

酒店服务礼仪培训质量提升策略

黄淑蓉

(广东省粤东技师学院 广东 汕头 515000)

摘要: 伴随着我国现代化社会的发展与进步,我国旅游业在快速发展,这也造就了酒店服务行业的不断壮大。酒店作为服务行业,在国内外都有着较为激烈的竞争力,我国酒店服务行业想要在激烈的竞争中脱颖而出,主要因素在于酒店服务礼仪是否达到酒店服务需求的标准。酒店服务礼仪属于酒店文化,代表着酒店的名气和风格,是提高酒店核心竞争力的主要手段。因此,在提高酒店良好发展方面,酒店服务礼仪具有重要的作用和意义。基于此,本文简单对酒店服务礼仪进行了解和研究,并且分析了酒店服务礼仪尚且存在的一些问题,从而针对存在的这些问题提出有效解决策略。

关键词: 服务礼仪 培训 发展趋势 策略

Hotel service etiquette training quality improvement strategy

Huang shurong

(Guangdong East Guangdong Technician College, Shantou, Guangdong 515000)

Abstract: Along with the development and progress of our modernization society, our tourism in the rapid development, this has also brought up the hotel service industry's growth. The hotel as a service industry, the hotel service industry in our country has fierce competition at home and abroad, the hotel service industry wants to shine out in the fierce competition, the main factor is whether the hotel service etiquette reaches the standard of the hotel service demand. Hotel service etiquette belongs to the hotel culture, represents the reputation and style of the hotel, is the main means to improve the core competitiveness of the hotel. Therefore, in improving the good development of the hotel, hotel service etiquette has an important role and significance. Based on this, this paper simply understands and studies the hotel service etiquette, and analyzes some problems existing in the hotel service etiquette, so as to propose effective solutions to these problems.

Key words: service etiquette training development trend strategy

引文:

我国社会在发展,时代在进步,作为酒店来说,想要有效提高在行业中的核心竞争力,在行业快速发展中更好存活下去,就必须追随上社会发展的步伐。促进酒店发展最重要的不是完善酒店设施和酒店风格,即便是酒店装饰的再富丽堂皇,如果酒店的服务礼仪跟不上,那么酒店也不会获得良好发展。酒店经营发展最重要是让宾客感觉到酒店对于宾客的尊重和敬重,而这些就需要良好服务礼仪来实现。因此,酒店应有效开展酒店服务礼仪培训,服务礼仪培训的开展,可以对酒店员工进行规范化要求,从而培养员工职业素养和道德品质,使其满足酒店服务良好发展。

一、酒店服务礼仪培训的内涵

酒店服务礼仪培训的含义

酒店服务礼仪,简单来说,就是指酒店工作人员对到来的宾客表达尊重和敬意方式。酒店工作人员利用服务礼仪可以促进与宾客良好关系,扩展酒店工作人员的表达,强化宾客更好了解。酒店工作人员在进行服务过程当中,要具备一定礼仪感和仪式感,这对于宾客是最起码的尊重。酒店工作人员必须遵循酒店相关服务立礼仪规定,只有按标准遵循相关规定,才可以更好服务宾客,使宾客满意酒店的服务,减少宾客投诉问题和风险。作为专业酒店来说,顾客第一是其服务理念和宗旨,从而本着顾客是上帝的原则对宾客进行个性化服务。注重我国现代化合理管理模式,提高酒店工作人员服务礼仪意识,注重酒店服务礼仪方式方法,遵循酒店相关规定原则,以尊重宾客个人习惯为基本要素,使宾客获得心理上的满意度,从而让宾客认可酒店的服务礼仪,促进酒店的知名度^[1]。

酒店服务礼仪培训的重要性

酒店属于服务行业,其本身具有一定特殊性质,让宾客满意是酒店的基本服务,酒店工作人员应尽量满足宾客提出的合理要求,尽可能为宾客提供全面性服务礼仪,比如宾客对于食物、娱乐和服装等等方面的要求。酒店工作人员在进行工作过程当中要以文明礼貌理念为基础,为宾客展开良好服务礼仪,让宾客时刻体会到酒店和工作人员的热情服务,根据酒店工作人员的个性化服务礼仪来实现宾客合理要求,从而充分展现了酒店文化和酒店形象,以此来弥补宾客在别的方面不满意度。所以,对于酒店来说,拥有良好贴心的服务礼仪是非常重要的,相反的,如果酒店只是具备了富丽堂皇的硬件设施,而工作人员服务简单粗暴,不关注服务细节,那么肯定会造成酒店顾客的流失,直接影响到酒店的长期发展。

