# 酒店服务员的礼仪

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2025-03-17

*礼仪对于酒店来说，是非常重要的一项内容。下面是小编为大家搜集整理出来的有关于酒店服务员的礼仪，欢迎阅读! 【酒店服务员的礼仪】 >一、酒店前台电话礼仪 >1、物品准备 在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电...*

礼仪对于酒店来说，是非常重要的一项内容。下面是小编为大家搜集整理出来的有关于酒店服务员的礼仪，欢迎阅读!

【酒店服务员的礼仪】

>一、酒店前台电话礼仪

>1、物品准备

在平时我们工作的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录客户电话内容。

>2、左手拿话筒

大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。

为了消除这种不良现象，应提倡用左手拿听筒，右手写字或操纵电脑，这样就可以轻松自如的达到与客户沟通的目的。

>3、接听时间

在电话铃响三声之内接听，如果有事情耽误了接听电话的时间，在接到客户电话时应该首先向其道歉。

>4、保持正确的姿态

接听电话过程中应该始终保持正确的姿势。一般情况下，当人的身体稍微下沉，丹田受到压迫时容易导致丹田的声音无法发出;大部分人讲话所使用的是胸腔，这样容易口干舌燥，如果运用丹田的声音，不但可以使声音具有磁性，而且不会伤害喉咙。

因此，保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使来电者感受到你的愉悦。

>5、重复电话内容

电话接听完毕之前，不要忘记复诵一遍来电的要点，防止记录错误或者偏差而带来的误会，使整个工作的效率更高。例如，应该对会面时间、地点、联系电话、区域号码等各方面的信息进行核查校对，尽可能地避免错误。

>6、道谢

最后向客户道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为电话客户不直接面对而认为可以不用搭理他们。还有就是切记在电话结束之后要让客户先收线挂电话，我们再挂掉电话。

>二、酒店前台接待服务礼仪规范

>1、形象礼仪规范

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自己形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮;女士头发梳洗整齐,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。

面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女士上岗要化淡妆，但是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。

身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油;要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

>2、仪态礼仪规范

酒店前台接待人员是酒店的;形象代言人;或称酒店的;门面;。因此要求前台接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等;在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话;要始终保持微笑。

>3、接待礼仪规范

客人来到柜台前，马上放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有能力为客人服务。

对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意;对不起，请稍等，我帮您问一下;，问完要向客人反馈。

酒店服务礼仪服务员礼仪

>一、基本要求

>(1)仪表

工作时间应着规定的制服。衣服要整齐干净，注意保持衣服袖口、领口处的清洁。衣服应扣的扣子要扣好，衣服的衬里不可露出，不要挽袖子卷裤腿。要佩戴标志卡。男、女服务员均以深色皮鞋为宜，袜子颜色要略深于皮鞋颜色。

>(2)仪容

男服务员不留大鬓角，后面的头发不能长到衣领，不留胡须，常修面;女服务员的头发不可长到披肩。但必须化淡妆，不准佩戴任何首饰，不准留长指甲、涂指甲油。不得抹刺激性的香水。

>(3)仪态

餐厅服务人员的站姿应是端庄、挺拔，体现出优美和典雅。坐姿要端正，表现出坐的高贵和娴雅。步态应轻盈、稳健。一般要靠右行走，不能走中间，不可跑步，不可与客人抢道。接待客人时，手势的运用要规范和适度，谈话中手势不宜过多，动作不宜过大。如为客人指点方向时应正确采用直臂式，请客人进入时应用横摆式等。同时需要注意手势运用时要和面部表情及身体各部分协调配合，以免显得出硬，给客人造成误解。

>(4)态度

服务人员在接待中要热情适度，耐心周到，对宾客的态度反映敏感，虚心听取客人意见，遇事要冷静、沉着、表情要含蓄大方。自控能力要强，使自己保持良好的心态。

>二、领台

领台服务人员包括：门卫礼仪服务人员和引领服务人员。领台服务人员营业前一定要了解本店的概况和当天预约的客人情况，做好仪容、仪表和精神准备，营业前站在餐厅门口两侧或里面，便于环顾四周位置，等待迎接客人。

