



第三单元 上岗工作

模块一 班 前 会

实训项目 如何开班前会

【实训目的】

- (1) 掌握班前会需要服务的流程和工作细则。
- (2) 养成学生高效、细心、全面考虑问题的职业素质。
- (3) 培养细致到位、针对性服务的工作习惯。

【实训要求】

- (1) 掌握班前会的流程、工作细则及特殊情况的强调。
- (2) 熟记当天的工作事宜及注意事项。
- (3) 有效地预计当天的客情状况。
- (4) 准确检查服务人员的仪容仪表。
- (5) 正确填写交接班登记表。

【实训准备】

模拟商务中心、工作服、相关化妆品、剃须刀、指甲刀、分工本等。

【实训内容】

一、模拟班前会的全过程

(一) 确定开会的时间

接到开班前会的任务后,立即与同事核对一下正确的时间,明白开班前会的程序和自己应该做的事,如化淡妆,绾发髻,着工装等。



（二）准时到场参加会议

- （1）到场后要做好开会时的一切准备，比如对自己昨天工作的分析，不足和优势等。
- （2）会议开始时喊出酒店的口号，要有激情。
- （3）用标准的站姿，细心听取领导的讲解。
- （4）总结自己的不足。

（三）离开会场

离开时要有序，不能影响来访的客人，要明确自己是代表企业形象的。

二、管理层的班前会工作

（一）做好充分的会前准备

通知服务员开会的具体时间，做好昨天的总结和今天的期望工作，给服务员以工作的激情，表扬优秀的员工，给别人以鼓励。

（二）准时到达会场

- （1）向员工问好。
- （2）检查仪容仪表。
- （3）给员工分配工作任务，下达会议精神。
- （4）检查卫生，做好工作准备。

【实训注意事项】

一、保证服装的整齐、清洁

1. 头发

- （1）保持头发清洁，经常洗发。
- （2）前发不可遮及眼睛，发式不可吹得过于夸张。
- （3）男员工长发侧面不可以盖过耳部。
- （4）女员工穿制服时，头发必须束起，发夹必须为黑色。

2. 鼻

经常留意及修剪鼻毛。

3. 胡须

男员工不准留胡须并且每天必须剃胡须。

4. 指甲

- （1）所有指甲应短而干净。
- （2）女员工不能涂色彩艳丽的指甲油。

5. 首饰

- （1）女员工不可佩戴垂下来或夸张的耳环。
- （2）项链不可露出制服外。
- （3）不能佩戴任何质地的戒指和手链，以免影响食物卫生。



6. 袜子和鞋

- (1) 袜子必须为黑色。
- (2) 必须穿着由酒店发给的工鞋或皮鞋上班。

7. 铭牌

必须佩戴铭牌上班。

8. 服装

上班时必须穿着干净制服,且穿着整齐;必须戴工作帽;必须系围裙及佩带净布。

二、熟悉最近的客情状况

酒店员工要对入住宾客的随时状况进行关注。

【实训测试】

班级: _____ 姓名: _____ 时间: _____

序号	考核内容	考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
1	仪容仪表	服务牌佩戴在外衣左上方,服装整洁得体、无破绽,纽扣齐全;鞋袜洁净;不留长指甲;不佩戴过于醒目奇特的饰物;男服务员不留胡须,发长不盖耳;女服务员化淡妆	18	有一项不符合要求,扣3分,扣完为止		
2	仪态	行走、站姿正确,行为规范有礼	10	有一项不符合要求,扣2分,扣完为止		
3	开会的 具体过程	1. 确定开会的时间 接到开班前会的任务后,立即同同事核对一下正确的时间,明白开班前会程序和自己应该做的事,如化淡妆,绾发髻,着工装等 2. 准时到场参加会议 (1) 到场后要做好开会时的一切准备,比如对自己昨天工作的分析,不足和优势等 (2) 会议开始时要喊出酒店的口号,要有激情 (3) 用标准的站姿,细心听取领导的讲解 (4) 总结自己的不足 3. 离开会场 离开时要有序,不能影响来访的客人,要明确自己是代表企业形象的	42	每出现一处错误或遗漏,扣7分,扣完为止		
4	班前会 流程	按照正确的程序开班前会	30	每出现一处错误或遗漏,扣5分,扣完为止		
合计			100			

