# 酒店服务人员礼仪培训大全

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2025-04-22

*酒店服务人员礼仪培训大全 心系顾客，服务至上 作为酒店的服务宗旨，它充分地反映了酒店对每位员工的期望。下面是第一范文网小编为大家整理的酒店服务人员礼仪培训大全，希望能够帮到大家哦!酒店服务人员礼仪培训大全 员工仪容仪表： 1.员工的穿着打扮...*

酒店服务人员礼仪培训大全

心系顾客，服务至上 作为酒店的服务宗旨，它充分地反映了酒店对每位员工的期望。下面是第一范文网小编为大家整理的酒店服务人员礼仪培训大全，希望能够帮到大家哦!

酒店服务人员礼仪培训大全

员工仪容仪表：

1.员工的穿着打扮是酒店礼仪重要的组成部分，用一句现代时髦的词汇来讲，这叫员工的形象推销，员工清新的工作服会强化酒店的形象，因此，员工着装的基本要求就是 清洁整齐 ，清洁整齐的服装反映员工的精神面貌和酒店服务的严格性，若穿戴不整齐，会破坏酒店的形象。

2.除着装整齐外，头发一定要梳理整齐，皮鞋一定要擦亮，手一定要洗干净，指甲一定要修理整齐，女员工一定要化淡妆，不要浓妆艳抹，也不要珠光宝气，更不要佩带过多的首饰。

3.员工在工作时间不得随便聊天，站立和走路姿态要挺直，两手不得交叉放在胸前或插在口袋里，在服务中要做到三轻 走路轻，说话轻，动作轻

4.待人接物讲究礼貌，彬彬有礼，这是搞好酒店服务的关键所在，员工要微笑待客，要使用礼貌用语，礼貌不涉及任何成本，礼貌会带来更多利益，礼貌是使客人满意并带来回头客的重要因素。

楼面服务基本礼貌用语：(服务规范礼貌用语)

1.迎客--- 您好，欢迎光临!

2.拉椅请座--- 先生/小姐，请坐!

3.开位问茶--- 请问先生/小姐喜欢喝什么茶呢?

4.派餐巾--- 先生/小姐，请用毛巾。

5.斟茶--- 先生/小姐，请用茶。

6.问酒水--- 先生/小姐，请问喜欢喝些什么酒水呢?

7.斟酒水--- 先生/小姐，帮你斟上酒水好吗?

8.收茶杯--- 先生/小姐，帮您把茶杯收走好吗?

9.上汤--- 这是汤，请慢用。

10.上菜--- 这是菜，请各位慢用。

11.更换骨碟--- 先生/小姐，帮您换骨碟。

12.撤换茶碟--- 请问，这个茶碟可以收走吗?

13.上水果--- 这盘生果是我们酒楼经理送的，是本酒楼的小小心意，请慢用。

14.饭后茶--- 请用热茶。

15.结帐--- 请问哪位买单? 多谢八折N多钱 多谢收到N多钱 多谢找回N多钱。

16.送客--- 多谢光临，欢迎下次在来，拜拜!

操作中需打 请 的手势

带位手势---拉椅手势---开位手势---斟茶手势---斟酒水手势---收茶杯手势---撤换骨碟手势---换烟灰缸手势---上汤手势---分汤手势---加汤手势---上菜手势---撤换菜碟手势---上茶手势---上水果手势---送客手势

规范礼貌用语及操作程序：

1.当客人进入餐厅时，咨客应主动上前，热情地征询客人 先生/小姐，您好!欢迎光临，请问您几位? 当客人回答后便问： 请问先生/小姐贵姓?

2.把客人带到座位后，拉椅请坐(并做请的手势)。双手把菜谱递给客人并说道： 先生，这是我们的菜牌。 然后询问客人： 您好，请问喝什么茶?我们这有普洱，香片，铁观音 等茶 客人选定茶叶后，应把客人所点的茶告知看台的服务员。

要求：语言亲切，保持微笑，使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

3.服务员在分管的岗位上站岗，笑脸迎接客人，协助咨客安排客人入座，稍鞠躬讲： 先生/小姐，您好，欢迎光临!

