个供他选择的机会。

5、不要使用专业术语

使用客人不熟悉的酒店术语只会浪费你和客人更多的时间，应避免发生这样弄巧成拙的事情，切忌在客人面前使用酒店的专业术语。

6、避免单调，变换声调

音调要有高低起伏，客人听了才会感兴趣。

7、不要讲得太快或者篡改原意

讲话是为了让别人听懂，说话的节奏要适中，声音不要太大，也不要过小。

8、注意力集中，不要分心

除了听筒，什么也不要碰。把精力集中在通话上，保持全神贯注。

9、聚精会神聆听，不要打断来电者

绝不要打断来电者的讲话，让他们把话讲完，积极地聆听，然后再提出自己的建议或观点。

>二、电话礼仪之确认信息

1、向客人重复听到的信息

重复客人的信息以保证正确无误，避免产生误会。重复客人所说的信息，这说明在专心聆听并积极回应客人。

2、信息要具体，乐于帮助客人

提供具体信息，通过询问来进一步确定客人的需求。尽可能地为客人着想，做到细致入微，不要让客人有任何疑惑。

3、一定不要把房号告诉他人

为了保护客人安全，千万不要在通话中把客人房号告诉别人。如果来电者只提供了房号，还要请来电者说出此房间住客的姓名，避免住客受到错误电话的打扰。

>三、电话礼仪之转接电话

1、告知将转接电话

让接电话的人知道，有什么事找接听者。如果电话是找酒店同事的，就要先告诉来电者的信息，这样来电者就不必再重复了。如果可能，介绍通话双方。

2、让来电者讲完话，再进行等候设置

●询问来电者姓名，征得来电者同意，方可将来电者设置为在线等候状态。如果需要让别人在线等候，需要表示感谢，让来电者感受到备受尊敬和重视。

●为来电者提供选择：尽可能多给来电客人提供一些选择，这会节省客人时间。

●经常给等候客人以反馈：如果仍然无法接通，最起码要再问讯来电者一下，给来电者提供选择的机会。

3、记录完整的电话留言

尽可能为客人留言或询问客人是否需要介入语音信箱。给客人选择的机会，有些人可能不喜欢语音留言，就可以为客人记录完整的留言。

记录完整的留言包括：

①接听者的姓名

②接听日期和时间

③来电者的姓名和拼写

④来电者的单位

⑤来电者的电话号码

⑥简单的信息

⑦姓名和签字

记录完整留言后需重复客人的信息，特别注意重复客人的姓名和号码

>四、电话礼仪之处理需求及问题

1、处理多重需求

保持冷静是关键，最好是一次处理好一件事，而不是同时马马虎虎地处理几件事。做好准备，确保手边有你所需的所有物品。你知道通常什么时候会忙，准备停当，就不会在繁忙时手忙脚乱。

①优先为付费客人服务

②尽量不要让客人在线等候超过30秒钟

③请同时打进电话的客人等候，按照顺序为客人提供服务。要得到来电者的同意才能设置等候

④再次接起电话时，要对等候的客人表示感谢

⑤如果接电话的时间过长可以与客人约定好确切的回电时间，再打过去

⑥业务繁忙时只有两种选择，要么请来电者在线等候，要么记下来电者的电话号码稍后打回去

2、处理各类情况

如果客人或者其他来电者讲的是别的语言听不懂时，不要烦躁，也不要因为听不懂就挂断电话。这可能是紧急状况。要尽心尽责地为客人解决问题。如果解决不了，可以请能解决问题的员工帮助。

3、应对不满意客人的来电

●当客人投诉时，不要找借口，怀着同情心聆听来电者，要提供解决方案。

●做记录时，要告诉来电者。长时间的停顿会使来电者产生误解。

4、理解来电者

电话礼仪的关键所在是：聆听、同情、致歉、解决问题并跟进后续事宜

这些做法会使不愉快的来电者变得高兴，也许不是总能见效，但至少不会让来电者对酒店产生不满。

5、告知客人解决问题所需的时间

向客人说明解决问题所需时间，跟进问题解决的结果。

>五、电话礼仪之房间销售

通过提问来确定客人的需要和偏好：

①介绍产品特点和功能。例如：为家庭客人提供免费的电影和游戏室，为商务客人提供免费市话及电脑数据端口

②为客人提供多种选择。例如：不同的房型，不同的价格，不同的日期

③鼓励客人参与，做出选择

④一旦你明确了客人的特定需求，落实销售

⑤根据程序完成预订

>六、电话礼仪之礼仪支持团队

电话里的声音是众多来电者对酒店的第一印象，当接听电话时运用礼仪技巧时，当礼貌地、谦恭地、有问必答地、面带微笑地服务来电者时，就会脱颖而出，酒店也从其他酒店中脱颖而出。在电话中与客人交谈能够在酒店和客人之间建立起一种良好的关系，努力为客人留下难忘的经历。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第四篇**