考核时间: _____ 年 _____ 月 _____ 日

考核教师(签名): _____



【经典案例】

班前会的总结

一天早上,商务中心李领班仍然按照每天的例会时间组织员工开会,今天开会的内容除了以往的常规内容以外,额外加了一个小的培训,因为前段时间商务中心员工在如何正确兑换旅游支票这个手续上总是问题不断,所以领班总结了出现问题的几个关键之处,在今天的例会上给员工们作了一个小小的培训。

例会刚完,酒店就有3个外宾团同时退房离店,客人要求兑换外币,前后共兑换了二十几笔,当中有两笔是旅行支票。某客人在兑换一笔T/C时,给了接待员没有复签的T/C,接待员刚接受早上例会的培训,面对业务量较大的兑换业务格外小心,紧张而不慌张,坚持操作规范,严格对票据的复核程序仔细复核后发现支票没有复签,避免了一场损失。

评析:前厅商务中心面对客人群体多样化,工作面广,问题任务繁杂,在这种情况下部门员工需要掌握的知识较多,更新较快,每天的员工例会能够很好地及时地总结 and 发现问题中面临的问题,对于员工来说是一个非常重要的环节,员工班前会质量的高低直接决定了员工服务的质量。

(资料来源:根据网络资料整理)

【实战演练】

1. 学习情境

如果你是某酒店商务中心的领班,你如何为商务中心服务员开班前会?

2. 实训模拟流程

学生以小组(八人一组)为单位进行模拟演示。一位扮演商务中心领班,七位扮演客人。需要注意每组同学模拟的角色必须变换,每位同学两个角色都要扮演。

3. 学生训练,教师答疑

4. 课堂实训总结评价

【作业与思考】

1. 班前会的流程都有哪些?
2. 简要说明班前会的重要性。

模块二 装订程序

实训项目 装订服务流程

【实训目的】

- (1) 使学生掌握文件装订服务的程序及方法。



(2) 培养学生严谨、认真、及时服务的工作态度。

【实训要求】

- (1) 具备熟练的打字、装订文件、计算机操作等技能。
- (2) 注重工作效率,认真仔细。
- (3) 善于辨认客人的笔迹。

【实训准备】

一个能容纳 5 人进行文件输送训练的办公室、计算机每人一台、打印纸、收费单、装订机、文件夹、文件袋、商务中心工作人员若干名。

【实训内容】

一、接收文件

- (1) 用标准的问候语言与客人打招呼,微笑自然。
- (2) 了解客人的要求。
 - ① 按客人的要求把文件分类。
 - ② 了解文件的数量。
 - ③ 用适当的方法将文件分类。
 - ④ 按客人的要求对文件进行装订。
- (3) 告知客人打字的收费标准,征询客人付款方式。如果客人需要签单挂账,要查询系统中客人的权限,有足够权限的可以让客人签单。如权限不够,要向客人委婉地说明,请客人现金付账。
- (4) 根据原稿的量来估计装订文件所需的大约时间,并告知客人。如果客人多或暂时不能给客人装订时,应有礼貌地向客人解释。若客人不着急,告诉客人装订好后,会通知房间,请他来校对原稿。记录客人的姓名、联系电话、房号等信息。

二、装订工作

- (1) 开始装订,要求准确、迅速。

装订方法如下。

 - ① 将各纸页码齐背规;衡量背规后的文件厚度。根据需要装订的文件厚度选择相应规格的 U 形导管,并将码齐背规后的文件背规的一侧插入所选择的 U 形导管中;调整挤压机构的间隙,该挤压机构包括两个并列的、旋转方向相反的挤轮;使插入文件的 U 形导管通过挤压机构,两挤轮之间的最小间隙处位于 U 形导管的自由端附近。
 - ② 不使用金属针即可对文件等进行装订的装订方法及其装置,其要点在于使用非金属制的装订片,使重合的多张纸张,形成一体的装订方法,暂时保持装订片,同时使用在上述纸张上形成大致呈“コ”字形或大致呈圆弧形的切入线的切断刃,通过使上述切断刃扎入上述多张纸张,而使上述纸张沿着上述切入线向上述切断刃的扎入方向弯曲,并且,利用此弯曲