二、酒店服务礼仪在酒店工作中的作用

(一) 文明礼貌是酒店服务工作的重要内容

酒店是属于服务行业,可以为宾客提供衣、食、住、行一体化服务流程,不但可以实现宾客需求,还可以促进自身职业价值和职业素养。酒店的各个服务流程都需要酒店工作人员保持热情和礼貌。因此,拥有文明礼貌和热情周到的服务可以为宾客带来愉快的体验,并且为酒店带来一定的经济效益。现如今,文明礼貌渐渐变成现代人们高素质的重要组成部分,有着不可忽视的作用,同时也是服务行业的基本宗旨,酒店员工需具有一定的职业素养和道德素养,为酒店可持续性发展贡献一份力量^[2]。

(二) 酒店服务礼仪是提高酒店核心竞争力的需要

伴随着旅游行业的发展,如今的酒店行业竞争愈演愈烈,宾客对于酒店的要求也逐渐增高。目前来看,不同酒店的设施和设备差距不断减小,对酒店服务礼仪竞争比较激烈,酒店服务礼仪已经

演变成了能够吸引宾客的主要手段。服务礼仪不仅体现了酒店的服务能力,同时也体现了酒店的档次高低,服务礼仪做的越成功,代表着酒店管理越成功,从而酒店的形象和知名度也会越来越高,并带来良好的酒店经济效益。因此,做好酒店服务礼仪是提高酒店核心竞争力基本手段。

(三) 提升顾客忠诚度

顾客在酒店享受服务,不再仅仅满足物质上的需求,而更加注重精神享受,希望得到更好的服务和尊重。酒店服务礼仪培训,以真诚服务、温馨服务为宗旨,提倡在满足物质需要的基础上尽可能满足顾客精神需求,能够提升顾客体验,从而吸引顾客,留住顾客,巩固顾客的忠诚度。

三、酒店服务礼仪的发展趋势

(一) 酒店服务礼仪更为专业化

在我国酒店管理工作的过程当中,一直以来都把酒店工作人员的服务礼仪放在第一位。而在进行酒店服务里培训的过程当中,也是把服务礼仪作为最关键的培训项目,对其进行了严格要求。在我国高职院校中,也是把酒店服务礼仪专业放在了专业课程当中。酒店不但聘请了专业性较高的酒店人才,而且邀请了相对较为专业的专家对酒店工作人员进行相关培训学习,可以促进工作人员眼界拓展,使酒店工作人员充分提升专业能力和专业水平。酒店服务礼仪得以有效提高,能够满足酒店高效率和高能力的经营发展水平,促进酒店高效的经济利润,并且能够拥有良好知名度,使酒店更好发展^[3]。

(二) 酒店服务礼仪赋予更多文化内涵

对于我国的酒店行业来说,想要具备更强更快发展,发展酒店文化是一道有利途径,能够使酒店获得更好经营发展。酒店各个部门管理者在进行酒店管理过程当中,需要注重酒店服务礼仪的必要性。重视酒店服务礼仪是否在实际工作中得以有效落实,以此充分提高酒店服务效率和服务质量。酒店服务相对来说类型比较多,而且杂,酒店管理人员应详细考虑酒店经营的方式方法,并且思考怎么样把酒店服务礼仪与酒店经营管理相结合,根据较长时间的体验,让酒店工作人员可以把服务礼仪当做酒店文化,并对其自主落实和执行,促进宾客满意度。

