

# 论服务意识在酒店服务工作的重要性

## ——以山东蓝海酒店集团为例

张海燕 经济管理系

2017年7月15日至8月12日武威职业学院经济管理系旅游烹饪教研室四位老师赴山东蓝海酒店集团进行为期25天的企业实践锻炼。通过这段时间的锻炼，我们学习到了五星级酒店标准化的操作与管理程序，其中酒店员工良好的服务意识为酒店赢得了良好的口碑也给我留下了深刻的印象。积极主动的服务意识是我们在教学中提及较少的一个内容，往往都是一带而过，但在蓝海这样的酒店集团却是很重要的工作内容。

服务意识是企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。在市场经济条件下，酒店服务行业竞争十分激烈，作为一个复杂的生活、交际、休息场所，一个酒店的口碑不仅取决于其硬件设施的完好，更重要的是取决于员工高素质、高质量、高水准的服务。只有服务水平跟得上客人的需求，服务态度得到客人的认可，酒店才能在激烈的竞争中占有一席之地。因为服务质量的高低直接影响酒店的社会效益和经济效益，故服务质量是酒店能否持续发展的关键。所以必须对每一位员工进行全面的、系统的、严格的服务意识教育。

### 一、良好的心态

首先员工需要具备积极主动的心态。积极的心态就是把好的、正确的方面扩张开来，同时第一时间投入进去。主动是什么？主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。在竞争异常激烈的时代，被动就会挨打，主动就可以占据优势地位。在蓝海锻炼期间给我印象最深刻的就是其员工工作的积极主动性。上自老总下到普通的清洁工，只要是身着制服的企业职工看到酒店的地上有垃圾都会

自觉的弯腰捡起,这样的小细节就体现了企业员工积极主动的工作态度。这也是蓝海集团能够在短时间内成为山东省酒店行业龙头的原因。

拥有良好的心态还要有包容的心态,作为服务人员会接触到各种各样的消费者,每个消费者的需求都不一样,我们是为客户提供服务的,满足客户需求的,这就要求我们学会包容,包容客人的不同喜好,包容客人的挑剔。同理,对待同事也是如此。另外还要有学习的心态:活到老,学到老。竞争在加剧,实力和能力的打拼将越加激烈,谁不去学习,谁就不能提高,谁就不会去创新。学习不但是一种心态,更应该是我们的一种生活方式。二十一世纪,谁会学习,谁就会成功,学习成为了自己的竞争力,也就成为了企业的竞争力。在蓝海饭店锻炼期间恰逢他们集团的培训师在对员工进行企业文化的培训。其实对员工进行企业文化的培训,目的就是为了增加员工的企业认同感和自豪感,从而能够以良好的心态来对待自己的工作。

## **二、规范的礼仪**

酒店服务人员除了拥有良好的心态外,还应该在接待客人时具有规范的礼仪。蓝海集团对员工有明确的礼仪要求,具体要求做到以下两方面:

### **(一) 端庄的仪表**

服务人员一定要微笑服务,这是迎宾礼节礼貌的基本要求。对待宾客态度和蔼、热情、真诚、不卑不亢、大方有礼。要经常修饰容貌,做到勤理发、勤洗澡、勤修指甲、勤换衣服。酒店在员工通道入口处或更衣室都设有衣镜,每一位员工在进入岗位前都应对照检查一下自己的容貌。在工作岗位,服务员要按照季节、场合,穿统一规定的工装制服。服装要洗涤干净,熨烫平整,纽扣要扣好,并且端正佩戴工号牌。

### **(二) 恰当的言谈举止**

服务言谈,是指服务人员在迎宾接待服务中语言谈吐方面的具体要求。蓝海

服务员主要要做到这么几个方面：遇见宾客要面带微笑，站立服务，主动问好。如“您好”、“早上好”、“晚上好”等。向宾客提问时，语言要适当，注意分寸。和宾客谈话时，与宾客保持一步半的距离为宜。说话的语调要亲切、诚恳，表情要自然、大方，表述要得体，简洁明了。在与宾客交谈时，要注意倾听，让对方把话说完，不要抢话和辩解。特别注意宾客之间在交谈时，不要趋前旁听，不要在一旁窥视，更不要随便插话干扰。即使有急事非找宾客不可，也不要打断他们的谈话，而应在一旁稍候，待宾客有所察觉后，先说声：“对不起，打扰一下”，在得到宾客允许后再发言。对外来电话找客人时，一定要听清要找宾客的姓名、性别、单位和房间，然后视情况转告。正确地称呼客人。称呼不当，容易引起客人反感和误会。对宾客的称呼，应根据年龄、身份、职务、性别、婚否来确定，不能直接点名道姓。例如对男宾可称“先生”，已婚女宾可称“太太”，未婚女宾可称“小姐”，对宗教界人士一般称“先生”，有职务的称职务。