所产生的空间,使上述装订片的两端部贯穿上述多张纸张而通过,从而将其插通,并利用纸张等的装订片使纸张形成一体。

③ 公文装订标准。

左侧装订,整齐牢固,不掉页;切口光洁,符合标准,数量准确。

无多页、无缺页、无颠倒、无混装。

裁切规格符合标准,误差不超过 $\pm 1\text{mm}$;不歪、不斜,四角成 90° 直角。

清洁无脏、无折角、无刀花、无毛茬、无缺损。

装本平整,钉距适当,无坏针、无漏钉、无重钉,胶装不掉页、不粘面,胶口不超过 5mm 。

文件装订时的书订位置:订位为两钉钉距外订眼距书心上下各 $1/4$ 处,允许误差 $\pm 4\text{mm}$ 。

(2) 将文件按类型分离出来,并严格按照客人的要求进行装订,直到客人满意为止。

(3) 询问客人是否需要帮助运送文件;如需运送,确定运送时间或帮助客人运到指定的地点。如果客人在确认稿件无误后再来修改,应收取修改费用。

(4) 告知客人服务完毕,询问客人是否需要复印,并主动提供简单的装订服务。如果稿件量较多的话,还可以询问客人是否需要装订成册的服务。

装订要求:要求装订迅速准确,并且尽量确保文件装订的正确率和美观性,避免花费时间校对。

三、结账工作

(1) 将打印件及原件交给客人。

(2) 报上费用总额,询问付款方式。

(3) 如客人需要付现金,要询问是否需要发票,然后唱收唱找。发票与找钱要用双手奉上。发票上应有日期、消费内容、金额、总额(大小写)、人员签名这几项内容。

(4) 如果客人是挂房账的,则礼貌地请客人出示房卡,然后在计算机上核对一下客人姓名、房号是否相符。无误后开具挂账单,写清以下内容:房号、姓名、消费内容、金额、总额、开单日期、人员签名。然后双手递给客人请其签单,并稍微示意一下签名的位置。如果客人没有笔,则用双手递过去,注意笔的状态是应该可以使用的,除去笔帽的,笔尖朝向自己的。