酒吧主管职责

>1.保证酒吧处于良好的工作状态。 2.正常供应各类酒饮茶，做好营销记录。

>3.督导下属员工努力工作，指导下属员工做好各种准备工作。 4.培训下属员工，并填写员工的过失单，抽查员工报到情况，制订员工排班表。

>5.负责各种酒饮茶服务，熟练各类酒饮茶的服务程序和酒饮茶价格。 6.协助经理制定鸡尾酒的配方，根据顾客需要重新配制酒饮茶，向上司提供合理化建议。

>7.根据营销需要保持酒吧的酒饮茶存货，负责宴会的酒饮茶预备和各项准备工作，做好酒饮茶的出库单。 8.管理及抽查酒饮茶营销时的开单.结帐工作。 9.控制酒饮茶酒饮茶损耗，减少浪费，防止失窃。 .抽查每日工作情况，分派员工工作。

处理顾客投诉，调解员工纠纷，自己处理不了的事情及时转报上级。

酒吧服务员主管岗位职责

酒吧吧台主管岗位职责

酒店酒吧服务员岗位职责

酒吧主管岗位职责

酒店酒吧主管岗位职责

**酒店礼仪迎宾论文范文 第五篇**

>一、内强个人素质，外塑酒店形象

礼仪，是律己、敬人的表现形式，是一种行为技巧和交往艺术，是个人内在素质的外在表现，也是酒店形象的具体表现。 在酒店员工中普及本行业的职业礼仪和岗位礼仪，在有效塑造员工规范、严谨、专业、有礼、有节的个人形象和提升员工整体素质的同时，也形成了酒店的良好形象和美誉度，从而提高酒店的核心竞争力，在激烈的市场竞争中具备有力的竞争优势。

>二、优雅人生

就是员工在工作岗位上通过言谈、举止、行为等，对业主表示尊重和极好的行为规范。服务礼仪是体现服务的具体过程手段，使无形的服务有形化，规范化，系统化。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立员工和酒店的良好形象，更可以塑造受酒店欢迎的服务规范和服务技巧，能让员工在工作中赢得理解、好感和信任。

道家创始人老子有句名言：“天下大事必做于细，天下难事必做于易”，意思是做大事必须从做小事开始，天下的难事必定从容易的做起。现代香格里拉酒店集团副总裁简永添先生曾说过：“香格里拉的管理就是要刻意追求小细节，不断追求精准。强调细节完美的个性，正是香格里拉酒店享誉全球的法宝”。

为推动酒店服务创新，酒店服务礼仪培训推出了用心“赏识”的服务理念。要求酒店员工真正站在客人的角度了解客人所需，满足客人多元化的需求。宾客赏识是对客人的认知过程，就是站在客人的角度，通过关注客人、揣摩客人的喜好来发现客人需求的对客认知过程，也就是通过每一位员工的用心服务，挖掘客人的内心需求信息，使客人体会到我们充满人性化、个性化、人情味的服务。

酒店服务品质的好坏，除了精良的硬件设施外，很大一部分靠的是酒店的软件服务质量。仅是规范的服务已不能满足客人需求，宾客对服务的需求已经从标准化演进到有针对的个性化服务，只有实施个性化的服务，才能不断适应市场要求。

酒店服务礼仪培训告诉我们：用心是酒店服务的真谛，细节是酒店服务的品质，酒店业始终坚持不变的信仰就是用细节的服务打动客人，让酒店充满浓浓的亲情与关爱，真正做到用心服务、宾客赏识。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第六篇**