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、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。

>三、值台

值台人员服务礼仪主要包括开菜、点菜、斟酒、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。递香巾时，可双手捏住香巾并解递到客人面前，也可用不锈钢夹夹起香巾送给客人。

客人如点饮料，饮料应放在客人的右侧，然后打开饮料瓶盖。同时需注意要用右手握瓶，露出商标，左手托瓶子上端，将饮料徐徐倒入饮料杯中，不宜倒得太满，也不可倒太快。拉开易拉罐时，不要将罐口冲向客人，如客人没点饮料，则一定要上茶，茶杯放在垫盘上，轻轻放于桌上，把茶杯把手转向客人右手方向。

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。点菜时可适当地向好客人推荐本店名菜。菜单一般先递给主宾、女宾或者长者。点好的菜名应准确迅速地记在菜单上，一式两份，一分送给厨台值班，一份送给帐台买单。

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。斟酒、分类的须序是：男主宾、女主宾，从正主位左侧开始，按顺时针方向逐位斟酒，最后再斟主位。当主人、主宾祝酒、讲话时，服务员应停止一切活动，站一适当位置。斟酒时，应先斟烈性酒，后是果酒、啤酒、汽水饮料。

服务人员在斟酒、上菜、分菜时，左臂应搭一块干净餐巾，以备擦酒滴、饮料滴等用，但不可擦自己的手。斟酒时，一般右手拿酒瓶，左手拿杯徐徐倒入，特别是啤酒，开始倒要把瓶口放到杯的正中内快点倒入，一面倒，一面把瓶口慢慢移向杯边，而且倒得速度也由快变慢，以防啤洒的泡沫上升溢杯。啤酒倒好一般以7分液体，2分泡沫为好。

>四、走菜

走菜主要指上菜、端菜、撤换餐具。

(1)上菜，一般在十分钟内把凉菜送上台，二十分钟内把热菜送上台。上菜要求快，特别是午餐。主食由服务员用右手放于客人的左侧。最后一道菜是汤，饭后上茶。

上菜时动作要轻、稳，看准方向，摆放平稳，不可碰倒酒杯餐具等。上菜还要讲究艺术。服务员要根据菜的不同颜色摆成协调的图案。凡是花式冷盘，如孔雀、凤凰等冷盘，以及整鸡、鸭、鱼的头部要朝着主宾。上好菜后，服务员退后一步，站稳后报上菜名。

(2)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。端菜的姿态是既稳又美，具体要求是用五指和手掌托起，托盘不过耳，托盘不能太低，托盘边太靠近于耳及头发是不雅的，重托时可用另一只手扶着托盘。

(3)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。如果菜汤不小心撒在同性客人的身上，可亲自为其揩净，如撒在异性客人身上，则只可递上毛巾，并表示歉意。

>五、帐台

主要包括收款、买单、转帐时的礼仪。

买单，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。合计好后，在客人用毕主餐饮茶时，由值台服务员用托盘将帐单送到客人面前，并且应站到负责买单客人的右后侧，轻声告之，然后用钱夹把钱放进托盘送回帐台，并把找回的余款送到买单客人面前，叙说清楚。

>六、厨台

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。在操作时，一定要养成良好的卫生习惯。如不用袖子擦脸、擦汗，不能在工作现场打喷嚏等，也不允许边操作、边吸烟等等。

