

2023年酒店服务的质量特性以下描述正确的是 酒店服务标语(优秀12篇)

爱国标语可以使人们感受到国家的历史和文化底蕴，促进国家的凝聚力和向心力。编写爱国标语时，要注意筛选和整合各种资源，使标语更加有力度和可操作性。小编特意为大家搜集了一些有关爱国的标语，希望能够引起大家的共鸣和思考。

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇一

做事多一点行动快一点；理由少一点问题多一点

沟通多一点效率高一点

宾客至上，服务第一。

团结高效，永争一流。

共拼，共博，共兴荣！

以情服务，塑造品牌！

xx酒店，至真至诚。

阳光，健康，好运。

尽职尽责，至诚服务。

以人为本，和谐发展。

优质服务，精益求精。

团结奋进，共窗辉煌。

宾客至上，服务第一。

微笑问好是我们的态度。

宾团客至上, 服务第一; 结高效, 永争一流.

团结协作尽善尽美；优质服务精益求精；团结奋进共窗辉煌；
努力拼搏振兴黄金

荣膺四星，你赢我赢大家赢！

从点滴做起、从身边做起，提升自我，升华xx酒店！

用最真诚的微笑来迎接每一位顾客！

以情服务、塑造品牌！

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇二

酒店的服务一直都关系着酒店的发展，那么酒店的服务中要注意什么呢？下面是本站小编为大家整理的酒店服务礼仪，希望能够帮到大家哦！

一、仪容

1. 员工在岗时应精神饱满，表情自然，面带微笑。
2. 说话时应语气平和，语调亲切，不可过分夸张。
3. 眼睛应有神，体现出热情、礼貌、友善、诚恳。
4. 遇事从容大方、不卑不亢。

5. 与客人交谈时，目光应自然平视，不应上下打量客人。

二、仪表

服饰

1. 饭店公司全体员工按规定着统一制服，并穿戴整齐。
2. 制服应得体挺括，不应有皱折、破损、污渍，领子、袖口、裤脚要保持清洁，不应挽袖子或裤腿。
3. 穿着工服时，扣子应齐全、无松动，风纪扣必须扣上。
4. 工号牌要佩戴在上衣的左胸上方，与第二粒扣子平行；不得遮住扣花或左右倾斜。
5. 在非工作区域内不带帽子，都应该将帽子在统一地方整齐摆放，或是将帽子拿在左手，帽顶向上。
6. 不应在服装上佩戴与规定不符的饰品，如钥匙链、小装饰物等。
7. 除制服配套用腰带外，一律系黑色腰带。
8. 男员工着深色袜子、袜子不应有破洞或抽丝，应每天换洗。
9. 鞋子应保持干净、不变形、无破损，不得有污点、灰尘；皮鞋每天要擦拭，保持光泽度，鞋带要系好，不可拖拉于地面。
10. 非工作需要不得将制服穿出饭店区域外。

发式

1. 应保持头发的清洁、整齐，不得有头垢、头屑，发干应光

滑柔软，要有光泽。

2. 色泽统一，发干和发尾没有出现两截颜色，不得将头发染成自然色黑色以外的颜色。

3. 男员工发式标准：分缝要齐，不得留大鬓角、前发不盖额、侧发不盖耳、后发不盖领。

修饰

在工作岗位上的员工应注意修饰，正确得当的修饰能给人以愉悦，得到顾客的认同，提升饭店的层次与形象，提高员工的气质与修养。

修饰可分为：

1. 面部：员工应保持面容的整洁，上岗前应做好面容检查。男员工应养成每天刮胡子的习惯，不得留有胡须。鼻毛、耳毛要经常修剪不得外露。要保持口腔和牙齿的清洁与卫生，不应吃容易造成异味的食物(比如：大蒜、大葱、洋葱、臭豆腐等食品)。

2. 手部：经常保持手部干净卫生，常洗手，特别是指甲缝一定要清理干净，不得有残留物。不得留长指甲，指甲应经常修剪，以不过指尖为标准，不得在岗上或客人面前修剪指甲。