服务仪容仪表

所谓服务仪表，就是服务人员在服务中的精神面貌、容貌修饰和着装服饰等方面的要求和规范。着重反映在以下几点：

（1）微笑服务。这是迎宾礼节礼貌的基本要求。服务员对待顾客，态度要和蔼、热情、真诚、不卑不亢、大方有礼。

（2）经常修饰容貌。要做到勤理发、勤洗澡、勤修指甲、勤换衣服。

（3）酒店在员工通道入口处或更衣室都应设衣镜，每一位员工在进入岗位前都应对照检查一下自己的容貌。

（4）着装整洁。在工作岗位，服务员要按照季节、场合，穿统一规定的工制服。服装要洗涤干净，熨烫平整，纽扣要扣好。

END

服务语言

服务言谈，是指服务人员在迎宾接待服务中语言谈吐方面的具体要求。主要有以下几点：

（1）遇见顾客要面带微笑，站立服务，主动问好。如“您好”、 “早上好”、“晚上好”等。

（2）和顾客谈话时，与顾客保持一步半的距离为宜。说话的语调要亲切、诚恳，表情要自然、大方，表述要得体，简洁明了。

（3）向顾客提问时，语言要适当，注意分寸。

（4）在与顾客交谈时，要注意倾听，让对方把话说完，不要抢话和辩解。

（5）顾客之间在交谈时，不要趋前旁听，不要在一旁窥视，更不要随便插话干扰。即使有急事非找顾客不可，也不要打断他们的谈话，而应在一旁稍候，待顾客有所察觉后，先说声：“对不起，打扰一下”，在得到顾客允许后再发言。

（6）对外来电话找客人时，一定要听清要找顾客的姓名、性别、单位和房间，然后视情况转告。

（7）正确地称呼客人。称呼不当，容易引起客人反感和误会。对顾客的称呼，应根据年龄、身份、职务、性别、婚否来确定，不能直接点名道姓。对男宾可称“先生”，已婚女宾可称“太太”，未婚女宾可称“小姐”。对宗教界人士一般称“先生”，有职务的称职务。

END

服务举止

服务举止，是对服务人员在工作中的行为、动作方面的具体要求。作为一个合格的服务员必须做到：

（1）举止端庄，动作文明，坐要正直，不前俯后靠。

（2）在顾客面前应禁止各种不文明的举动。

（3）在上班工作前，不要吃带有强烈异味的葱、蒜、韭菜等。

（4）在工作时，应保持安静，做到“三轻”，即说话轻、走路轻、操作轻。

（5）顾客之间在地方狭小的通道、过道或楼梯间谈话时，服务员不能从中间穿行，应先道一声“对不起，请让一下”，待对方挪动后再从侧面或背面通过。如果无意中碰撞顾客，先主动表示道歉，说声“对不起”，方可离去。

END

服务礼仪

服务礼仪，是对服务人员在服务工作中，在礼遇规格和礼宾顺序方面应遵循的基本要求和规范。有几点值得注意：

（1）在客房和餐厅的服务工作中，应严格遵照规格和礼宾顺序，做到先客人、后主人；先女宾，后男宾；先主要顾客，后其他顾客。

（2）不要随意打听顾客的年龄、职务、家属、小孩、工资收入等其他隐私，特别是不要随意询问女顾客的情况。也不要轻易向顾客了解随身的服装、金银首饰及贵重日用品的价格、产地，对顾客的物品不要表露喜爱或羡慕，以免产生误会。

（3）不轻易接受顾客赠送的礼品，如出现不收可能失礼时，应表示深切谢意，礼品收下后及时交领导处理。

（4）顾客从服务员身边经过时，一定要点头示意，顾客离开酒店时，应主动欢送，并说：“再见，欢迎您再来”。楼层服务生应主动为客人按电梯开关，与客人道别。

END

注意事项

对容貌体态奇特或穿着奇装异服的顾客，切忌交头接耳议论或指手划脚，不能模仿讥笑。对身体有缺陷或病态的顾客，应热情关心，周到服务，不能有任何嫌弃的表情和动作。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第七篇**