四、酒店服务礼仪培训存在的问题

(一) 培训投入不足

对于我国社会科技发展来说,不论做什么都离不开资金的支持,如果没有资金的支持,那么对酒店服务礼仪质量将会产生一定影响。在如今社会发展趋势中,多数老板只关注如何飞速成功发展,而疏忽了对自己员工的专业性培训学习,更不愿意在员工培训学习上面投诉资金。因为在员工培训学习上面投诉资金,资金见效成果相对比较迟缓,在短期内是不会体现成果的,这就造成员工专业性培训学习缺少资金,培训学习也只是敷衍了事,根本没有成效。资金投诉不足,培训机构就会减少培训时间,培训时间达不到会造成培训过程中很多细节不足之处。利用这种形式,培训机构只可以做到一部分培训学习讲解,相关工作人员没有办法学到很多酒店服务礼仪方面的知识和更多酒店服务礼仪的关键点,酒店工作人员也没有较多时间进行培训学习,相关管理人员疏忽对他们培训所学的知识进行了解和考核。

(二) 培训过程不能充分调动员工的积极性

对于目前来说,服务行业受到我国社会发展的影响,酒店服务工作人员在社会中缺少一定的职业地位,并且工资相对降低。即使是酒店服务员在当前社会来说也是属于比较相对比较低级职业,因此会较少有人想要一直做酒店服务行业,愿意做酒店服务行业的一般都是很难找到合适工作的学生,这份职业只是他们选择的暂时性职业。很多酒店服务人员在参加到酒店服务礼仪培训学习中,并

没有很大的积极性和动力去参与培训学习,他们也并不在意怎么样提升酒店的服务效率和服务质量。除此之外,酒店投入资金不足,而且并不重视对员工的培训学习,导致部分酒店服务工作人员对此工作不会表现出太热情,这就出现了酒店服务工作人员的工作素养和道德品质存在定的差异性,从而限制了酒店服务礼仪培训学习的良好发展^[4]。

(三) 培训方法不科学,需要改进

如今我国社会属于现代化社会,也属于创新社会,各个行业都在进行不断的改革创新,以寻求更好发展。但是,酒店多数服务礼仪培训学习制度和方式还处于相对比较落后的状况,培训学习的思想理念较为落后,依然在运用传统的酒店服务礼仪培训学习理念。然而传统的酒店服务礼仪培训学习理念已经不适用于现代化酒店经营理念的发展了,也没有办法做到对现代化酒店服务礼仪进行培训和学习,除此之外,酒店对于服务工作人员培训学习的方式方法缺少严格性。当前多数酒店对酒店服务工作人员运用新型方式方法对其实施相关培训学习,这为酒店节省了资金成本,可是这种酒店服务礼仪培训学习方式方法存在特别不合理化和不标准化,原因是这种酒店服务礼仪培训学习模式在一定程度上约束了新员工的良好发展,新员工容易受到老员工影响,以至于过去依赖老员工,不适用于新员工本身服务质量的提升。

五、提升酒店服务礼仪培训质量的策略

(一) 增加服务礼仪培训的成本

酒店管理层人员需重视酒店服务礼仪培训学习,利用转变酒店管理层人员对酒店服务礼仪培训学习态度,使酒店服务礼仪培训学习工作得以高效率提升,只有这样,酒店管理层人员才可以有信心对酒店服务礼仪培训学习机构投入合理资金,得到了资金费用支撑,培训学习机构才能够更好为酒店服务礼仪工作人员进行合理培训学习缺少,从而全面性的为酒店工作人员讲解酒店服务礼仪培训学习的各式细节,不但可以一次性通过,还可以有机会学习到不同知识。除此之外,酒店管理层人员还需关注到经历了培训学习的酒店服务礼仪工作人员礼仪普通工作人员两者之间的差距性,同时让酒店管理层人员观看到不同酒店员工和酒店经济效益的差异,不然的话,很难满足对酒店管理层人员的说服^[5]。

(二) 提高员工素质,调动工作积极性

以酒店角度为基本要素,酒店服务工作人员应在培训学习中落实酒店服务礼仪的有效性,而不是在酒店上班时想尽办法躲避劳动,这就需要酒店服务工作人员具备较高的职业素养和个人素养。因此,酒店在实施招聘过程当中,必须严厉遵循招聘准则和要求,对新员工实施各个方面考核制度。对于酒店服务礼仪工作人员在工作中比较积极的员工,在招聘中应积极聘请这类职业工作者,只有这样,在进行酒店服务礼仪工作过程当中,酒店服务工作人员才可以充分接收和学习酒店相关知识,以此提升酒店服务工作人员的积极性。而对于培训学习方向来看,充分调动酒店服务工作人员的积极性,让他们提高兴趣,爱好学习,以此更好实施培训机构的培训制度。