3. 首饰：不佩戴耳环、鼻环、手镯、手链、脚链、别针等饰物，可佩戴一枚结婚戒指(戒面不应超过5毫米，饰物高不应超过5毫米)。佩戴项链或在脖子上挂饰品不得外露。佩戴手表要以正装为主，不得戴过分张扬的手表。

4. 化妆：不得在皮肤外露处纹身。使用香水味道不宜刺鼻，要清新淡雅。

5. 个人卫生：每次上岗前都必须自行检查一次，以树立大方得体、干净利落、温文尔雅的五星级饭店服务人员良好的外部形象。应经常保持个人的清洁卫生，要勤洗澡、勤换衣。

6. 注意事项：不应在岗或客人面前打领带、提裤子、整理内衣。不可做检查裤拉链是否拉好，拉直下滑的袜子等不雅的动作。不应在岗或客人面前抠鼻子、剪鼻毛、剔牙齿。在岗时不可打哈欠、打喷嚏、咳嗽，控制不住应回避客人。

三、仪态

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。

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。

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)。

四、语言

问好

- 1、行30度鞠躬礼；
- 2、保持微笑和目光接触；
- 3、音量、音调：三米内能够清晰、明确听到；
- 4、客人距离2米时，员工应准备问好；距离1.5米时开始鞠躬问好；

共2页，当前第1页12

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇三

- 1)微笑您、快乐我，您的微笑是我工作的动力，您的满意是我事业的成功。
- 2)遇到困难冷静点，商业秘密保守点。
- 3)宴会服务的“三了解”：了解宾客风俗习惯；了解宾客忌讳；了解宾客的特殊要求。
- 4)热情大方，微笑服务。
- 5)亲切的微笑是最好的推销。
- 6)微笑服务、诚信待客。
- 7)对每个顾客多点细心，多点耐心，再多点责任心。
- 8)微笑您快乐我，您的微笑是我工作的动力，您的满意是我事业的成功。
- 9)做事勤一点，谈话轻一点。
- 10)效率高一点，行动快一点。

- 11) 服务的“四快”：入住快、结账快、点菜快、上菜快。
- 12) 腿要勤，腰要弯，嘴要甜，微笑要时时挂在脸上！
- 13) 四个理解：充分理解客人的需求；充分理解客人的过错；充分理解客人的抱怨；充分理解客人的投诉。
- 14) 说到不如做到，要做就做最好。
- 15) 处理问题灵活点，待人接物热情点。
- 16) 在和宾客交谈的过程中，保持和宾客的眼神接触，这不但有助于沟通，更能够使客人感觉到你诚心的想帮助他，这样即使最后无法满足宾客要求，他也不会太在意。
- 17) 工作方法慎重点，心胸大度宽容点。
- 18) 给宾客直接的关注。在某种情况下，你可能不能立即接待宾客，但绝对不要对客人不理不睬，因为这会令个人感觉其不受重视。在这种情况下，可以用通过打招呼、眼神或者其他方式让客人知道你暂时不能接待他。这样可以消除客人因为等待而产生的不愉快。
- 19) 做事勤一点，谈话轻一点。
- 20) 点子多一点，理由少一点。

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇四

1、物品准备

在平时我们上班的时候就应该在电话旁边准备好纸和笔，方便记录顾客电话内容。

2、左手拿话筒

大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与顾客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，从而给顾客带来不适。

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顾客沟通的目的。

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，在接到顾客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，使整个上班的效率更高。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

最后向顾客道谢是基本的礼貌，来者是客，以客为尊，千万不要因为电话顾客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顾客先收线挂电话，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。前台接待人员在上班中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等；在上班的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令顾客觉得容易接近。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，不可得罪顾客，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

顾客来到柜台前，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，称职及有能力为顾客服务。

对顾客的咨询，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；，问完要向顾客反馈。

酒店服务礼仪——服务员礼仪

一、基本要求

(1) 仪表

上班时应着规定的制服。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，不可与顾客抢道。接待顾客时，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。如为顾客指点方向时应正确采用“直臂式”，请顾客进入时应用“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，给顾客造成误解。

