

酒店员工服务礼仪培训的问题及措施

李红艳

(山西省高平市中等专业学校 山西 高平 048400)

[摘要] 最近几年以来我国的科学技术和经济水平都在不断地提升,这就使得我国的旅游业得到了快速的发展。酒店服务业在最近几年以来也在不断的发展和壮大,作为一种服务业,它在国内外的竞争环境都是比较激烈的。为了能够使得服务业处在激烈的竞争环境中,还能够不断地发展最关键的因素就要取决于酒店服务的礼仪是否符合酒店实际的发展需要。酒店服务的礼仪是酒店所具有的文化,也是展示着酒店独特的风格,为了能够使得酒店的竞争实力得到不断的提升,就必须要对酒店服务礼仪进行进一步的培训。酒店礼仪在提升酒店发展的整体水平方面有着非常重要的作用。这篇文章在实际研究的过程中,主要是针对酒店服务礼仪进行进一步的研究,对于存在的问题进行进一步的分析,并且提出具有针对性的解决策略。

[关键词] 酒店员工; 服务礼仪培训; 问题; 措施

我国是一个文明古国,所以始终都有以礼仪为主要的核心来体现我国讲究礼仪的文明。我们在日常生活对于多个方面多注重礼仪,比如说在生活和工作中。礼仪,它代表着我国的文明以及文化生活的发展水平。礼仪,它贯穿了我们整个日常生活和工作,与我们息息相关。

一、酒店服务礼仪培训的重要性

酒店行业本身就是一个服务行业,他们在实际发展的过程中必须要提升酒店服务的礼仪,这样才可以使得客户的满意程度得到不断的提升。为了能够提供更加全面的服务,就必须要对酒店的服务礼仪进行进一步的培训,而且还要提供最为基本的住房,旅游以及各方面的服务条件。通过对文明和礼貌的观念进行进一步的深入,可以使得顾客深刻的感受到酒店以及服务人员的尊敬以及热情的服务。在进行礼仪服务的过程中,通过对购物个性化的服务,以及心理需求的满足可以使得酒店的文化形象得到进一步的提升。

二、酒店服务礼仪培训存在的问题

2.1 培训投入不足

酒店的员工在进行服务礼仪培训时,我们首先要保证其投入的资金是充足的。因为如果没有资金的注入,使得酒店服务员的服务礼仪的质量就无法得到提高。在目前发展的过程中,许多商人都希望能够快速的成功,但是他们并不希望在员工的礼仪服务培训上投入大量的资金。因为对员工进行服务培训所投入的资金回流的效率比较慢,而且周期也比较长,在短期内并不会看到一些显著的效果。那就使得酒店的高级管理层对员工服务礼仪的培训造成了一定的轻视。同时导致了培训并没有发挥什么重要的作用。然而投入少量的资金就会导致培训的机构时间不断地缩短,甚至不会开展一些有时效性的培训。这样的情况也就导致了在培训的过程中许多比较注重细节也存在一定的不足。员工在接受培训的过程中更多的服务注意事项以及一些礼仪的要点并不能得到有效的掌握。同时在培训的过程中也无法进行时间练习,将他们所学到的东西进行进一步的运用。

2.2 培训过程中不能够充分的调动员工的积极性

在我国目前发展的过程中,服务业以及酒店服务也在市场上并没有具有太高的地位,并且也没有拥有较好的薪水。所以针对目前的发展状况,服务员可以说是一个级别比较低的职业。人们在实际发展的过程中,很少会有人决定做一辈子的酒店服务行业,来做酒店服务行业的工作人员大多都是被迫找不到工作的学生,然而这只是一个过渡期。这样也就导致了在进行培训的过程中,进入培训机构的服务员都没有较高的动力来进行仪式的培训,因为他们在潜意识认为这个工作并不是长期的,就没有给予更多的重视。他们根本不担心服务礼仪提高的质量,同时由于酒店所提供的薪资并不多,所以他们对于这项工作也没有给予较高的重视。这也就导致了服务员在进行培训以及进行礼仪服务时,服务员的质量以及素质出现了一些差异,使得酒店服务培训的发展受到了一定的影响。

2.3 培训方法不科学需要改进

在我国目前发展的过程中,社会逐渐向创新型社会迈进,所以各行各业在发展时都进行了不断的改革和创新来使得实现可持续发展。然而酒店在对服务礼仪进行培训的过程中,具体的培训制度却一直呈现落后的状态,培训的思路以及理念不能够进行及

时的创新。这就使得目前社会发展中所需要的服务人员不能够得到进一步的满足。同时员工在培训的过程中,其相应的方式也不够严谨。虽然能够进一步的减少公司的成本投资,但是由于不科学的培训方法,使得礼仪服务质量和效率并不能够得到有效的提高。

三、提升酒店服务礼仪的培训质量的措施

3.1 增加服务礼仪培训的成本

酒店的高级管理层必须要对你衣服的重要性进行进一步的认知,通过不断地改变酒店管理层对员工礼仪培训工作的看法,可以使得培训的工作得到进一步的升华。这样也就可以使得高级管理层同意对服务培训的工作加大成本的投入。只有不断地增加服务礼仪培训的成本,才可以使得相应的培训机构以及老师根据酒店的实际服务状况来对工作人员进行实际的培训。并且还可以系统和科学地向工作人员讲解服务礼仪过程中的一些问题以及各种细节。

3.2 提高员工的素质,调动工作积极性

酒店的员工在进行服务礼仪培训的过程中,首先要站在酒店的发展角度上,因为酒店在发展的过程中,需要员工能够对服务礼仪进行很好地学习,并且在工作中得到进一步的落实和贯彻。而不是在工作的时间,想着如何快速离开。所以这就需要相应的工作人员必须要具有一定的专业素养,以及道德素养。酒店在进行工作人员招聘的过程中,必须要严格把握工作人员的要求。要对工作人员进行全方面的思考。在对员工进行招收的过程中,对于工作态度要进行进一步的要求,这样才可以使得在进行服务礼仪培训的过程中,工作人员能够对知识进行良好的学习并且接受。从而在工作的过程中能够不断地提高自身的工作积极性。在实际进行培训时要不断地调动员工的积极性,这样才可以使得他们学习的质量得到不断的提升。

3.3 改革教学的理念,优化教学的方法

员工在进行处理培训时,我们必须要对教学的理念以及教学的方法进行进一步的改革和创新,老师在进行教学的过程中,其相应的管理也要做到与时俱进。这样才可以使得酒店实际发展的情况能够符合服务礼仪培训的知识。同时酒店还可以针对目前市场的发展情况进行调查,对于市场的方向以及人们的需求进行进一步的掌握。这样就可以使得课程在实际教学时能够对更多的教学经验进行进一步的阐述。

结束语

最近几年以来我国的酒店行业得到了不断的发展,其中酒店礼仪也发挥着非常重要的作用,能够对酒店的形象进行进一步的营造,而且对酒店的发展起到了非常至关重要的作用。因为客户能够对酒店产生良好的印象,也是因为有着良好的礼仪服务。同时提高酒店的服务礼仪可以使得顾客的满意程度得到有效的提升。酒店服务礼仪水平的高低直接影响着酒店的服务水平以及整体的管理能力。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 邓小燕. 酒店员工服务礼仪培训的问题及措施[J]. 时代金融, 2018(23): 325-326.