4.拉椅请坐，先将女性坐的椅子拉出，在她坐下时，徐徐将椅子靠近餐桌，说： 先生/小姐，请坐 并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。

酒店督导人员的基本素质

如何作为一名督导管理人员

1、 管理及管理层次

管理是利用各种资源实现目标的过程。管理的目标是使用现有的资源达到组织的目标。

饭店的组织目标是提供服务，并且在提供服务的过程中获取利润。现有的资源包括：人力、财力、资料、机器设备、市场以及方法。利用这些资料提供饭店服务并且获取利润，因此需要管理与督导。

管理的三个层次分别是上层、中层和督导管理层。总经理、副总经理一般被视为上层。部门经理被划分为中层。其他所有具有管理员工职责的人员被划分为督导管理人员。

一个组织好象一座房子，与房顶，有支撑房顶的柱子和地基。上层和中层管理人员好比是房顶，督导管理人员好比是柱子，员工好比是地基。

2、 什么是督导管理?酒店服务人员的仪容仪表标准有哪些

星级酒店的仪容仪表标准反映了酒店的保守传统。每个员工必须展现一个专业，整的形象。下面是第一范文网小编给大家搜集整理的酒店服务人员仪容仪表标准。...

酒店服务递送礼仪

递送，是我们日常生活中常见的动作，那么如果你在酒店，你知道递送的礼仪是怎样的吗?下面是第一范文网为大家准备的酒店服务递送礼仪，希望可以帮助大家!酒店服务递送礼仪递送资料双手递且字体朝向对方。...

酒店服务人员礼仪，每个酒店人必备

酒店越来越多，所以也是会有比较之处把一些不好的比下去甚至淘汰，那么要怎么做到让自己在这个行业中站稳脚跟呢?除了好环境以外还要有好的服务团队，而这就去觉得我们酒店的服务人员，那么酒店服务人员需要注意什么样的礼仪呢?下面第一范...

酒店服务五项礼仪要求必须做到

(1)着装规范。上班时按规定着工作制服，男女员工都应做到端庄大方，切忌奇装异服和出格打扮。(2)语言恰当。用语谦恭，语调亲切，言辞简洁，根据不同对象恰当使用语言。对内宾使用普通话，对外宾使用外语，尽量做到听懂方言。(3)礼貌迎送。...

浅谈酒店服务基本礼仪

在酒店工作，礼仪是很重要的，下面是小编精心整理的浅谈酒店服务基本礼仪，希望能给大家带来帮助!接待礼仪1.接站礼仪(1)掌握抵达时间迎送人员必须准确掌握客人乘坐的飞机、火车、船舶抵达的时间，如有变化，应及时通知。...

酒店服务五项礼仪要求必做到

（1）着装规范。上班时按规定着工作制服，男女员工都应做到端庄大方，切忌奇装异服和出格打扮。（2）语言恰当。用语谦恭，语调亲切，言辞简洁，根据不同对象恰当使用语言。对内宾使用普通话，对外宾使用外语，尽量做到听懂方言。...

酒店服务员的礼仪

酒店是我们现在很普遍的地方，出去旅游住酒店，出去出差住酒店，酒店已经在我们的生活里成了一种必需品。但是住酒店的时候酒店服务员的态度很重要，他决定了你能不能睡个好觉，第二天能不能有好心情去见客户，那么作为酒店的服务人员，要...

酒店服务员仪表仪容的常识

服务员的仪容仪表体现了餐厅的精神面貌,好的面貌可以给客人带来新的感觉美的享受。下面有小编整理的酒店服务员仪表仪容的常识，欢迎阅读!一、 男服务员仪容仪表要求：1、 头发：不过领要勤剪勤吹，梳理整齐，不留大鬓角。...

电话礼仪培训案例（精选3篇）

20xx年2月5号下午14:30，由襄阳隆中文化园公司组织，针对园区各部门员工进行的职业礼仪培训课程在隆中报告厅隆中举行。此课程由襄阳上德管理咨询有限公司专家进行授课，意在普及员工的职业礼仪知识和加强工作中的服务意识。...

