

2023解读酒店管理的五大细节服务

产品名称	2023解读酒店管理的五大细节服务
公司名称	广东工程宝科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	广州市天河区天河路547号804房（不可作厂房使用）（仅限办公用途）
联系电话	020-87564231 18011726340

产品详情

服务是经营者永恒的话题，用优质服务满足客户需求是经营者*主要的目标之一。伴随着商战的日益激烈，经营者们也越来越注重做“服务”的文章，服务的范围也在不断扩大，除了传统内容外，一种新型的服务形式——细节服务，以完善的细节来赢得顾客也越来越受经营者们青睐。能关注服务细节，做好细节服务，就一定能提高服务质量，提高客户满意度。

“细节决定成败”——如今的酒店服务业竞争俨然已是细节的较量。从过去单纯追求名气的粗放型酒店模式到如今的“意在味外”的酒店业态势，客人对酒店服务的选择已经上升到了“形而上”的高度。顾客选择一个酒店，多是从“综合素质”去考虑，是对环境、氛围、服务等各方面的一个综合考评。酒店应努力为顾客营造出“物超所值”的消费观，让他们不仅消费到服务，还能消费到尊崇、关爱、荣耀等“附加值”。

服务本身就是餐厅、酒店的“产品”，所以说服务的好坏决定着餐饮企业的命运。好的餐饮企业，它的服务必须是规范的、到位的也是人性化的。有时候仅仅从一个细节性服务就能预测到一家酒店的未来。因此细节管理的重要性体现在诸多方面：

一、酒店的素质决定输赢

企业的素质表现为企业作为一个以产品和服务满足变化着的需求，并以获取利润为目标而存在的社会化组织长期存在的合理性。它作为一种组织的集体的素质和系统的素质，是其追求使命感和**目标的团队和文化的素质，或者说，企业素质是企业作为一个有机体自我生存、自我完善和可持续发展的素质。

管理层的领导能力体现了细节管理。正如布鲁诺蒂茨所说：“一个企业家要有明确的经营理念和对细节无限的爱。”企业的管理者不可能事必躬亲，但一定要明察秋毫，要有解决细节问题的能力，并且成为员工的榜样，只有这样，企业的工作才能真正做细，做到位。

酒店忽视细节的代价。酒店的工作是由细节构成的环节，如果某个细节出了问题，这个环节就会偏离中心，甚至断裂。一盘味道很美的菜肴，上面点缀着香菜叶，可香菜叶中有黄叶或黑叶，这时的菜的美感会陡然下降。一个烟头会使酒店化为灰烬，一个错误的定价会失去一个市场。

同类酒店之间的差距是由细节构成的。酒店的功能是一致的，同类的酒店没有太大的差异，但是，经营者和消费者都能很清晰地鉴别出甲、乙、丙、丁，这种鉴别的基础则是细节上的差异。如北京的王府饭店和丽都假日饭店，客人无论从哪个角度，都能将他们区分得一清二楚。

成功源于细节的积累。酒店的成功取决于细节的积累，这种积累是日常的工作程序、服务规程、服务标准的体现，尤其是对个例的解决。成功与失败之间是由细节相连接的，做好了走向成功，否则就会因小失大，由小错误导致大错而失败。

二、酒店细节管理的实质

酒店管理中*大的事就是安全，即酒店与客人人身财产的安全，而安全工作就是由细节组成的，从制度的建立、实施到设备维护，整个过程构成了安全管理。所以，细节管理的实质就是有创造性地做好每一项工作。

酒店细节管理是一种创新。****的酒店在功能设置上是一致的，而他们之间的区别就是那些被常人忽视而被管理者做得很好的细微之处。这些细微之处是一种创新的思考和用心观察的结果。尤其是在管理中习以为常的事，谁能将它改变而做好，这就是一种创新。细节管理是管理艺术的体现。管理不仅仅是一门科学，更是一门艺术，而对细节的管理则是管理艺术的体现。

酒店构成细节管理的量化体系。在酒店管理中，对细节的追求是无止境的，但对细节的追求是可以衡量的，衡量的尺度，就是制定出相应的标准和规范，这些标准和规范构成了酒店管理的量化体系。

细节管理是微利时代的要求。市场竞争日益激烈，利润空间逐渐缩小，经济进入了微利时代。饭店市场也不例外，每一个经营者都感受到利润下降的压力，这种下降并呈现出加速的趋势，所以，如何增加利润，如何保持现有的利润率则成为经营者所关心的问题。英国实业家李奥·贝尔将微利时代赚钱的要点概括为“预测、差异、创新”的6字法则。