(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，虚心听取顾客意见，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顾客情况，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，等待迎接顾客。

顾客到来时要热情相迎，主动问候。在引领顾客时，应问清是否预约、几位，然后把顾客引到合适的座位。这主要根据顾客的身份、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。

顾客被引到餐桌前，要主动问好，并给顾客拉椅让座，递香巾。递香巾时，可双手捏住香巾并解递到顾客面前，也可用不锈钢夹夹起香巾送给顾客。

顾客如点饮料，饮料应放在顾客的右侧，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，不要将罐口冲向顾客，如顾客没点饮料，则一定要上茶，茶杯放在垫盘上，轻轻放于桌上，把茶杯把手转向顾客右手方向。

顾客如预先没有定菜，值台服务人员要站在主宾的左侧，躬身双手将菜单递上，请顾客点菜。点菜时可适当地向好顾客推荐本店名菜。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，一份送给厨台值班，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，值台服务员应为顾客斟上第一杯酒。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，以防啤酒的泡沫上升溢杯。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

于顾客的左侧。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，更不允许大拇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顾客同意。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顾客的右侧平端出去。如果菜汤不小心撒在同性顾客的身上，可亲自为其揩净，如撒在异性顾客身上，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，当把顾客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，在顾客用毕主餐饮茶时，由值台服务员用托盘将帐单送到顾客面前，并且应站到负责买单顾客的右后侧，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顾客面前，叙说清楚。

六、厨台

上岗前首先要整理上班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

上班帽，穿上白上衣，系上围裙，上班服一定清洁。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，不能在上班现场打喷嚏等，也不允许边操作、边吸烟等等。

买单时如顾客转帐，一定请顾客填定账号并签字。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——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、当与顾客距离2米时，就应主动鞠躬问好。与顾客交流时，应与顾客保持60公分-1米距离，目光应注视在顾客的三角区内，不可上下打量顾客。若顾客的身高较底或声音较小，应上前站在顾客的左侧仔细聆听。

5、为顾客指引方向时，应站在顾客的一侧用同侧的手为顾客指引，尽量引导顾客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，顾客距离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,如顾客进出距离2米时拉门迎送进出店顾客,身体前倾30°鞠躬向顾客问好(您好、您好,请慢走!),除上班外不得随意走动,随时为顾客提供服务。

8、站门童岗时,应于大堂转门外右侧站立,除上班外不得随意走动

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:距离顾客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)在顾客有行李的情况下,都应主动上前询问顾客是否需要帮助!(xx您好,请问需要帮助您吗?)

9、在公共区域等候顾客

1)顾客c/i时应在顾客后方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顾客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,向进出电梯顾客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,应为顾客护梯,请顾客先行“您的楼层到了,您请。”。如带顾客进电梯或单独进电梯,遇到电梯内有顾客应问好“不好意思,打搅了。”

4)在楼层等候顾客应在顾客左身后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，以便顾客确认员工身份，将行李车放于房门正前方，不得阻碍顾客通行，按一声门铃，隔三秒敲门三声，报“bellservice您好，行李员”，待顾客同意后方可进入房间为顾客提供服务。

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。

4、迎面遇见顾客时，员工应主动靠右边行走，并向顾客问候。

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，不得与顾客抢道，绝不可气喘吁吁或因动作过急导致身体失衡冲撞了顾客。

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(位于顾客的左前方1米左右)；协调的速度(以顾客的速度为标准)；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——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、顾客表扬有致谢声、顾客批评打扰顾客有致歉声、顾客欠安有问候声、顾客交办事宜有回声。

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：

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。

(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；

(3) 祝贺语：祝您生日快乐、节日快乐、新年快乐、圣诞快乐

(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；

(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——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、尊重顾客选择。顾客点餐时，不反复推荐顾客不点的菜肴、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。在接到顾客订餐时，认真记录来顾客数和用餐时间，并问清是否需要吸烟区或视野良好的座位；当顾客进入餐馆，热情、主动地将顾客带到座位；在为顾客提供服务时，遵循先女宾后男宾、先顾客后主人、先长辈后晚辈、先儿童后成人等原则；顾客离去时，提醒顾客不要遗忘所带物品，