电话礼仪培训案例（精选19篇）

20xx年12月7日上午，浙江维康礼仪系列培训在公司会议室展开，本期培训的主讲由人力资源部刘秀慧担任，为大家带来了一场精彩的培训。培训分别为大家介绍了三类具有代表性的商务礼仪案例。...

公司企业员工礼仪培训

公司企业要对自己的员工礼仪进行培训，你知道要怎么做吗?下面是第一范文网为大家准备的公司企业员工礼仪培训，希望可以帮助大家!公司企业员工礼仪培训一、总则良好的职业风范可以体现员工的基本素质并帮助企业树立良好的企业形象。...

开展商务礼仪培训

开展商务礼仪培训仪表1.头发干净整洁，无异味，无头皮屑，女士不能披头散发，男士头发长度不露额，侧不露身，面不留须2.面部，A干净整洁。B眼角是否有异物。C自己的鼻子要剪干净。D保持口腔清新3.手部，A干净整洁。B不留长指甲。...

驾驶员职业礼仪培训

驾驶员是企业形象展示第一窗口,在现代企业中,驾驶员的工作不仅仅是开车和车辆保养的工作,更担负着接待客人、迎来送往的重要任务，有时还需扮演 着商务助理的角色。...

公司基本礼仪知识培训

每个进公司的人都是要懂得公司基本的礼仪知识的，最好是先经过培训，那么，下面是第一范文网为大家准备的公司基本礼仪知识培训，希望可以帮助大家!公司基本礼仪知识培训一、公司礼仪的基本内容、对象和原则：1、基本内容：仪容、仪表、仪...

个人礼仪

酒店服务人员礼仪培训大全

督导管理意味着观察、指导和领导。督导管理人员应该做到：

a)观察员工的工作，确保其满足饭店的工作要求

b)提出每天要完成的目标

d) 在困难的时刻领导员工工作

督导管理不是指扼住员工的脖子。

3、督导的职责

督导管理人员对于许多人都与职责，包括他们的上司，他们的员工，其他督导人员以及客人。

对于上司

工作质量达到标准

在预算的范围内进行经营

做工作记录

及时写出工作报告

对于员工

提供安全的工作环境

代表员工与管理当局进行沟通

坚持公正地处理员工事务

为先进员工提供发展机会

对督导人员

提供自己的工作经验

帮助协调部门之间的合作

对于客人

让客人有一个愉快的经历

提供良好的产品和服务

4、管理的职能

管理有四项基本职能或四个方面的工作：

a)计划-你要计划制定目标并军顶怎样实现它们。

b)组织-你要执行管理当局关于你的部门的工作、职责划分的决定。

c)领导-你要激励引导员工，使他们完成部门的和组织的任务。

e) 控制-你要确保计划的实施。

5、管理与督导的区别

管理与督导的职能的作用一样，因为他们都要制定计划、实施组织、领导和控制。但他们的管理层次不一样，经理属于上层和中层，而督导管理人员属于督导层，介于管理当局与实际操作的员工中间。因此督导人员也被称为 夹在中间的人 。

6、计划

计划是决定你如何去实现你的目标。它是指帮助发展制定目标，选择达到目标的方式方法，决定如何利用现有的资源。作为督导人员，你的日常工作需要计划。譬如你要安排员工的工作，你必须对于特殊活动制定计划，制定培训计划以及其它活动的计划。

7、组织

组织是执行管理当局关于你的部门的工作、职责划分的决定。这是指最恰如其分地使用安排你的员工和其它资源。有时组织包括招聘和聘用员工。组织还包括划分工作和职责，并且将其分派给员工(授权)。此外，组织也包括给员工必要的培训以使他们胜任工作。这可以使员工了解他们自己的工作对于其它部门的工作及成功有帮助。

