酒店服务的标准化与个性化问题探讨

◆黄明昕

（暨南大学工会委员会　广东广州　510632）

摘要：随着我国社会经济的快速发展，酒店行业的发展也随之得到了推动。现如今酒店行业的竞争越来越大，人们对酒店的服务也提出了更高的要求，尤其是在激烈的竞争环境中，服务成为了酒店占据市场的重要因素之一。现如今人们越来越追求个性化，因此个性化服务也成为了酒店行业发展的标签。个性化服务就是对标准化服务的一种创新，本文就对酒店服务的标准化与个性化问题进行深入探讨。

关键词：酒店；标准化服务；个性化服务；探讨

引言

现如今，随着经济水平的提升，人们对生活质量的要求越来越高，并且在高质量的生活水平之上，人们还越来越追求个性化。酒店行业就抓住了人们对个性化的需求，进而对酒店服务进行创新改革，现如今个性化的酒店服务成为了酒店吸引住客的重要途径。但是有些酒店在追求个性化服务的基础上，忽视了标准化服务，有些酒店在保持标准化服务的基础上，又无法做出创新与改革，这就需要酒店能够合理协调标准化与个性化服务之间的关系。无论酒店服务如何创新，如何赋有个性，但是标准化服务是最基础的条件，个性化创新也必须建立在标准化服务的基础上。

1、标准化与个性化之间的关系

首先，标准化是酒店服务的基础，从住客登记入住到办理退房，这期间如果没有好的秩序和标准的服务，那么住客也无法获得高质量的住宿体验。无论是高级酒店，还是经济型酒店，标准化服务都是酒店发展的基础。其次，个性化服务是建立在标准化服务的基础上。个性化服务是将酒店服务进行创新改革，使得服务更具有特色，有效的吸引客源，提高酒店的经济效益。但酒店的个性化服务是建立在标准化服务基础上的，酒店的个性化服务必须在保证标准化服务的基础上进行创新改革，而不能摒弃标准化服务随意创新[1]。如果酒店仅仅注重标准化服务，虽然会让住客感受到安全和踏实，但是不能给住客带去更多的新意，而如果将标准化服务于个性化服务相结合，创造出来的服务效果则会更加优异。所以说标准化和个性化服务之间的关系是相辅相成的。

2、个性化服务的必要性

首先，个性化服务可以有利于酒店增强竞争力。现如今酒店市场的竞争越来越激烈，传统的标准化服务已经无法满足人们的住宿需求，尤其是在城市中，人们在选择酒店时容易选择有特色的酒店，而没有特色的酒店则无法获得更多的客源。酒店通过将服务创新，使得服务更具有个性和特色，可以有效的吸引客户，并且还可以增加更多的回头客，从而在激烈的市场中获得有利的优势[2]。其次，个性化服务可以有利于酒店树立形象。充满特色的个性化服务可以让住客感受到酒店的关怀，也可以让住客感受到不一样的住宿体验，加深住客对酒店的印象。最后，个性化服务可以培养更多的回头客。个性化服务容易让住客对酒店产生好感，甚至依赖酒店的住宿环境等，从而以后的住宿也会依然选择之前的酒店。

3、酒店服务中存在的问题

3.1 标准化服务的问题

首先，酒店所面对的顾客是多种多样的，不同性别、地区、职业的顾客有不同的生活方式，并且在酒店的服务上也有不同的需求，所以酒店中标准化服务很难满足到不同顾客的不同需求。其次，很多酒店的标准化服务没有落实到位，酒店中最重要的标准化服务就是保证顾客的住宿安全和卫生，而现如今很多酒店的卫生都十分令人唏嘘。有些新闻报道甚至曝光了酒店用顾客使用的浴巾擦拭马桶等，酒店如果连最基础的卫生都不能保证，那根本也无法得到更好的发展[3]。最后，酒店标准服务的质量普遍较低，很多酒店的服务人员专业素质都比较低，有些服务人员在面对顾客时，甚至会带有情绪等。标准化服务中的种种问题都会直接影响酒店的发展。

3.2 个性化服务的问题

首先，个性化服务是针对不同的顾客提供不同的服务，而这种服务不仅会加大酒店的经营成本，还会降低酒店的服务效率。比如在酒店中，酒店为顾客提供各种不同类型的床铺供顾客选择的个性化服务，这种个性化服务虽然可以满足不同顾客对床铺的需求，但是同时则增加了酒店设施的成本[4]。其次，个性化服务会导致服务任意化。个性化由于比较复杂、随性，其需要赋予服务人员更多不同的权限，从而为顾客提供更多不同的服务。服务人员在拥有更多权限的情况下，很容易出现工作怠慢、滥用权限的现象，进而导致酒店服务任意化。最后，个性化服务对服务人员的要求比较高，其需要服务人员随机应变，准确的为顾客提供相应的服务，但是由于酒店大部分服务人员都没有专业的个性化服务技能，所以酒店个性化服务也无法充分发挥作用。

4、加强酒店服务的策略

4.1 促进个性化服务标准化

酒店中的标准化服务要不断的改善，不仅要考虑到最基础的要求，还要考虑到各种例外事情的发生。比如酒店在制定服务标准时，应该先进行试营业，对顾客进行问卷调查，以此来了解顾客的实际需求[5]。在了解不同顾客的不同需求后，服务标准应该综合顾客的不同需求以及酒店实际情况制定服务标准。在改善标准化服务的基础上，酒店要将个性化服务标准化，使得个性化服务能够有序进行。个性化服务是在有条件的基础上为顾客提供相应的服务。比如酒店可以要求服务人员学习多国的基础语言，比如打招呼、介绍、推荐等简单的语言，这样服务人员可以让顾客感受到亲切。个性化服务标准化可以使得酒店的个性化服务更加规范、统一。

4.2 加强服务意识和服务质量

首先，酒店要加强服务人员的服务意识，无论是标准化服务还是个性化服务，都必须保证服务质量。其次，酒店在追求个性化服务的基础上，要保证标准化服务的质量。最后，个性化服务要在最大程度上满足顾客的不同需要，但是也要注重个性化服务的规范。个性化服务在追求个性、新颖的基础上，还要注重服务的质量，只有全面提高服务质量，才能赢得顾客的信任和喜爱。

结束语

酒店个性化服务不仅可以提高酒店的竞争力，还可以给住客留下深刻的印象，进而增加更多的回头客。但是酒店服务中，标准化服务是最基础的服务，所以酒店在追求个性化的服务时，要注重保证酒店的服务标准，要做到在标准化服务的基础上对服务进行创新改革，使得服务不仅有质量，同时也赋有个性。在激烈的市场竞争中，酒店只有协调好标准化服务于个性化服务之前的关系，坚持个性化服务的标准化，才能占据一定的市场地位，也能促进酒店持续稳定发展。

参考文献：

[1]侯雨梅,孙琳. 关于酒店业标准化与个性化服务的思考[J]. 现代营销(下旬刊),2017,05:227.

[2]徐亚茹. 经济型酒店的标准化服务及个性化服务[J]. 商,2015,20:23.

[3]徐家兴,王秋玉. 论酒店个性化服务与发展趋势[J]. 西部皮革,2016,24:127.

[4]张懿玮. 服务标准化和个性化:问题和协调[J]. 标准科学,2014,02:62-65.

[5]朱飞,罗治得. 酒店个性化服务问题及对策研究——以盐城鸿基玄武酒店为例[J]. 商,2013,02:59.