并表示感谢，欢迎再次光临。

5、不要当着顾客的面挖鼻孔、掏耳朵、脱鞋、更衣，不对熟悉的顾客指点、拉扯等。

6、顾客点餐时，可适当介绍推荐本餐馆的特色饮食，顾客所点菜肴够用时，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。

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇五

1)酒店服务的“三通理论”：通情;通气;通报。

2)将心比心，用我的爱心、诚心、细心，换您的舒心、放心、安心。

3)微笑服务，快乐你我。

4)微笑是世界上最美丽的语言。

5)好货不愁卖，好店不愁客。

6)细微见真情，关爱满酒店。

7)把我的微笑变成大家的快乐。

8)面带微笑，热情服务。

9)把方便留给旅客，把困难留给自己;把微笑送给旅客，把委屈留给自己。

10)一个真诚的微笑，会让人郁闷全消，心情变好。

11)愿我的微笑像春风一样温暖着客人的心。

12)我服务我快乐。

13)您的健康我的追求，您的满意我的目标。

14)微笑是内心喜悦的情绪，是表示诚挚、友好和尊重的内心体现。

15)酒店服务的“十个用心”：细心、耐心、真心、热心、爱心、贴心、尽心、诚心、平常心、随喜心。

16)您的微笑是对我们最好的鼓励与奖励。

17)微笑暖人心，真情待客户。

18)开拓知识，创新服务。

19)用心做好细节，以诚赢得信赖。

20)酒店服务的“四大标准”：“国际标准”、“黄金标准”、“金钥匙标准”和“星级标准”。

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇六

一、网络有你有我，住宿省钱省心。

二、登陆8823，搞定出行驿站。

三、轻轻点击，心怡的入住。

四、拥有你烦恼不再来。

五、结伴同行不宿不归。

六、住宿网，您家的后花园。

七、平民的价格，总统的待遇。

八、直销客房，便宜到家，舒适到家。

九、住宿网，便宜好房疯狂淘。

十、先人一步订到房，就来88住宿网。

十一、一网当先，汇集八方来客，心灵的家园。

十二、住宿网，给你家的温馨。

十三、天下来宾，来者上宾。

十四、住宿这边独好，请来8823淘宝。

十五、天涯咫尺，随处舒适，我就爱8823住宿网。

十六、天涯何处不为家882388238823，出门简单。

十七、住宿网拥有8823住宿网，外出陌地也无防。

十八、住宿网，惠是最爱。

十九、住宿网，与麻烦说再见。

二十、和谐我生活，健康住宿网。

二十一、解决订房烦恼，上8823住宿网。

二十二、住宿网，8823总有你喜欢。

二十三、要住宿吗，见8823服务。

二十四、同样的8823，不同样的住宿享受。

二十五、行游八方，住有8823。

二十六、住遍天下不想返。

二十七、住宿e点通，真情留九州。

二十八、网络住宿一点通。

二十九、是家亦非家，住宿就爱它。

三十、住宿网，让你找到家的温馨。

三十一、为你的旅途寻找一个家。

三十二、出门8823，简单加便宜。

三十三、走遍万水千山，划算简单。

三十四、体验蜗牛的旅行，享受零距离的实在。

三十五、住宿订房间，便宜超简单。

三十六、美梦不断，8823是您的首选。

三十七、陌生的城市，家的感觉。

三十八、麻烦给我，住宿由你。

三十九、出门在外，8823的关怀无处不在。

四十、你想要的，不在天边，就在眼前。

四十一、网上网下，四海内外有佳住。

四十二、在家8823，出门万事皆安。

四十三、住宿网，给您家的感觉。

四十四、住宿网，一切只为你而存在。

四十五、抵得住的价格，抵不住的诱惑。

四十六、住宿网，贴心且实惠。

四十七、住宿网，让您乐不思蜀的地方。