8、领导

领导是带领、激励你的员工使他们能够达到个人的、部门的和组织的目标。领导包括监督、激励、评价和用纪律约束员工。这是你的最 以人为中心的 管理只能。

9、控制

控制是确保计划得以实施。控制由以下几个步骤组成：

a) 你要检查管理当局为你的部门设定的工作指标。

b) 你要收集部门现时工作表现的情况。

c) 你要将工作表现对标准进行检查。

d) 当工作不符合标准时你要采取纠正的措施，使以后的工作符合标准。

e) 你要决定纠正的措施是否有效。

10、督导面向上面，与上司工作

无论你是多么尽职地完成上司交给你的工作，都会出现问题，例如： 我的上司非常忙，没有时间与我谈话 或是 我的上司工作没有条理，给我的指示不清楚。 类似的问题出现后，你可以与你的上司明谈。这里是一些建议：

a) 不能去指责

b) 态度明了

c) 不扩大问题

11、督导面向下面：与员工工作

督导管理人员往往会发现作为原来同事的上司处境困难。你被提升为督导人员时，而别人没有。对这些人表现出来的不满、愤怒你必须谨慎对待。它会在相当长的时间影响你的成功。

a) 老好人 的方法

有些督导人员设法在开始给予员工过多的关照。他们甚至降低标准或让员工在完成工作时偷懒。

b) 顶牛 的方法

另外一些督导人员试图使用一种强硬的方法对付员工的不满愤怒。但是这样只能使员工更加紧张、更加不满。这些督导人员在今后与员工的合作方面也会出现麻烦。

c) 友谊、公正和坚持原则 的方法

成功的督导人员注意到对付最初的不满的有效方式是友善、公正和坚持原则

12、督导面向同级别人员：与其他督导人员工作。

尽管你不督导其他督导管理人员的工作，但是与他们共事是十分重要的。协同工作或是与其它部门发生关系，对于完成工作还是至关重要的。你同时可以从其他督导人员的经验和帮助中受益 以后对于新的督导人员予以帮助。

13、作为一名督导人员：个人仪容仪表(外表外观)

作为督导人员，保持良好的个人气质和注重仪态是基本的条件。注重个人仪表有以下好处：

a) 你的企业、饭店会更好地得以体现

b) 如果你看上去是你最好的样子，你会更加自信

c) 你的员工会更加注重仪容仪表

14、礼貌态度(行为)

礼貌的态度是对于他人采取你所乐于接受的礼貌态度。譬如你的个人卫生习惯，你的礼貌态度将影响你的员工。举例说，使用 先生， 请， 和 谢谢 等礼貌用语。当你看到员工对于客人和同事持友善帮助的态度时，你会觉得他们采用了你的标准。

15、 职业道德(思维)

职业道德是一系列的规则帮助你发现一种公平经营的意识。这些包括明辩是与非。职业道德的重要性如同礼貌态度。譬如，当你在饭店入住登记时受到前台员工热情接待和关照。你被带到看起来很干净很整洁的房间。但你不知道床单并没有换过，只是仅仅看起来很干净，这就不是职业道德所允许的标准。

16、 自尊(自我)

自尊是你相信自己具有能力和自我价值。如果你是新的督导人员，你会发现工作经常在考察你的能力和自我价值。但是至关重要的是你不能成为自己最坏的敌人。使用任何方法破坏你的成功，也不如毁掉你的自尊来得快。酒店服务人员的仪容仪表标准有哪些

星级酒店的仪容仪表标准反映了酒店的保守传统。每个员工必须展现一个专业，整的形象。下面是第一范文网小编给大家搜集整理的酒店服务人员仪容仪表标准。...

酒店服务递送礼仪

递送，是我们日常生活中常见的动作，那么如果你在酒店，你知道递送的礼仪是怎样的吗?下面是第一范文网为大家准备的酒店服务递送礼仪，希望可以帮助大家!酒店服务递送礼仪递送资料双手递且字体朝向对方。...