(5) 签完后道谢接过,提醒客人不要遗忘物品在商务中心,微笑目送客人离去。

(6) 做好打字工作日志的记录,要求书写清楚、正确、完整。需保存的文件要在交接本中记录好存储的路径。

【实训注意事项】

(1) 各小组两两结合,分别扮演商务中心人员与客人,轮流练习。课后以小组为单位进行总结。

(2) 在打字服务中,要培养学生认真、仔细的工作态度,避免出现打字错误。

(3) 要求学生在课余时间进行打字练习,提高录入速度。

(4) 打印结束后,要将原稿交给客人,并注意替客人保密打印内容。



【实训测试】

班级：_____ 姓名：_____ 时间：_____

序号	考核内容	考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
1	仪容仪表	服务牌佩戴在外衣左上方,服装整洁得体、无破绽,纽扣齐全;鞋袜洁净;不留长指甲;不佩戴过于醒目奇特的饰物;男服务员不留胡须,发长不盖耳;女服务员化淡妆	4	有一项不符合要求,扣2分,扣完为止		
2	仪态	行走、站姿正确,行为规范有礼	4	有一项不符合要求,扣2分,扣完为止		
3	装订服务具体过程	(1) 用标准的问候语言与客人打招呼,微笑自然 (2) 了解客人的要求 (3) 告知客人装订的收费标准,征询客人付款方式 (4) 接过原稿认真阅读一遍,识别文件的类型,有不清楚的地方马上询问客人 (5) 根据装订的文件数量来估计装订所需的大约时间,并告知客人	20	每出现一处错误或遗漏,扣4分,扣完为止		
4	装订工作	(1) 开始装订,要求准确、迅速 (2) 将文件装订起来,请客人核对 (3) 核对无误后装订正式文件 (4) 询问客人是否需要保留电子文件	50	每出现一处错误或遗漏,扣5分,扣完为止		
5	结账工作	(1) 将装订文件交给客人 (2) 报上费用总额,询问付款方式 (3) 结账收款 (4) 礼貌地向客人道别 (5) 做好装订工作日志的记录	10	每出现一处错误或遗漏,扣2分,扣完为止		
6	装订服务流程	按照正确的程序向客人提供装订服务	12	每出现一处错误,扣2分,扣完为止		
	合计		100			

考核时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

考核教师(签名)：_____



【经典案例】

重复打印消费单为难消费者

江西省农村信用社(电子服务市场扩展部)提供的银联POS机,刷卡消费不能打印相应的消费账单,只是以短信形式给客户提供消费信息,给使用POS机的户主和顾客带来很多不便,也给市民周女士带来了矛盾纠纷。

据周女士介绍,她在渊明北路60号开了一家服饰店,随着越来越多的消费者选择刷卡



消费,在江西省农村信用社工作人员的推销下,她店里安装了一部与电话捆绑自助转账终端设备。并与该银行签订了一份自助转账特色服务终端特约商户服务协议书,同时交纳了500元押金,对方承诺在取消服务时可退回。

然而,最近一个多月来,因POS机无法使用,她多次向业务员要求取消该服务,都遭到拒绝。周女士说:“他们说我必须退顾客多刷的400元钱,他们才能帮我取消这项业务。”周女士告诉记者,当时有一名顾客李小姐在店内刷卡消费400元,可是她的手机半天没有接到刷卡成功的短信提示,所以以为交易未成功她又让李小姐刷了一次。第二天对账时,也未发现多收了400元。可一个月后,顾客李小姐拿着她的信用卡账单来说,称当日交易刷了2笔400元。

“当时,我们通过查看李小姐所提供的对账单发现,其中一笔入账账户并非我的账号,所以向江西省农村信用社提出了此问题,但事情一直未得到解决。”周女士说,顾客的信用卡账单上显示未入她的账户,江西农村信用社也没有确认多刷的400元是否已入她的账户,因此一直未解决此事。最近由于POS机无法使用,她向银行申请取消,却因这笔错账被拒绝了。

6月3日下午,记者陪同周女士来到位于洪都大道上的江西省洪都农村商业银行,该银行综合部一负责人了解此事后解释,商户不能以收到交易短信作为交易成功的唯一标准,因为交易短信有可能滞后或发送不成功。

“银行与运营商方面的短信平台也有个反应过程,若出现信息堵塞的情况,短信未发出,但只要刷卡交易成功,那么,店家其实就已经入账了。”该银行电子银行部熊部长还解释称,绑定POS机的入账短信只是起提醒作用,不能作为入账的凭证。此外,对于因错账导致无法取消POS机的问题,负责人最后也承诺,只要周女士将错账金额退回,并由该联社将金额重新汇至消费者的账户后,周女士便可以让工作人员为其取消POS机服务。

评析: 这种状况可能是由于打印机的问题,可是打印了消费单,服务员怎么可能会不知道这种情况发生呢,说明在服务的过程中,我们是没有用心服务的,让客人付两次单,这就是企业的原因了,企业的服务员没有尽到一个服务员的职责,这种事情的发生,企业要付全部的责任的。

(资料来源:根据网络资料整理)

【实战演练】

1. 学习情境

某位客人到商务中心办理装订业务,你如何为客人提供服务?