四十八、游不尽的万水千山，睡不够的8823。

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇七

五星级酒店服务口号（精选50条）

- 1、“我面带笑脸，由于我热爱工作”；
- 2、“我淡妆打扮，由于是基本规矩”；
- 3、“我服装整洁，由于是专业服务”；
- 4、“我乐于助人，由于客人是朋友”；
- 5、“我布满自大，由于我做得最棒”；
- 6、“我们是真的，真的最棒！”
- 7、宾客至上，服务第一；
- 8、联合高效，永争一流、
- 9、微笑露一点脾气小一点

- 10、说话轻一点脑筋动一点
- 11、做事多一点行动快一点
- 12、理由少一点问题多一点
- 13、沟通多一点效率高一点
- 14、我爱自己，我喜好而今的工作；
- 15、我布满着：山岳般的`自大，火焰般的热忱；
- 16、联合协作尽善尽美
- 17、优质服务精益求精
- 18、联合奋进共窗辉煌
- 19、积极拼搏振兴黄金
- 20、我是最棒的，我是最良好的；
- 21、我布满活力，我肯定做得到！
- 22、共拼共博共兴容！
- 23、清逸生活尽在微酒坊。
- 24、静享细致生活，珍藏精品格调。
- 25、小微有小家，静享我的世界。
- 26、幸福不分大小，心宽微天下。
- 27、畅享人生极致，精致更添雅致。

- 28、小巧布局，精致格调。
- 29、别致一格，微美天下。
- 30、温馨源于至微，体验家的感觉。
- 31、享受尽在微点，生活美酒家乐
- 32、一格一世界，一客一天堂。
- 33、品味细微居处，小有小的风尚。
- 34、格调无限放大，格外宠爱迷你。
- 35、看微“o”世界，享贵宾服务。
- 36、都市中属于自己的微格子。
- 37、爱在无微不至，格调雅致入微。
- 38、阁中品味生活，微笑就在格中。
- 39、微酒店，您旅途中最有心的坐落点。
- 40、温馨之家无大小，不言微小只言好。
- 41、重细节品格子，小日子大生活。
- 42、小日子精生活，格子浓缩世界。
- 43、入住微酒店，享格调生活。
- 44、精致生活，别具一格。
- 45、格调微生活，服务无微不至。

46、细微处现酒店，微享时尚生活。

47、精致生活，尽在格子。

48、小小格子，别样生活。

49、微品生活，乐在无忧。

50、体贴入微，清雅精美。

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇八

1) 保护宾客隐私，总是谨慎的谈及宾客各种信息，在未得到客人允许的情况下，是绝对不允许透露的。因为这可能给客人带来各种各样的麻烦，甚至可能会间接或直接导致客人的损失。

2) 小事糊涂一点，人情味浓一点。

3) 通过各种方式知道客人的姓名后，不要再称呼先生或女士，可加上客人的姓氏。因为宾客总是乐意接受你使用其姓氏称呼，这样可以使宾客感觉自己受到关注。

4) 说话轻走路轻操作轻，服务快。

5) 给客人真挚和微笑的问候，这正取决于你的面部表情和眼睛。向宾客问候时，有动作但却一言不发，会令宾客感到不自在或者认为你根本不重视他；若无面部表情，则更可能会令宾客感到自己不受欢迎。相反的，若能做到给宾客一个真挚和微笑的问候，可以让宾客感觉到温馨和周到。

6) 在和宾客交谈的过程中，仔细的聆听。这不但可以使你准确地明白客人的意思，更能够了解客人的心情，从而提供更加优质的服务。

7) 遇到困难冷静点，商业秘密保守点。

8) 效率高一点，行动快一点。

9) 不要展示缺乏信心的精神面貌。这会直接影响到其他员工的精神面貌，同样的，这也会令宾客感觉你并不尊敬他，而导致宾客认为酒店的服务水准并不专业。所以，良好的精神面貌在工作中对酒店员工和宾客都起着很大的作用。