酒店服务人员礼仪，每个酒店人必备

酒店越来越多，所以也是会有比较之处把一些不好的比下去甚至淘汰，那么要怎么做到让自己在这个行业中站稳脚跟呢?除了好环境以外还要有好的服务团队，而这就去觉得我们酒店的服务人员，那么酒店服务人员需要注意什么样的礼仪呢?下面第一范...

酒店服务五项礼仪要求必须做到

(1)着装规范。上班时按规定着工作制服，男女员工都应做到端庄大方，切忌奇装异服和出格打扮。(2)语言恰当。用语谦恭，语调亲切，言辞简洁，根据不同对象恰当使用语言。对内宾使用普通话，对外宾使用外语，尽量做到听懂方言。(3)礼貌迎送。...

浅谈酒店服务基本礼仪

在酒店工作，礼仪是很重要的，下面是小编精心整理的浅谈酒店服务基本礼仪，希望能给大家带来帮助!接待礼仪1.接站礼仪(1)掌握抵达时间迎送人员必须准确掌握客人乘坐的飞机、火车、船舶抵达的时间，如有变化，应及时通知。...

酒店服务五项礼仪要求必做到

（1）着装规范。上班时按规定着工作制服，男女员工都应做到端庄大方，切忌奇装异服和出格打扮。（2）语言恰当。用语谦恭，语调亲切，言辞简洁，根据不同对象恰当使用语言。对内宾使用普通话，对外宾使用外语，尽量做到听懂方言。...

酒店服务员的礼仪

酒店是我们现在很普遍的地方，出去旅游住酒店，出去出差住酒店，酒店已经在我们的生活里成了一种必需品。但是住酒店的时候酒店服务员的态度很重要，他决定了你能不能睡个好觉，第二天能不能有好心情去见客户，那么作为酒店的服务人员，要...

酒店服务员仪表仪容的常识

服务员的仪容仪表体现了餐厅的精神面貌,好的面貌可以给客人带来新的感觉美的享受。下面有小编整理的酒店服务员仪表仪容的常识，欢迎阅读!一、 男服务员仪容仪表要求：1、 头发：不过领要勤剪勤吹，梳理整齐，不留大鬓角。...

电话礼仪培训案例（精选3篇）

20xx年2月5号下午14:30，由襄阳隆中文化园公司组织，针对园区各部门员工进行的职业礼仪培训课程在隆中报告厅隆中举行。此课程由襄阳上德管理咨询有限公司专家进行授课，意在普及员工的职业礼仪知识和加强工作中的服务意识。...

电话礼仪培训案例（精选19篇）

20xx年12月7日上午，浙江维康礼仪系列培训在公司会议室展开，本期培训的主讲由人力资源部刘秀慧担任，为大家带来了一场精彩的培训。培训分别为大家介绍了三类具有代表性的商务礼仪案例。...

公司企业员工礼仪培训

公司企业要对自己的员工礼仪进行培训，你知道要怎么做吗?下面是第一范文网为大家准备的公司企业员工礼仪培训，希望可以帮助大家!公司企业员工礼仪培训一、总则良好的职业风范可以体现员工的基本素质并帮助企业树立良好的企业形象。...

开展商务礼仪培训

开展商务礼仪培训仪表1.头发干净整洁，无异味，无头皮屑，女士不能披头散发，男士头发长度不露额，侧不露身，面不留须2.面部，A干净整洁。B眼角是否有异物。C自己的鼻子要剪干净。D保持口腔清新3.手部，A干净整洁。B不留长指甲。...

驾驶员职业礼仪培训

驾驶员是企业形象展示第一窗口,在现代企业中,驾驶员的工作不仅仅是开车和车辆保养的工作,更担负着接待客人、迎来送往的重要任务，有时还需扮演 着商务助理的角色。...

公司基本礼仪知识培训

每个进公司的人都是要懂得公司基本的礼仪知识的，最好是先经过培训，那么，下面是第一范文网为大家准备的公司基本礼仪知识培训，希望可以帮助大家!公司基本礼仪知识培训一、公司礼仪的基本内容、对象和原则：1、基本内容：仪容、仪表、仪...

个人礼仪

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！