

# 酒店餐厅的服务态度对顾客满意度的影响

王宁

韩国信韩大学, 韩国

**【摘要】**随着时代与经济的发展,餐饮业也迎来了蓬勃生机,自然而然成为人们生活的重要参与者。酒店餐厅当前越来越重视顾客满意度情况,以确保自身竞争力。酒店餐厅的服务质量的层次直接故鲜奶到酒店餐厅的经营效益。顾客满意度的提高可以减少酒店餐厅的经营成本。下文将探讨酒店餐厅的服务态度对顾客满意度的一个像,以期为我国酒店餐厅的相关研究与管理实践提供依据。

**【关键词】**酒店餐厅; 服务态度; 顾客满意度

酒店餐厅是为大众准备饮食、住宿相关服务的场所,是以建筑或者场所为平整,通过餐饮服务或者出租客房以及综合服务向客人提供服务而获益的企业组织。酒店餐厅的兴起得益于社会经济的发展。随着商品交易扩大,商人的商业活动增加,酒店餐厅的活动日益扩大,功能也逐渐增加。随着酒店餐厅商业领域的蓬勃发展,国内外相关学者的研究不断深入。酒店餐厅的服务态度对顾客满意度的影响是众多学者研究的重点。服务态度属于顾客满意度的前因,对顾客满意度起到正向影响作用。顾客满意则能够成为酒店餐厅忠实用户,为酒店餐厅带来持续的效益。

## 1 服务态度与顾客满意度释义

### 1.1 酒店餐厅的服务态度

服务态度值得是服务者在服务过程中,在言行举止所表现出来的神态。这一词语常见于酒店餐厅等服务行业或者公务活动中。服务态度反映了服务质量,是服务质量的基础,优质的服务都是以优质的服务态度为开端的。

被服务者一般有两种需求,精神需求和物质需求。服务态度可以满足被服务者在心理上的需求即精神需求,使其得到良好的产品时还能保持心情舒畅,对服务满意。服务态度包含:礼貌、尊重、诚恳、热气高、友好、亲切、安慰、理解等。服务态度要求不能将其他因素引发的情绪在被服务者面前表现出来<sup>[1]</sup>。

### 1.2 酒店餐厅顾客满意度

顾客满意度是被服务者满意程度的衡量标准。一般通过随机抽样,以顾客对特点服务的满意度指标进行打分,以加权平均法得出满意度分值。顾客满意度是在上世纪末兴起的营销管理方法。在酒店餐厅行业,以实现顾客的全方位的满意为目标,并不断探索、分析、解决这些问题。顾客满意度是经济发展的必然产物,是以人为本的观念得到普及的结果,也是酒店餐厅永恒追求的目标。

### 1.3 酒店餐厅的服务态度与顾客满意度之间的关系

基于情感和认知的观点来看,服务质量,服务态度的感知价值对顾客满意度是有着正向影响的,而负面的服务态度对顾客满意度有负面影响,正面情感通过顾客的感知价值,间接影响顾客满意度。服务态度是顾客满意的前因之一,影响了顾客对满意度的评价。我国消费者对于服务满意度的评价习惯一般是接触商品后进行评价。服务态度影响服务质量,服务质量是顾客的主管评价,在评价过程中,顾客会利用客观的标准进行理性判断,而服务满意度偏向于部分服务的直接感觉,受到其他产品相关因素的影响<sup>[2]</sup>。

## 2 当前酒店餐厅服务态度存在的问题

### 2.1 酒店餐厅服务水平低

我国的酒店餐厅,特别是星级酒店,比较关注硬件设施的完善和档次,对“软件”,也就是服务质量,服务态度方面则不够关注,并且经验较少,是否想要做到优质服务是一方面,是否能够做到又是一方面。目前酒店服务行业的从业人员的平均素质低于国际同行业平均水平。我国酒店餐厅的服务质量

存在一些问题,服务态度就是其中比较重要的一点。部分服务人员做不到微笑服务,在服务上缺乏主动性,甚至连基本礼貌礼节的表现都略显困难。究其根源,我国服务人员的社会地位不高,人们对于其要求仅限于能完成工作,完成到什么程度,该如何完成,则规范不足,培训较少,规章制度也不够完善。服务人员内心对于自身从事酒店餐厅服务工作的归属感较差,并未认识到这份工作也需要具备一定素质,因为服务人员学历水平综合素质等都是行业内要求不高的,也因此导致遴选的服务人员学习能力不强<sup>[3]</sup>。

## 3 提升酒店餐厅顾客满意度的对策

### 3.1 激励员工,从内部满意到外部满意

服务人员的满意度是提高服务质量,保证服务态度的基础前提。只有酒店餐厅内部对员工的关照和管理得到认可,才能调动服务人员提升服务态度的积极性,激励服务人员为顾客提供更加优质的服务,保证顾客满意度处于较高水平。当前酒店餐厅服务人员的离职率较高,员工流动高不仅给酒店管理带来不良影响,也会影响员工的心态。酒店餐厅要想避免员工流失率的问题,应加强员工激励,建立合理的、公平的薪酬制度,坚持以人为本,注重管理的人性化,建立完善的职业生涯规划,改善服务人员的工作环境,让服务人员的工作有尊严,变得更加体面。只有内部员工满意了,才能保证酒店餐厅的服务质量,提高酒店餐厅客户满意度<sup>[4]</sup>。

### 3.2 加强培训,提高服务人员素质

首先,酒店餐厅的招聘要把好招聘关。招聘过程中,应引入科学合理的聘任方法,运用胜任力模型,将职业道德观念正确,学习能力强的员工招聘进来,提高整体服务人员的素质。对员工进行系统完善的培训,加强服务意识、服务技能,提高服务效率。培训内容包括企业文化、职业道德、服务意识、服务态度、服务技能等专业化的培训,培训应定期定量,持续员工整个职业生涯,在各个阶段提供对应不同需求的培训,让员工感受到服务工作也是有技术含量的,更有做好这份工作的信念。服务人员充分满足顾客的需要,从而提高酒店餐厅的服务满意度。

结语:酒店餐厅的服务态度与顾客满意度息息相关。本文探讨了服务态度和顾客满意度的含义,对服务目前存在的问题进行了分析,对如何提高服务态度从而提高顾客满意度给出了建议。根据目前的服务态度与顾客满意度进行了探讨和研究。

## 参考文献:

[1] 孟蕊,彭芳慧,张航.上海浦香酒店自助餐厅顾客满意度分析[J]合作经济与科技,2020(06):94-97.

[2] 马士强.快递业顾客满意度调查及影响因素分析——基于信阳高校的调查[J]物流工程与管理,2018,40(09):138-139+106.

**作者简介:**王宁(1990.01—)汉,女,韩国信韩大学,研究方向:酒店餐饮经营。

**指导老师:**李贞远(1979.09—)女,教授,研究方向:酒店市场营销管理。