三、细节是提高服务质量的基础

细节到位取决于观念的改变。同样的问题站在不同的角度就会得出不同的结论，对细节的看法取决于管理者的思想意识和观察力、洞察力和分析问题的能力。因此，转变观念才能注意到细节，才能通过细节把握全局。

战略决策源于细节分析。无论战略上还是战术上的决策，都是通过对蛛丝马迹的分析后才做出的。管理的决策也同样是对市场的迹象、趋势的分析、对日常管理中的细节问题分析的结果。如果不善于对细节进行分析，就不可能有正确的决策。

酒店管理无大事，做好小事，才能成就大事。服务质量的高低取决于细节工作的程度，只有将服务的细节做到位，客人才能感觉到服务的存在，酒店才能实现体验营销。在事无巨细的管理中，细微之处才能显示出管理的水平，只有将一般人不注意的小事做好，才能将自己的酒店与其它酒店区别开，因为所有的酒店都大同小异。

四、细节管理的应用现状

在当今社会，细节对于我们每一个人来说，都是非常重要的，对于我们餐饮业更为重要。酒店就是要靠环境、菜肴和服务来吸引顾客的，顾客的多少与满意度直接决定酒店的生存。在服务工作中，一些小事，看似不轻易的细节，在客人看来都是非常重要的，所以我们要对客人真诚的关心和奉献，为客人全心全意的服务，以人为本，诚信敬业，酒店才能赢得口碑。

打造富有个性的企业品牌是每个企业*关键的事情，但是往往我们会陷入一些误区，比如有些企业认为广告能够“轰”出一个品牌，但是那只是品牌的知名度提高了。品牌的价值含量有多大，不是单靠密集的广告就行的。

一些国际知名酒店集团在开展营销活动时，十分注重细节的处理，如POP的摆放、礼品赠送、营销人员的现场解说等无不统一规范，不但可以达到预期效果，还使顾客对品牌服务有了亲身感受。“酒店无小事，件件是大事”。

服务人员细节的忽视。在为一桌客人服务的时候，服务人员首先要了解客人请客的性质、目的，在服务过程中，要察颜观色，以便及时达到客人需求。但在很多时候，服务人员只是重视了上菜的程序，并未观察客人用餐时的态度，以及反映。就无法做到提前服务。在为客人配菜时，往往忽略宴会的形式，是商务宴会还是家庭宴会。对于不同宴会的配菜区别不大，对于客人的要求也就无法更好的满足。对于常客，服务员重视了客人的喜好，但在客人每次来用餐时都配一样的菜品，重复的菜品使得客人用餐情绪大打折扣。虽然服务员注意了细节，记住了客人的喜好，但却忽略了客人的感受。还有客人在点餐时，有时会忽略菜品的数量，而服务员也未提醒客人，造成不必要的浪费。所以服务员在进行服务时，除

了要注意服务程序，也要注意细节服务，使客人满意而来，乘兴而归。而酒店有些部位的维修以及保养、清洁状况都影响到酒店所提供的整体服务的质量。

管理人员对细节重视不够。对于酒店业的管理人员来说，在环境等硬件条件既定的情况下，应静下心来抓一抓细节服务，有时细节才是*打动人心的地方。很多时候对酒店而言是“成也细节，败也细节”，所以**不要让一些细节性的服务砸了自家的招牌。“千里之堤，溃于蚁穴”，一个不经意的疏忽，其破坏力往往是惊人的。那个“一口痰吐掉一个联营药厂”、“一顿饭吓跑外商”的故事已经广为流传，它值得每一位管理人员感慨与深思。在日常的管理中，酒店管理人员不应只注重制度方面，更应加强细节方面的管理，强调服务人员对这方面的注重。酒店服务质量的好坏，不仅影响客人的旅途情绪，而且事关酒店声誉和效益。服务质量如何，关键在于服务能否到位，能否化“有形”为“无形”，让客人在不知不觉中接受到优质的服务。服务到位涉及到酒店的方方面面，同时也是多种因素的综合体。

五、提高酒店细节管理能力的要点

改善态度。客人到酒店接受服务，他接触的服务人员的态度在很大程度上影响着他对整个酒店服务的印象，并成为他评价酒店服务质量的重要因素。态度到位要求所有直接面对客人服务的人员，包括门童、行李员、前台接待人员、客房和餐饮服务人员等，服务时都必须重视客人、尊重客人，充分了解客人的心态和需求，想客人所想，帮客人所需。