服务礼仪是各服务行业人员必备的素质和基本条件。有关酒店前台服务礼仪，欢迎大家一起来借鉴一下！

服务礼仪

a 按规定着装，服装挺括整齐，皮鞋光亮。

b 佩带胸卡，位置规范。

c 头发整齐、美观，黑发长不及领，男不留胡须，女不留寸头。

d 不戴首饰（结婚戒指除外），女员工须化淡妆。

e 岗位有人。

f 站姿端正，精神状态良好。

g 接待客人热情主动，有问候，有微笑，用客人的姓名称呼客人，语言规范，语音清晰。

h 身体语言符合规范。

酒店周边信息

熟悉了解每个酒店的周边信息，包括银行、医院、商场、车站、娱乐场所、餐馆等等。

酒店内部信息

包括酒店总机号码、传真号码、邮政编号、各个分机号码、餐厅营业时间、价格，还包括酒店房间种类、价格等等。

酒店推出优惠措施的内容

a）熟悉会员卡的优惠措施

b）节假日酒店推出的活动

商务中心各类服务项目的收费标准

a复印、 b传真、 c打字、 d打印

其他信息

6)会员卡的各类信息

7)客房信息

包括客房内的设施、设备、房型、间数、朝向、面积等

8)客房内物品的使用方法

包括电视机、吹风机、热水壶、电话拨号等

9)客房内各种物品的价格

包括床上用品、卫生间布草、茶具、房间内硬件设施等等

10)前台所用系统

包括酒店HMIS、电话计费系统、公安传输系统、门锁系统、银行pos机系统

11)酒店前台专用术语

12)护照、信用卡、外币

熟悉了解各个国家的护照，港澳同胞回乡证、台胞证等。

熟悉各类信用卡，如美国运通卡、VISA卡、JCB卡、DC卡、长城卡、牡丹卡等。

人民币、外币坚决在酒店内不允许兑换，但如果客人暂时用外币做为押金，总台服务员必须把外币的号码写在押金单上，让客人签名确认，并妥善保管好。总台服务员要了解美金、日元、欧元、英镑等常见外币的真假识别方法（原则上不允许客人将外币作为押金在总台使用）。

13)POS机的使用

POS机作为信用卡使用时的必备设备，总台员工要熟悉它的各种使用方法。如预授权、预授权完成、熟悉各家银行预售权解冻时间、消费、取消、结算等。

14)帐务处理

结帐、欠款离店、应收帐务是总台员工必须掌握的知识，在实际工作中要注意的地方，以及他们的操作流程，前厅服务员在进行帐务处理时要认真、仔细、准确地进行操作，以免给客人和酒店带来不必要的损失。

前台接待员基本仪容仪表礼仪

男：头发不得油腻和有头皮，而且不得过长（留酒店规定的长度）。

女：头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

男：不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。

女：不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

男：不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。

女：不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。

男：清洁的鞋袜、鞋子每天上班前要擦亮。

女：清洁的鞋袜，不得穿有色的袜，要穿酒店规定的袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

男：保持身体气味清新，不得有异味。

女：不得用强烈香料（香水）。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第八篇**

>一、问候礼貌礼节

问候礼节一般是指餐饮服务人员在遇到客人时，应主动使用规范的问候用语。如：您好！欢迎您！路上辛苦了。您有什么事需要帮忙吗？请多保重等。在使用问候用语时应注意时间、场合与对象。