买单时如客人转帐，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。

酒店服务礼仪酒店职业用语

>1、七声十七字：

七声：来有迎声、去有送声、服务宾客有称呼声、客人表扬有致谢声、客人批评打扰客人有致歉声、客人欠安有问候声、客人交办事宜有回声。

十七字：您、您好、谢谢、请、对不起、再见、欢迎再次光临。

>2、服务语言的原则：

(1) 主动(2)热情(3)真诚，特别是在语言交往中必定要真诚。(4)平等(5)友好(6)灵活

>3、服务语言的要求：

(1) 明晰准确(2)简明准确(3)态度和蔼(4)当好参谋

>4、礼貌服务用语的正确使用：

(1) 首先学好用日常礼貌用语：

久仰 拜访 留步 劳驾 借光 请教 赐教 光临 高寿

失陪 恭候 包涵 打扰 久违 拜托 告辞 请问 多谢

(2) 注意说话时的举止：

与宾客说话时，应站立着始终保持微笑，用友好的目光关注对方，随时察觉对方对服务的要求，同时认真听取宾客的陈述，以示尊重，切忌口沫飞溅、手舞足蹈。

(3) 注意说话时的语气、语调和语速。

(4) 注意选择适当的词语：例如用餐吃饭、一共几位宾客一共几个人、贵姓尊姓怎么称呼你叫什么

(5) 注意语言要简练，中心要突出。

(6) 注意避免机械性的使用礼貌用语。

(7) 注意不同语言在表达上的差别：例如：祝您一路平安祝您一路顺风(飞机受风的影响)。

5、礼貌服务用语：

(1) 欢迎语：欢迎光临、欢迎您来这里就餐、欢迎您到酒店来;

(2) 问候语：早上好、中午好、下午好、晚上好、晚安、先生好、太太好、女士好、您好 ;

(3) 祝贺语：祝您生日快乐、节日快乐、新年快乐、圣诞快乐

(4) 征询语：请问您有什么事情?我能为您做些什么吗?您的事情我马上就办，您还有别的事情吗?请问您还需要别的吗?您还有其它需要吗?

(5) 答应语：是的、好的、我明白了、我知道了;请稍等、请稍候;马上就到、这是我应该做得;照顾不周的地方请多多指教(原谅);

(6) 道歉语：实在对不起，请您原谅;打扰您了请原谅;感谢您的提醒对不起这我是的错误(过失);对不起让您久等了;对此向您表示歉意;

(7) 指路用语：请往这边走，先生请在这里上楼(下楼)请跟我来 ;

(8) 答谢语：感谢您的光临、能为您服务感到非常高兴(荣幸)、感谢您的支持 ;

(9) 告别语：再见欢迎再次光临;祝您一路平安;请走好欢迎再来;非常感谢欢迎再次光临;

(10)电话用语：您好先生女士;我该怎样称呼您?请问您贵姓?请问您找哪一位?请不要挂断。

酒店服务礼仪仪态礼仪

>一、站姿

1、站姿应自然挺拔,头部端正,下额微收,两眼平视前方,面带微笑。

2、身体直立,应把重心放在两脚中间,双脚自然分开位置基本与肩同宽.不可出现内八字或外八字,要挺胸收腹,两肩放平。

3、双臂自然下垂,双手应交叉于背后,左手轻握右手的手腕,右手成半握拳状,力度适中,手臂放松.左手手背垫与臀部肌肉上方,两腿应绷直,如因长时间站立感觉疲劳时,可左右调整身体重心,但上身应保持直立。

4、当与客人距离2米时，就应主动鞠躬问好。与客人交流时，应与客人保持60公分-1米距离，目光应注视在客人的三角区内，不可上下打量客人。若客人的身高较底或声音较小，应上前站在客人的左侧仔细聆听。

5、为客人指引方向时，应站在客人的一侧用同侧的手为客人指引，尽量引导客人正视其想要去的地方。

6、站行李台时,应在电脑位置,面向大堂站立,不得趴、靠、撑在行李台上,客人距离2米时就应该主动问好(您好、您好,请慢走!)。

7、站在侧门时,应在侧门内侧,与侧门保持90站立,如客人进出距离2米时拉门迎送进出店客人,身体前倾30鞠躬向客人问好(您好、您好,请慢走!),除工作外不得随意走动,随时为客人提供服务。

8、站门童岗时,应于大堂转门外右侧站立,除工作外不得随意走动

1) 有车辆时:应做停车手势,指引车辆停在适当位置,主动上前开门、问好(您好、您好,请慢走!),并指引大门方向,后返回原岗位。

2) 无车辆时:距离客人2米时应鞠躬问好(您好、您好,请慢走!),并指引大门方向,后返回原岗位。

3) 在客人有行李的情况下,都应主动上前询问客人是否需要帮助!(XX您好,请问需要帮助您吗?)