(三) 改革培训的理念,优化培训方法

酒店想要获得长期稳定发展,必须跟上时代发展的步伐,酒店培训学习机构和相关教育机构,使酒店服务礼仪培训培训的思想理念也做出了较大改善。酒店服务礼仪培训抛弃传统的思想理念、优化培训体系,促进酒店服务工作人员的思想素养能够追上现代化的社会发展。酒店还可以对其进行相关数据信息调查,从而掌控人们的实际需求。按照这种方式方法,充分掌控酒店学员的服务模式,在培训学习期间对相关员工实施教学模式,切实落实酒店服务礼仪培训优化^[6]。

酒店服务礼仪培训的重点需要注重对管理人员的培训,通过

培训管理人员提升能力,由此够提升酒店的经营水平和服务质量。在酒店服务礼仪培训过程中,酒店可以在工作人员管理层次划分的基础上,针对不同层次的工作人员制定针对性的培训方案:高层管理者的培训工作以服务理念为主;中层管理人员的培训工作以强化服务目标与计划跟踪为主;基层管理人员培训的主要内容或服务沟通技能水平提升,由此通过全方位酒店服务礼仪培训提升酒店服务质量整体水平。

(四)理论与实践有机结合

酒店服务礼仪培训的提升,需要确保全体工作人员可以全面掌握岗位技能与知识,确保可以适应岗位工作需求变化,还可以确保工作人员全面投入到最佳工作状态。

酒店为了进一步强化各岗位工作人员的技能与知识掌握水平,可以在礼仪培训当中落实理论与实践有机结合,从而确保工作人员可以更加全面、深入的学习服务礼仪的基本理论和实践技能,使工作人员的服务礼仪素养、水平得到全面提升。

工作人员在理论与实践有机结合的礼仪培训中,可以充分、灵活的运用礼仪服务知识与技能,并在实践中产生新的感悟。在酒店服务礼仪培训中实现理论与实践有机结合,可以提升服务礼仪运用的灵活性,使工作人员在实践工作中将理论与实践技能融会贯通。理论与实践有机结合的培训方式遵循了礼仪服务的客观规律,即礼仪服务源于生活实践。酒店工作人员需要确保自身在工作中、生活中发现身边的礼仪,以服务礼仪准则来规范自身行为,使礼仪成为一种素养融入自身。

(五)营造服务礼仪氛围

营造良好的酒店服务礼仪培训氛围,对于提升酒店工作人员服务礼仪水平具有重要且积极的作用。酒店日常经营需要多部门联合作业,各部门在工作中相互联系、沟通,确保信息资源的对称性、透明化,这也为营造服务礼仪氛奠定基础。良好的营造服务礼仪氛围可以确保

每一位酒店工作人员都能自觉的追求高质量的礼仪服务,对于提升酒店经营水平、提升顾客服务水平具有重要意义,从而使酒店创造更多的综合效益。在营造服务礼仪氛围的过程中,通过规范酒店工作人员言行、引导正向舆论价值,形成良好的服务礼仪氛围,使全体工作人员可以沉浸在高水平、高标准的礼仪服务工作氛围中。与此同时酒店还需要配合召开例会、接受客户反馈等方式及时调整礼仪氛围,通过传播正面信息推动酒店服务礼仪文明建设,营造更加理想的礼仪文化气氛、打造服务礼仪大环境。

(七)强化前厅培训

酒店前厅是顾客进入酒店后最先接触的部门,因此酒店前厅的礼仪服务水平将直接决定顾客对酒店的第一印象。为了确保顾客忠诚、提升综合效益,酒店服务礼仪培训需要重视对前厅部门的重点培训。

①完善前厅培训方案

由于酒店前厅负责与顾客直接对接,因此培训课程体系需要从顾客实际需求出发,与此同时需要充分考虑前厅工作人员的岗位需求,在考虑酒店经营管理发展战略的基础上,完善前厅培训方案。