1、可根据不同的时间主动问候，如您好！、早上好、下午好、晚上好等等。

2、向就餐完毕的宾客道别时，就主动说晚安、再见、明天见、希望您再次光临！

3、当节日到

来时，要向宾客表示节日的祝贺，如春节快乐、新年好、祝您圣诞快乐！

4、客人过生日或举办结婚喜庆活动，应向客人表示祝贺，如说祝您生日快乐、祝你们新婚愉快、白头偕老。

5、见到客人生病时，应表示关心，可以说：请您多加保重，早日康复。

在餐饮服务工作中，有时可能见到举止与众不同、服饰离奇的客人，服务员不能对其指指点点或议论讥笑，不允许冷眼相看，不理不睬。

>二、称呼礼节

称呼礼节是指餐饮服务员在工作中用恰如其分的称谓来称呼宾客，如称客人为：同志、经理、部长、夫人、先生、小姐等。

1、对男性客人可称先生，在知道客人的姓名时，最好称XX先生。

2、对年轻的女性客人可称小姐。

3、对已婚的女性客人可称夫人。

4、对不知道已婚还是未婚的女性客人，可称女士。

5、对有学位或职称的客人可称博士行先生或教授先生。

6、对有军衔的客人可称XX先生，如上尉先生。

7、对相当于部长以上的官员，特别是国外宾客，可在称呼后面加上阁下两字以示尊重。如部长先生阁下或大使先生阁下。

8、对国内的客人，在一般情况下可以称呼同志，如XX。

>三、握手礼节

在餐饮服务工作中，作为服务人员，不宜主动与客人握手。但在许多情况下，客人主动与服务人员握手时，服务员则不应回避，这时回避是不礼貌的。

在行握手礼时，服务员应走上前，与客人保持相距一步的距离，上身稍前倾，两脚立正，伸出右手，4指并拢，拇指张开与对方握手，并轻轻上下摇动两三下，礼毕即松开。行握手礼时应注意，对男子握手可适当重些，以示友情深厚，但又不宜握得太重，以不产生手疼感为宜；对妇女握手可适当轻些，但又不宜太轻。男子握手时，就把帽子、手套脱掉，妇女可不必脱。如有疾病不便行握手礼时，可向对方声明，说请原谅。如遇多人握手时，应按顺序进行，抢着握或将手从身旁人伸出的手臂上方或下方穿过去与客人握手都是不合适的。

>四、谈话礼节

谈话礼节是在与宾客谈话时应具有的礼节。一般来说，与客人谈话时，必须站立，证据温和、耐心，集中精力，双目注视对方。常用语有是，好的，明白了，麻烦您了，不客气，请别在意，不，一点都不麻烦，对不起，谢谢，等等。

>五、迎送礼节

当宾客抵达饭店时，要笑脸相迎，按先主宾、后随员，先女宾、后男宾的顺序，拉开车门，接过行李，陪同客人至服务台或电(楼)梯口。对老、弱、病、残宾客，要主动搀扶。楼层服务人员要站在梯口我迎候。引宾客入房时，应走在宾客的左前方，距离保持2~3步。打开房门时应伸手示意，让宾客先进房间。

宾客离店时，应注意主动相送，帮其提行李，送其上车，并说再见、欢迎下次再来、祝一路顺风等。

对重要会议和友好团体，应组织人员欢迎或欢送，营造友好、热烈的气氛，以增进与宾客之间的感情。

>客人讨厌的服务

1、餐厅不按时开门，或提前关门。

2、电话铃声响过三声，仍没有人接听。

3、客人用的桌椅是不干净的。

4、酒水饮料是过期的或带汽的饮料不带汽。

5、饮料还没有服务，菜就上了。

6、热的食品不热，冷的食品不冷。

7、餐具是破损的、银器上有污渍、水杯是脏的。

8、向客人询问，这是谁的食品。

9、同样是用餐的客人，所得到的服务却不一样。

10、没有及时更换客人面前的脏骨碟。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第九篇**

酒店收银部长岗位职责

>一、岗位名称：收银部长

>二、岗位级别： 部长

>三、直接上司 ：财务主管

>四、下属对象：

>五、主要职责：

>1、认真遵守公司的各项规章制度，紧持原则。为公司严格把好收银关，根据公司及财务部要求，严格管理全体收银员。

>2、负责收银台的全面工作，检查各岗位责任制的落实情况和各项规章制度的执行情况。

>3、每月月底及时编排收银员更期表，做好考勤的统计工作。

>4、在营业现场及时解决疑难问题，并与楼面及相关部门做好沟通、协调工作，对于出现重大无力解决的事件，要及时向各区副总或相关领导汇报，以确保及时排解有关问题，使营业工作正常运作。

>5、顶替收银员当值。

>6、定期(如每周)向财务经理汇报营业现场的营运情况和存在的问题及改革建议;定期或不定期汇报收银员的工作情况和思想状况;充分调动收银人员的工作积极性。

>7、完成上级领导交办的其他事项。

>六、任职条件：

>1、热爱本职工作，工作勤恳，认真负责。

>2、精通酒店的财务知识具有一定的工作组织管理能力。

>3、中专文化程度身体健康，精力充沛。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第十篇**

>1、内强个人素质，外塑酒店形象

礼仪，是律己、敬人的表现形式，是一种行为技巧和交往艺术，是个人内在素质的外在表现，也是酒店形象的具体表现。 在酒店员工中普及本行业的职业礼仪和岗位礼仪，在有效塑造员工规范、严谨、专业、有礼、有节的个人形象和提升员工整体素质的同时，也形成了酒店的良好形象和美誉度，从而提高酒店的核心竞争力，在激烈的市场竞争中具备有力的竞争优势。