态度到位还强调服务时态度要诚恳，是一种自然心态的流露，不是直接服务岗位的员工在酒店内也不能漠视客人。当然讲到态度，不能不提到微笑，因为微笑是表现态度的一种重要的外在形式。现在我们很多酒店都在强调微笑服务，但实际上不少酒店员工服务中的微笑只是一种职业化的微笑，给客人的感觉是应付的多，发自内心的少，缺乏情感和亲和力。另外，态度到位也要求酒店服务用语要文明、礼貌，基本的要求是“请”字开头，“谢”字结尾。

提高技能。服务到位仅有态度还不够，还必须有技能技巧作保证，比如对外宾服务，就要求酒店员工有较高的外语水平。技能技巧体现于酒店服务的各个方面和各个环节，不同岗位既有共性的要求，如沟通能力、协调能力、投诉处理能力、语言表达能力、预见能力、记住客人的能力等，也有个性的要求，如餐厅服务员的点菜能力、分菜能力、对食品营养的解释能力，客房服务员排除客房设备简单故障的能力、分析客人爱好的能力，前台服务识别客人类型和察言观色的能力，保安人员的案情分析能力，商务服务人员的计算机技能等。有了这些能力，服务人员在服务时才能较好地满足客人对酒店所期望的基本要求和某些特殊的要求，从而使服务到位在实际工作当中得到有效落实。

增强效率。效率到位在很大程度上体现于服务人员或服务节奏的把握上。随着人们生活节奏的加快，现在酒店服务都在强调速度快、高效率，以减少客人等待时间，提高客人满意度。但服务节奏快慢也要根据客人的实际要求来进行调整，比如有一位客人在某酒店餐厅就餐时就对上菜太快深感不满，原因是那天他与久违的老朋友见面，希望餐厅慢点上菜，以便他有足够的时间和老朋友交谈、畅饮，但酒店却做不到，不到20分钟，菜全上齐。因此，尽管该酒店餐饮服务效率很高，但却是服务不到位的表现。同样，如果两位情人正在默默对视时，即使他们酒杯里的酒所剩无几，服务员也要过会儿才能上去为他们服

务，这就是一种对服务节奏的准确把握。

改变方式。现在对酒店服务方式议论*多的恐怕就是中式铺床、西式铺床了。当前我国还有很多酒店为客人提供的是西式铺床服务，但是，当客人前一天晚上睡觉是把被子全部拉出来盖在身上，客房服务员第二天却还是为客人整整齐齐做好西式铺床，这种服务方式尽管酒店投入了不少时间和精力，但却是不到位的，到位就要为客人做其习惯的中式铺床。还有，如果不是正式的宴会，高星级酒店的分菜服务方式也值得商榷，因为客人的口味、偏好、食量等都不同，因此在分菜就餐时往往浪费的多，没有满足的也多。一般来说，酒店都有自己习惯的服务提供方式，客人也有自己习惯接受的服务方式，服务到位就要求酒店尽量按客人习惯接受的方式提供服务。

注重细节。高质量的酒店服务都非常关注细节，细节到位往往能给客人留下深刻的印象，为客人口口相传打下较好的基础。比如宴会上，服务员了解到宾客中有位糖尿病患者，就主动地为他送上一碗无糖的芋头汤；确定客人中有人过生日时，就通知有关管理人员送来一个生日蛋糕，带上温馨的祝福；有客人肠胃不舒服时，服务员马上把一碗清淡的面条送至房间等，这些都是细节到位的表现。

但现在不少酒店在服务过程中对细节有所忽略，例如，当客人还在房间休息或办一些事情时，总是有服务员来敲门问房间是否需要打扫和整理，这给客人的感觉就不是很好，到位的服务要求酒店应当尽量避免这种情况的出现。

细节服务须全员参与。虽说基层员工接触客户更多一些，高层领导更关注宏观决策，但若没有具体细节的落实，再好的决策也只能是空中楼阁。只有领导重视、基层执行有力、落实果断，才能体现细节服务的精髓。

细节服务须全程关注。服务没有句号，细节体现在服务的整个过程之中，正如没有“点”就没有“线”一样。做好细节服务，就是从小事做起，就是对“简单”的重复，并持之以恒。

综上所述，细节之美，美在真诚关怀。服务*重要的是要在点点滴滴中传递真诚。员工只有遵循“服务第一，宾客之上”的服务理念，做客人的“知己”、“顾问”，竭力兑现承诺，为客人排忧解难，时时处处方便客人，给客人无微不至的关怀，满足客人受尊重、受关注的心理需求，才能以真情感动顾客，以诚信留住顾客，建立良好的口碑。