前厅培训需要确保工作人员可以结合客户需求针对性解决问题,与此同时还可以提升前厅实际工作效率;满足客观的社会发展需求,因此前厅培训需要实现多元化,充分运用前沿的现代科学与自主创新知识深入开展培训。多元化的前厅培训模式可以提升前厅培训的灵活度,最大限度上减少事件、空间对前厅培训的限制,由此充分调动前厅工作人员接受培训的积极性,还能够进一步刺激前厅工作人员的培训需求,提升前厅工作人员接受培训的主动性、增进前厅工作人员对酒店服务礼仪的理解,从本质上提升酒店前厅的

礼仪服务水平。

②评估与激励有机结合

每一次前厅培训结束后,前厅负责人需要对本次培训的效果进行充分分析与全面评估,并在此基础上对前厅培训进行适当调整,确保前厅培训的质量水平得到进一步提升与优化。

酒店可以建立专门的前厅培训系统,该系统将前厅培训评估体制和激励机制进行有机结合,从而确保前厅培训可以更好地提升前厅工作人员的礼仪服务水平。评估与激励有机结合,可以使前厅工作人员进一步规范言行、遵守酒店规章制度,与此同时进一步激发工作人员的工作热情与学习热情,主动在工作中、生活中学习礼仪服务,并学习到的礼仪服务应用到为顾客服务中。

评估与激励有机结合可以全面提升酒店前厅的礼仪服务质量,可以给顾客留下良好的第一印象,对于提升顾客忠诚度具有重要意义。

(六)落实奖罚机制

虽然酒店营造了良好的礼仪服务环境、开展了有效的礼仪服务培训、制定了全面的礼仪服务规定,但是在实际工作中仍然难以保证部分工作人员违反礼仪服务规定,进而影响酒店形象。为了确保礼仪服务的有效落实,酒店需要采取强制措施保证酒店工作人员的礼仪服务行为。奖罚机制是一种有效的强制规范措施,对工作人员形成了一种礼仪服务倒逼机制。

奖罚机制在落实过程中需要确保及时性,通过及时召开例会公开表扬礼仪服务工作优秀者,并给予荣誉与奖金;对于违反礼仪服务规定者,可以通过私下沟通的方式做思想工作并给予经济处罚以示警告。

酒店服务礼仪培训中,通过确保评估与激励有机结合,可以保证日常礼仪服务的有效落实,为酒店树立良好形象。

结束语:

总的来说,酒店行业想要在现代化社会发展中实现可持续发展,酒店服务礼仪培训是必要也是主要的手段之一。酒店属于服务行业,与文明礼貌和礼仪礼节都存在紧密的关系,所以,对酒店服务礼仪规范非常重要,作为酒店工作人员来说,不但要具备一定的职业素养和道德素养,还要注重文明礼貌和礼仪礼节,以规范化和标准化服务礼仪对待宾客,只要酒店每个工作人员都做到了这样,才可以提升酒店工作质量和效率,从而实现酒店经营的可持续发展。

参考文献:

- [1] 潘丽辉,黄馨仪,张荆艳.现代学徒制背景下的“酒店服务礼仪”教学改革探索——基于“校企合作、线上线下融通”视角[J].晋城职业技术学院学报,2021,14(04):44-48.
- [2] 曾希熙.关于酒店服务礼仪培训中的问题策略研究[J].财富时代,2020(11):212-213.
- [3] 马莲芝,郑少琳,于凤华.分层教学在“两后生”酒店管理与服务职业技能培训中的实践——以广西南宁技师学院为例[J].广西教育,2020(38):127-129.
- [4] 张雪斌.基于混合式教学模式的中职课程资源库构建研究[D].贵州师范大学,2020.
- [5] 张乙喆.新时期酒店服务礼仪培训质量提升策略[J].传播力研究,2019,3(29):224-225.
- [6] 李鹏飞.浅谈酒店服务礼仪培训存在的问题及应对措施[J].传播力研究,2019,3(02):199-200.

作者简介:

黄淑蓉(1988年05月),女,汉族,广东省汕头市,陕西师范大学硕士,讲师,研究方向:服务营销。