>2、优雅人生

就是员工在工作岗位上通过言谈、举止、行为等，对业主表示尊重和极好的行为规范。服务礼仪是体现服务的具体过程手段，使无形的服务有形化，规范化，系统化。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立员工和酒店的良好形象，更可以塑造受酒店欢迎的服务规范和服务技巧，能让员工在工作中赢得理解、好感和信任。

>酒店服务礼仪培训――细节关怀，用心“赏识”

道家创始人老子有句名言：“天下大事必做于细，天下难事必做于易”，意思是做大事必须从做小事开始，天下的难事必定从容易的做起。现代香格里拉酒店集团副总裁简永添先生曾说过：“香格里拉的管理就是要刻意追求小细节，不断追求精准。强调细节完美的个性，正是香格里拉酒店享誉全球的法宝”。

为推动酒店服务创新，酒店服务礼仪培训推出了用心“赏识”的服务理念。要求酒店员工真正站在客人的角度了解客人所需，满足客人多元化的需求。宾客赏识是对客人的认知过程，就是站在客人的角度，通过关注客人、揣摩客人的喜好来发现客人需求的对客认知过程，也就是通过每一位员工的用心服务，挖掘客人的内心需求信息，使客人体会到我们充满人性化、个性化、人情味的服务。

酒店服务品质的好坏，除了精良的硬件设施外，很大一部分靠的是酒店的软件服务质量。仅是规范的服务已不能满足客人需求，宾客对服务的需求已经从标准化演进到有针对的个性化服务，只有实施个性化的服务，才能不断适应市场要求。

>服务仪容仪表

所谓服务仪表，就是服务人员在服务中的精神面貌、容貌修饰和着装服饰等方面的要求和规范。着重反映在以下几点：

(1)微笑服务。这是迎宾礼节礼貌的基本要求。服务员对待宾客，态度要和蔼、热情、真诚、不卑不亢、大方有礼。

(2)经常修饰容貌。要做到勤理发、勤洗澡、勤修指甲、勤换衣服。

(3)酒店在员工通道入口处或更衣室都应设衣镜，每一位员工在进入岗位前都应对照检查一下自己的容貌。

(4)着装整洁。在工作岗位，服务员要按照季节、场合，穿统一规定的工制服。服装要洗涤干净，熨烫平整，纽扣要扣好。

**酒店礼仪迎宾论文范文 第十一篇**

楼层管理员岗位职责

岗位名称 楼层管理员 所在部门 客服部 岗位编制

1 直接上级 客服主管 直接下级 客服前台、客服内勤

岗位职责，具体职责

1 负责认真贯彻执行公司的各项法规、政策、制度等并协助客服主管对部门员工进行管理、监督、协调、服务的职能。

2 负责按照部门月工作计划并协助客服主管对部门员工进行督导管理。

3 根据项目收楼计划执行客服主管指示组织客服员工收楼筹备、收楼及装修手续的办理。

4 负责检查客服前台受理的业主日常的来电/来访/报修/投诉/建议情况，根据情况进行分析处理，重点处理客服前台受理业主的投诉及协调相关部门处理的业主报修、投诉、意见并负责对业主一般投诉事件回访工作等。

5 定期协助客服主管抽查业主资料数据库，VIP业主档案情况发现问题及时纠正处理。

6 负责协助客服主管及协调相关部门对业主相关重大投诉及重大责任事故的调查与上报防范业主服务风险。

7 处理催缴追回管理费。

8 负责实施业主满意度调查并回收、统计分析业主满意度调查表，整理上报客服主管

9 负责区域内物业管理各项工作的巡查，监督检查各岗位工作质量，善于发现工作中存在的问题或安全隐患跟进、处理有关违章整改事宜，认真做好巡查记录。

10 负责每月交费通知单的派发及收缴各种相关费用。

11 负责完成上级交办的临时性工作。

工作衔接部门 工程部、环境部、秩序部日常工作沟通。

要求：

>1、优秀的沟通协调能力、良好的语言表达能力 ； 2、熟悉国家、地区、省市物业管理相关的法律法规；

>3、熟悉公司的体系运作流程及规章制度；

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！