

酒店服务，细节决定成败

文/肖莲珍

中国加入WTO后，酒店服务行业的竞争日趋激烈。要在竞争中立于不败之地，就必须深挖细节服务。在客人的惊喜和感动中，培养忠诚客户，培养客源市场。我们应该知道，服务体现在细节上，细节出口碑，细节出真情，细节出效益。细节是酒店制胜的法宝，细节服务使服务更完美，更具有亲情。服务中看似无什么大事可言，但每一件小事又都是影响巨大。

一、细心专注，真诚服务——从细节着手，服务精细化

酒店生产和销售的主要产品就是服务，服务是酒店永恒的话题。由于酒店业的自身特点，工作面广、量大，业务流程繁杂，无论是前厅、客房，还是会议用餐，每一个环节，每一个过程都会影响到顾客的最终消费感受。这就

要求服务人员必须细心、专注，全心服务，注重每一个细节，为客人提供细致入微的服务。

笔者调查中获得这样一个案例：一个夏天的下午，常客马先生满脸惬意地来到宾馆。门童小王主动上前跟客人打招呼，提行李，送马先生到房间后，细心的小王询问客人是否身体不舒服。当得知客人患了感冒后，小王马上送客人到医务室。经医务人员诊断后，给客人挂上了吊瓶，

客房部经理也前去探望并与餐饮部联系，为客人准备了可口的饭菜。第二天，客人病情好转，为表示他的感激之情，给酒店送来了锦旗。

二、提供个性化服务——从细节着手，服务个性化

消费者的观念及需求不断向高级阶段发展，已从原

▶力、鉴别和欣赏能力都是很有益处的。所以，学校图书馆在培养学生独立思考与应变能力等方面，有着独特的、重要的作用。

三、逐步培养、提高管理人员的自身素质

在图书馆之内，每一个馆员的业务素质、业务能力的水平，将直接影响到图书馆的整体服务质量和水平。因此，培养和提高图书馆馆员的业务素质和能力，是图书馆进行素质教育的重中之重。图书馆行使素质教育职能的同时，对馆员自身素质也提出了较高的要求。俗话说“道多则业精”。因此，应有计划、有目的地培养和提高图书馆的专业素质、文化素质和计算机技能，使之成为既精通图书馆情报专业知识和业务技能，又熟悉各学科基础知识、能操作现代化信息设备、爱岗敬业的专业队伍。有了这支队伍，才能真正发挥图书馆的教育职能，担负起培养跨世纪人才的重任。

四、改变现状，加强图书馆建设

学校图书馆是学校教育、教学必不可少的基础设施和重要条件，在学校的教育中占有十分重要的地位。但就目前情况而言，学校图书馆由于受经济条件的限制，普遍存在着经费不足、设备简陋、馆舍紧张、工作人员专业基础薄弱等问题。而且，地区之间、城乡之间、学校之间由于

各种原因，存在着很大差别，影响着图书馆各项工作的开展和图书馆职能的发挥，不利于素质教育的发展。为了更好地推进素质教育，必须改变现状，加强图书馆的建设，保证“书尽其用”，尽量发挥所藏书刊资料的作用。笔者认为，要加强图书馆的建设，学校领导要充分认识到图书馆在学校中的地位和重要作用，可以通过各种方法，如争取财政支持、社会募捐等方法，保证图书经费的开支，保证图书的补充；科学设置目录体系，提高图书的利用率；建立学校图书馆间协作网以及充分利用数字图书馆的资源，加强学校图书馆的整体建设，用现代化的技术设备、服务手段加强图书馆的科学管理，加强图书馆的服务功能，提高图书馆的服务质量，加强馆员的再教育，提高管理人员的素质，强化他们的服务意识，优化服务手段，使学校图书馆更好地为全面推进素质教育服务。

总之，图书馆应该围绕读者广泛开展具有教育性、知识性、科学性、趣味性的读书活动，使图书馆成为学校课外学习、开展各项活动，特别是科技教育与普及知识的综合性场所，使图书馆向多功能、多服务的方向发展，充分发挥其得天独厚的优势，使青少年学生从图书馆这一知识宝库中吸取丰富的知识营养来充实自己，并提高学习成绩，从而实现学校图书馆为素质教育服务的职能。

（作者单位：山东省滕州市职工学校）

有的数量消费向质量消费转变,追求个性化消费。酒店提供的是生活服务,客人的一般心理总是求新、求异,求变的。例如,对于异地的各种文化,人们往往表现得乐意接受,如果在服务中一味迎合客人原来的生活方式,势必难以取得理想的效果。因此,酒店应不断创新服务,给客人提供多种选择的余地,并尊重客人的选择,做好个性化服务。例如,可以设置儿童客房和老年人客房。涉外酒店在制定菜谱时,应综合考虑客人的地域风情和生活习惯,既准备有本地特色的菜肴,又能保证让客人吃到正宗的家乡菜。细节即迎合了客人的心理,又体现出服务的个性化。