10) 做事勤一点，谈话轻一点。

11) 专业的服务从员工的仪表开始。整洁的服饰、仪表，这正表示我们重视宾客、提供专业化的服务。

12) 在和宾客交谈的过程中，仔细的聆听。这不但可以使你准确地明白客人的意思，更能够了解客人的心情，从而提供更加优质的服务。

13) 在和宾客交谈的过程中，保持和宾客的眼神接触，这不但有助于沟通，更能够使客人感觉到你诚心的想帮助他，这样即使最后无法满足宾客要求，他也不会太在意。

14) 遇到困难冷静点，商业秘密保守点。

15) 小事糊涂一点，人情味浓一点。

16) 微笑多一点，嘴巴甜一点。

17) 通过各种方式知道客人的姓名后，不要再称呼先生或女士，可加上客人的姓氏。因为宾客总是乐意接受你使用其姓氏称呼，这样可以使宾客感觉自己受到关注。

18) 说话轻走路轻操作轻，服务快。

19) 上班前不可以吃有刺激性有异味的食物。

20)脾气小一点，肚量大一点

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇九

接待人员是酒店的；形象代言人；或称酒店的；门面。因此要求接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

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。

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。

礼貌待客、热情服务还不够，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。

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇十

- 1) 面带微笑，热情服务。
- 2) 把方便留给旅客，把困难留给自己；把微笑送给旅客，把委屈留给自己。
- 3) 一个真诚的微笑，会让人郁闷全消，心情变好。
- 4) 愿我的微笑像春风一样温暖着客人的心。
- 5) 我服务我快乐。
- 6) 您的健康我的追求，您的满意我的目标。
- 7) 微笑是内心喜悦的情绪，是表示诚挚、友好和尊重的内心体现。
- 8) 酒店服务的“十个用心”：细心、耐心、真心、热心、爱心、贴心、尽心、诚心、平常心、随喜心。
- 9) 您的微笑是对我们最好的鼓励与奖励。
- 10) 微笑暖人心，真情待客户。
- 11) 开拓知识，创新服务。
- 12) 用心做好细节，以诚赢得信赖。
- 13) 酒店服务的“四大标准”：“国际标准”、“黄金标准”、“金钥匙标准”和“星级标准”。

14) 客人的满意是我们事业的动力。

15) 团队精神是企业文化的核心。

16) 因为有缘我们相聚，成功靠大家努力。

17) 互相学习进步快一点，公私分明赏罚现实点。

18) 把旅客的困难当做自己的困难，把旅客的快乐化为自己的快乐。

19) 百货百态，百客百意。

20) 服务从微笑开始。

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇十一

1) 效率高一点，行动快一点。

2) 服务的“四快”：入住快、结账快、点菜快、上菜快。

3) 腿要勤，腰要弯，嘴要甜，微笑要时时挂在脸上！

4) 四个理解：充分理解客人的需求；充分理解客人的过错；充分理解客人的抱怨；充分理解客人的投诉。

5) 说到不如做到，要做就做最好。

6) 处理问题灵活点，待人接物热情点。

7) 在和宾客交谈的过程中，保持和宾客的眼神接触，这不但有助于沟通，更能够使客人感觉到你诚心的想帮助他，这样即使最后无法满足宾客要求，他也不会太在意。

8) 工作方法慎重点，心胸大度宽容点。

9) 给宾客直接的关注。在某种情况下，你可能不能立即接待宾客，但绝对不要对客人不理不睬，因为这会令个人感觉其不受重视。在这种情况下，可以用通过打招呼、眼神或者其他方式让客人知道你暂时不能接待他。这样可以消除客人因为等待而产生的不愉快。

10) 做事勤一点，谈话轻一点。

11) 点子多一点，理由少一点。

12) 上班前不可以吃有刺激性有异味的食物。

13) 微笑多一点，嘴巴甜一点。

14) 脾气小一点，肚量大一点。

15) 专业的服务从员工的仪表开始。整洁的服饰、仪表，这正表示我们重视宾客、提供专业化的服务。

16) 了解问题彻底点，工作紧张用心点。

17) 操作过程中的“三轻一快”。

18) 服务的“四快”：入住快、结账快、点菜快、上菜快。

19) 互相学习进步快一点，公私分明赏罚现实点。

20) 打喷嚏时应用手握住嘴转身进行。(完后应向对方道歉)

