# 浅谈酒店服务基本礼仪

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-06-07

*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。 (2)注...*

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。

(2)注意接站时的礼仪

对提前预订远道而来的客人，应主动到车站、码头、机场迎接。一般要在班机、火车、轮船到达前15分钟赶到，这样会让经过长途跋涉到达目的地的客人不会因等待而产生不快。

(3)服饰要求

在接待不同国别客人时，应考虑到他们所能接受的服饰颜色的习惯。接待人员应熟悉各国人员对颜色的喜好。

2.到店时的接待礼仪

(1)欢迎问候

接待人员要笑脸相迎，先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序欢迎问候。

(2)发放分房卡

及时将分房卡交给客人，为客人打开电梯门，用手势请客人进入电梯，对行动不方便的客人主动携扶入电梯。

(3)列队欢迎

对重要客人或团队到达时，要组织服务员列队到门口欢迎。服装要求整洁，精神要饱满，客人到达时，要鼓掌，必要时总经理和有关领导要出面迎接。在客人没有全部进店或车辆未全部开走前不得解散队伍。

送客礼仪

1.规格

送别规格与接待的规格大体相当，只有主宾先后顺序正好与迎宾相反，迎宾是迎客人员在前，客人在后;送客是客人在前，迎客人员在后。

2.注意事项

对于酒店来说，送客礼仪应注意如下几点：

(1)准备好结账

及时准备做好客人离店前的结账，包括核对小酒吧饮料使用情况等，切不可在客人离开后，再赶上前去要求客人补漏账。

(2)行李准备好

侍者或服务员应将客人的行李或稍重物品送到门口。

(3)开车门

酒店员工要帮客人拉开车门，开车门时右手悬搁置车门顶端，按先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序或主随客便自行上车。

3.告别

送走客人应向客人道别，祝福旅途愉快，目送客人离去，以示尊重。

4.送车

如要陪送到车站、机场、码头等，车船开动时要挥手致意，等开远了后才能够离开。

迎送工作中的具体事务

1.事前准备

迎送身份高的客人，事先在机场、车站、码头安排贵宾休息室，准备饮料。派人到机场等候客人，代替办理相关手续和提取行李。到达酒店后播放高雅的音乐，以消除客人旅途疲劳，另外，也可准备一些最新报纸、杂志。员工要训练有素，从而给客人留下美好、愉悦的第一印象。

2.协助工作

指派专人协助办理相关手续及机票、车、船票和行李提取或托运手续等事宜。重要代表团，人数众多，行李也多，应将主要客人的行李先取出，最好请对方派人配合，及时送往住地，以便更衣。

3.接待过程中

必须严格履行酒店接待工作制度和其他有关规定，自觉维护酒店的声誉。

4.住店后

掌握客房入住情况，制作有关客房入住情况的各类报表，为酒店的经营管理工作提供准确的资料，并通过电脑、电话、单据、报表等方式和途径，把客人的有关资料传递给各部门。

5.重视分别接待

在酒店门口，不要千篇一律地写上Welcome一词，而应根据不同国籍人员到来之前时，随时换文种。如果装上电动旋转式的大字标语牌，不断旋转亮出各国语言，会给客人一种宾至如归的亲切感。在客人住的房间里，再挂上一面小小的所在国的国旗，桌上放着印有该国语种的报刊，相信酒店与客人之间的感情距离会明显缩小。

接待礼仪要求

1.客人到达时，要热情主动地问候客人。这可以说是礼貌服务的第一步。问候时要使用先生、小姐等礼貌称呼，使用您好、 早上好、晚上好等问候语。

2.接等客人时，要全神贯注，与客人保持目光接触。

3.平等待客，不得有所歧视，无论是白人还是黑人、贫穷或是富有、国内同胞或是外国游客，都应一视同仁，平等对待。

4.为客人服务时，应遵循先主后次，先女后男的原则。

5.送别客人时，应主动征求客人对于酒店的意见，并致以不足之处请多包涵、欢迎再次光临、再见等客气用语。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找