服务举止则是对服务人员在工作中的行为、动作方面的具体要求。蓝海集团对服务员的举止要求必须做到：举止端庄，动作文明，坐要正直，不前俯后靠；在上班工作前，不要吃带有强烈异味的葱、蒜、韭菜等；在工作时，应保持安静，做到“三轻”，即说话轻、走路轻、操作轻；宾客之间在地方狭小的通道、过道或楼梯间谈话时，服务员不能从中间穿行，应先道一声“对不起，请让一下”，待对方挪动后再从侧面或背面通过。如果无意中碰撞宾客，先主动表示道歉，说声“对不起”，方可离去；对容貌体态奇特或穿着奇装异服的宾客，切忌交头接耳议论或指手划脚，不能模仿讥笑。对身体有缺陷或病态的宾客，应热情关心，周到服务，不能有任何嫌弃的表情和动作。

### **三、严格的质量意识**

服务质量是酒店的生命，优质服务不仅增加回头客，更使潜在顾客光顾，从而大大提高酒店的经济效益，并在竞争中站稳脚跟，发展壮大。蓝海酒店非常看

重酒店的服务质量，部门经理每天在晨会上反复强调也是此项内容：总结头一天的得失，布置新一天的任务，核心内容无外乎以服务质量有关，就基本内容来讲，大致包括以下四个方面：

### **（一）优良的服务态度**

服务态度，是指酒店各岗位的服务人员对待各类宾客所持的情绪反映。它是全心全意为宾客服务的思想在语言、表情、行为等方面的具体表现。优良的服务态度主要表现在主动热情；尽职尽责；耐心周到；文明礼貌这几个方面。服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良的服务态度开始的。

### **（二）灵活的服务方式**

服务方式是指酒店在热情、周到地为宾客服务时所采用的形式和方法。其核心是如何给宾客提供各种方便。服务的方式有许多，如：微笑服务、个性化服务、细微化服务、定制化服务、无差距、零缺陷服务、情感化服务等等。我们一行四人都收到过客房送的留言卡，大管牙膏等物品。酒店没有因为我们也在该企业上班而忽视我们的存在，反而因为我们住的时间长而提供了更多的生活用品，这就是灵活服务的最好体现。

### **（三）娴熟的服务技能**

服务技能是服务人员在接待服务工作中应该掌握和具备的基本功。服务人员的操作技能娴熟与否，从一个侧面反映出其业务素质的高低和服务质量的好坏，娴熟的服务技能是提高服务水平、保证服务质量的技术前提。

### **（四）快速服务效率**

服务效率是服务工作的时间概念，也是向宾客提供某种服务的时限。它不仅体现出服务人员的业务素质，也体现了酒店的管理效率，尤其在当今社会“时间就是金钱”的时间价值观念下，服务效率高不仅能够为客人节省时间，而且能够为客人带来效率。

#### 四、强烈的团队意识

独木不成林，一人不为众。没有团队精神一群人就会是一盘散沙，具有凝聚力的集体才具有战斗力！蓝海酒店集团十分重视员工间的合作，有意识的培养员工的团队意识。首先是培养员工的归属感，只有热爱才会发自内心去维护团队，团队情感是凝聚团队员工的无形纽带。另外团队要重视每个员工的利益，协调好员工之间的利益关系，尽量使每个员工的目标和利益与团队的目标和利益一致，使团队成为维护和实现大家利益的共同体。为了共同的目标大家走到一起来，就要齐心协力为实现团队的目标而努力工作。再就是要相信下属，要为管理者与员工之间、员工之间、管理者之间的相互沟通和交流，积极创造条件。在团队中形成上下之间、员工之间诚挚沟通、相互信任、相互合作的良好氛围。最后要树立团队精神，在工作中既要注意个人能力的发挥，又要注重整体配合，使大家意识到个人失败就是团队的损失。大家时时处处要有大局观念，以团队利益为重，团结协作，共同前进。

这次的锻炼让我意识到，我们在平时的教学中不仅要给学生讲授理论知识，训练同学们的技能，还应该培养他们的服务意识。只有拥有良好的服务意识，我们的学生才能更好地适应未来的工作岗位。