酒店服务的质量特性以下描述正确的是篇十二

现代公司都十分重视树立良好的形象，酒店也不例外。酒店形象取决于两个方面：一是提供的产品与服务的质量水平；二是员工的形象。在员工形象中，员工的仪表仪容是最重要的

表现，在一定程度上体现了酒店的服务形象，而服务形象是酒店文明的第一标志。形象代表档次，档次决定价值，价格产生效益，这是一个连锁反映循环圈。

酒店员工工作的特点是直接向客人提供服务，来自各地的客人会对服务接待人员的形象留下很深的印象。客人对酒店员工“第一印象”是至关重要的，而“第一印象”的产生首先来自与一个人的仪表仪容。良好的仪表仪容，会令人产生美好的第一印象，从而对酒店产生积极的宣传作用，同时还可能弥补某些服务设施方面的不足；反之，不好的仪表仪容往往会令人生厌，即使有热情的服务和一流的设施也不一定能给客人留下好的印象。因此，注重仪表仪容美是酒店员工的一项基本素质。为了向客人提供优质服务，使客人满意，酒店员工除了应具备良好的职业道德、广博的业务知识和熟练的专业技能之外，还要讲究礼节礼貌，注意仪表仪容。

酒店的主要产品是服务，服务分为有形服务和无形服务，有形服务可以用对与错、好与坏的既定标准来评判，而无形的服务却只有在员工和宾客面对面的接触服务过程中才能体现出来。毫无疑问，无形的服务是标志和展示酒店服务质量的关键。而这之中很重要的一点就是服务礼仪了，即对礼仪、礼貌和礼节的重视。酒店的每一项服务项目，都离不开礼貌服务，良好的服务礼仪和完备的设施都可以为酒店创利润，礼貌服务越好，标志着酒店越成功，从而酒店的景况越好，它的经济效益和社会效益也就越好。

为了给宾客提供满意的服务，为了让提供的服务比竞争者更能吸引宾客，许多酒店在经营目标的指导理念和与之相匹配的广告语中，都有这么一条“homeawayfromhome(宾至如归)”，即让宾客到了酒店，有一种回家的感觉。这样的经营目标的指导理念及广告语的效应能否实现，各个酒店服务礼仪的具体实践至关重要。酒店为宾客服务时指为所有来酒店旅居的宾客，不管宾客各自的背景、地位、经济状况、外观衣着有所不同，遵循价值规律，在交换的双方，地位是平等的。

服务礼仪，是与人交往的需要。在对外交往过程中，懂得服务礼仪，尊重他人的风俗习惯是礼貌懂礼的表现。想要加强对外交往，入乡随俗是需要铭记在心的一定，体贴地照顾到他人的民族宗教风俗习惯，能给人以亲切贴心的形象，更有利于加强对外交往，拉近不同文化间的距离，开拓沟通的道路。

国外服务业有句行话：世界上三件最不容易保存的东西，一是飞机的座位，二是酒店的客房，三是律师的时间。飞机起飞了而座位空着，一天过去了客房租不出去，律师干等一天并无客户上门，那么这空着的飞机座位、客房以及时间便永远失去了这一天的销售机会。酒店产品的同时销售和服务的一次性特点，使酒店服务增加了难度。服务人员与客人直接接触并且接触的时间有时是短暂，甚至是瞬间的，可能是一句敬语、一次微笑、一个动作。正式由于这些特点，就使得服务难度加大，只要在服务中出现出现一点差错，即是质量事故，这一质量事故就不可挽回。所以服务员的态度和精神状态也成了酒店运营的一个重要的组成部分。

有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和公司良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。所以，作为服务人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高双效益、提升竞争力的需要。