三、建立完善的质量管理体系——从细节着手,管理科学化

酒店的规章制度是经营管理者的标尺,是员工的准则,是由成千上万个日常工作中的细节所组成的。它对服务质量应达到的标准、服务程序的操作要求,作了详细的阐述,确定并规范了服务人员的工作要求、标准、程序等。为了让员工们做好每一个细节,认真执行规章制度,切实搞好细微化、个性化的服务,笔者认为,应从以下三点着手来加强管理:

1. 提醒

针对员工工作中的失误或不正确的行为,要首先提醒其改正错误。第一次提醒时,要告知问题出现后采取的办法,以及如何加以纠正和解决。但是对于重要部门、重要岗位上的严重错误,即使是第一次,也要严厉批评、教育。

2. 处罚

对工作人员重复同一错误,经提醒后整改、落实不积极,不到位的行为进行处罚。为此,要努力塑造一支有强烈责任感和敬业精神,敢于负责的质量检查队伍。质检工作是一项难度较大的工作。如何行之有效地开展此项工作,至关重要。首先,要求质检员要努力学习各部业务知识,对前台业务要精,对后台业务要熟,对宾馆老规定要掌握,对新规定要了解。其次,要求质检员有强烈的责任感,检查要细,标准要高。宾馆无小事,要把小事做实、做深、做细。质检员要有敏锐的洞察力,要敢查,要会查。

建立日检、周检、月检的质量检查体系,保证质量管理工作的更好地贯彻落实。宾馆的日检工作,由公关质检部工作人员实施检查,做到质检日报天天见,整改落实隔天查,再查不改的要处罚;周检工作由公关质检部经理带领工作人员对各部门、各岗位进行全面检查,包括服务质量、卫生保洁、仪容仪表、礼节礼貌、设备养护、安全防范等,并结合宾馆总经理办公会决议精神和培训计划,监督检查落实情况;月检工作在每月26日由总经理带领各部门经理进行全面检查,这是宾馆最高最具权威的检查形式。在检查中,要对重要部门、重要岗位进行重点检查,对查出的问题,要限期整改,不得以任何理由拖延或拒绝。为确保严肃性,对于问题的当事人和责任人必须按有

关规定严肃处理,绝不搞下不为例。

3. 培训

本着质检服务于部门的思想,在日常检查中,注意收集各部门存在的共性问题、突出问题,用培训方式加以解决。由于种种原因,员工中普遍存在着思想放松、工作懈怠,服务不积极主动,不注重细节,缺乏必要的礼节常识等问题。针对这些问题,组织公关质检部人员研讨,拿出培训方案,对员工进行培训,并监督检查培训落实情况,将质检与培训有机地结合在一起,形成一个良性的循环系统,即提醒——处罚——培训——再检查。

四、注重节约,控制成本——从细节着手,管理程序化

由于激烈的市场竞争,宾馆酒店业已经进入微利时代,这就要求宾馆制定全面的节约措施,一切管理程序化,一切按章办事,尽量降低经营成本。酒店要制定详细的费用报销和物质领用的规章制度。例如,每个部门每花一笔钱,都要报总经理同意,每一分钱都要花在刀刃上;员工需领物质,要先填写领用物质申请单,由部门经理审核、签字同意后方可领用。商品部在采购商品过程中,要先进行市场调查,摸清价格行情,货比三家,确保所购商品品质优价廉,才能进行采购。各部门之间要紧密合作,减少不必要的消耗,提高工作效率,减少内部人力、物力、财力的浪费,提高宾馆经济效益。同时,酒店应号召每位员工注重节约、杜绝浪费,向其灌输节约光荣、浪费可耻的思想,在酒店发起“创建节约型酒店,节约型岗位、做节约型人”的活动,让每位员工从自己工作的细节出发,从点滴做起,节约一滴水、一度电、一分钱,真正养成良好的节约习惯。

五、员工第一——从细节着手,管理人本化

要让客人笑,先让员工笑。员工是为客人提供服务的主体,有了满意的员工,才会创造满意的服务,才会有满意的客人,才会有良好的效益。因此,酒店在管理过程中,应积极营造“人格有人敬,成绩有人颂,困难有人帮,疾苦有人疼”的良好氛围。从员工实际工作和生活中的细节、点滴出发,关心员工、爱护员工,引导、激励员工,培养发展员工,增强员工对宾馆的凝聚力、归属感。例如,客房部和餐饮部每月组织评比“服务之星”、“微笑大使”等活动。这都是员工第一的具体体现。这些活动极大地调动了员工的积极性,使员工认识到自己的工作与宾馆发展紧密相连,让其从内心深处热爱宾馆,全心全意为客人服务。

竞争的优势归根结底是管理的优势,而管理优势则是通过细节体现出来的。今后的竞争就是细节的竞争。宾馆的工作就是细节的有机排列,必须在每一个细节上下功夫,才能真正建立细节优势。总之,细节决定着酒店未来的成败。

(作者单位:山东省聊城市高级技工学校)

酒店服务, 细节决定成败

作者: [肖莲珍](#)
作者单位: [山东省聊城市高级技工学校](#)
刊名: [职业](#)
英文刊名: [OCCUPATION](#)
年, 卷(期): 2009, (21)
引用次数: 0次

本文链接: http://d.g.wanfangdata.com.cn/Periodical_zhiy200921081.aspx

下载时间: 2010年4月9日