9、在公共区域等候客人

1)客人C/I时应在客人后方1.5米 - 2米处站立等候,站在行李旁,保证站姿与行李安全。多个行李员等候时，应保持在同一直线上。

2)在大堂其它地方时,若时间过长应主动询问客人是否可以将行李先存放于礼宾部。

3)在电梯内应在电梯按钮旁站立，将行李车放在电梯内一边，向进出电梯客人问好并帮助控制电梯(您好，请问您要到哪个楼层?)，进出电梯时，应为客人护梯，请客人先行您的楼层到了，您请。。如带客人进电梯或单独进电梯，遇到电梯内有客人应问好不好意思，打搅了。

4)在楼层等候客人应在客人左身后1.5米处站立，将行李放于身边靠墙的位置，保证行李安全。

5)客房门口等候时，应站立于房门口猫眼正前方，以便客人确认员工身份，将行李车放于房门正前方，不得阻碍客人通行，按一声门铃，隔三秒敲门三声，报bell service您好，行李员，待客人同意后方可进入房间为客人提供服务。

>二、走姿

1、行走时上体要保持正直，重心放准,身体重心可稍向前倾，头部要端正，双目平视，肩部放松。身体协调,两臂自然摆动，行走时步伐要稳健。

2、方向明确;两脚行走线迹应相对为直线，不要内八字走路，或者过分地外八字走路，足迹在前方一线两侧。

3、步幅不要过大，步速不要过快。步幅适中(自己的腿长);速度均匀(60-100步每分钟)

4、迎面遇见客人时，员工应主动靠右边行走，并向客人问候。

5、所有员工在饭店内行走，一律靠右而行，两人以上列队行走，不得与客人抢道，绝不可气喘吁吁或因动作过急导致身体失衡冲撞了客人。

6、上下楼梯时，腰要挺、背要直、头要正、收腹挺胸、臀部微收，不要手扶楼梯扶手。

7、陪同引导中：本人所处的位置(位于客人的左前方1米左右);协调的速度(以客人的速度为标准);及时的关照提醒(拐角、楼梯、或道路坎坷、照明不佳处);正确的体位(路途中回答、指引时)。

酒店服务礼仪其他注意事项

1、究个人卫生。着装整洁、无污损，并使自己的头部、手等部位保持清洁。为顾客提供服务时，做到举止得体、自然。

2、悉菜肴酒水。当顾客对菜肴、酒水不甚了解时，应及时给予详细的解释，并适当地给出合理的点餐建议，不可一问三不知、答非所问。

3、尊重客人选择。顾客点餐时，不反复推荐客人不点的菜肴、酒水等。尊重顾客的宗教、民族习惯，对于第一次来就餐的顾客，主动询问是否有忌口或其他的用餐习惯。

4、服务热情细致。在接到客人订餐时，认真记录来客人数和用餐时间，并问清是否需要吸烟区或视野良好的座位;当客人进入餐馆，热情、主动地将客人带到座位;在为顾客提供服务时，遵循先女宾后男宾、先客人后主人、先长辈后晚辈、先儿童后成人等原则;客人离去时，提醒顾客不要遗忘所带物品，并表示感谢，欢迎再次光临。

5、不要当着客人的面挖鼻孔、掏耳朵、脱鞋、更衣，不对熟悉的客人指点、拉扯等。

6、顾客点餐时，可适当介绍推荐本餐馆的特色饮食，客人所点菜肴够用时，应主动提醒，切忌故意诱导顾客点菜过多，造成浪费。

7、结账时，宜低声向结账者报出所收、找的钱数。

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！