2. 实训模拟流程

实训开始→欢迎客人→接受装订→装订工作→结账工作→实训结束。

学生以小组(两人一组)为单位进行模拟演示。一位扮演商务中心人员,一位扮演客人。需要注意每组同学模拟的角色必须变换,每位同学两个角色都要扮演。

3. 学生训练,教师答疑

4. 课堂实训总结评价



【作业与思考】

1. 如何使用装订机装订符合规格要求的文件?
2. 简述装订服务流程。

模块三 会议服务流程

实训项目 会议服务流程操作

【实训目的】

- (1) 掌握会议服务的流程和工作细则。
- (2) 养成学生高效、细心、全面考虑问题的职业素质。
- (3) 培养细致到位、针对性服务的工作习惯。

【实训要求】

- (1) 掌握大、中、小型会议服务的流程,工作细则及特殊情况的处理。
- (2) 熟记各会议团队负责人的联系电话。
- (3) 熟知团队会议的收费标准。
- (4) 准确检查会议客人所需的物品。
- (5) 正确填写会议登记表。
- (6) 熟练掌握会议的多媒体的实用知识。

【实训准备】

模拟商务中心、话筒、会议场地、会议人员的茶水、会场的布置、多媒体 DVD 影碟机、计算机等。

【实训内容】

饭店常常会收到客人的会议通知,让酒店工作人员做好充分的准备。

一、会议接待程序

销售部在获取客户在宾馆举办会议的信息后,应着手做以下工作。

1. 及时与会务方负责人进行联络

(1) 清楚了解会议性质(属日常接待工作,还是商务活动,是否有重要嘉宾参加等)及内容(包括时间、人数、所需房间数、场地、器材、形式、交通及其他特殊要求等)。

(2) 若属大型、重要的会议接待,在和客户商定有关接待细节后,应及时向部门主管领导汇报情况,由部门主管领导召开协调会议,统筹整个会议的接待工作。



2. 落实会议场地和房间数量

在会议洽谈协商的过程中,应和会务方具体负责人详细讨论有关的会议细节,做好记录,尤其应尽快落实是否有适合客人要求的场地和客房。当确认场地及客房可按客户要求提供后,应向餐饮部、房务部发出预留场地及房间的通知书。

3. 商谈价格

当确认场地及客房的安排没有问题后,应根据实际情况给客户提供清晰的价格。如该活动涉及多项内容,应会同有关部门对某些价格进行调整及平衡。价格政策是相对固定的,如超出自己的权限,应及时向主管领导请示。

4. 签订会议协议,收取会议押金

当会务方已确认所有会议细节后,双方应根据要求及承诺签订会议协议,并依照协议收取相应的会议押金。

5. 下发会议接待通知单

签订好会议协议后,根据双方协商的具体内容和有关细节,填写会议接待通知单,经核对无误,下发至各部门,并保存该次会议的档案。

6. 会议接待

发出会议接待通知单后,需和会务方负责人及宾馆相关部门随时保持联系,协调会场的布置,跟踪会议进程。

7. 会议结账

会议结束,若客户消费挂账,其账务由销售部和财务部共同催收,餐饮部给予协助。

8. 会议送别

恭送会务方领导及办会负责人,为宾客留下美好感受;同时择机赠送精美小纪念品给会务方负责人,加深友情。

9. 会议结束

会议结束,视需要召开总结会,分析会议接待的得失,并将客户意见反馈至相关部门,同时销售部应做好回忆资料的存档工作;对有新闻价值的会议接待活动,可撰稿送媒体发表。

二、房务部接待程序

房务部接到销售部下发的会议接待通知单后,应做到以下几点。

1. 会议接待的前期工作

(1) 熟悉、了解会议接待通知单的内容。

(2) 了解结算方式,收费项目、联系人和费用签单人。

(3) 落实是否需要安排会议用房及用房数量和时间,了解房间是否需要开通长途电话、撤酒水、加床。

(4) 落实房间配备的鲜花、水果标准及总经理名片、致意卡等。

(5) 落实参会嘉宾是否乘专梯,客人是否分批到达。

(6) 负责会议嘉宾报到时房卡的分发等。