



EDUCATION





01

02

03

04

05





01



□□□□□□

(一) □□□□□□□□□□□□



1. □□□□



○

2. □□□□□□



○

3. □□□□□□□



○



□□□□□□

(□) □□□□□□□□□□



1. □□□□□□□□



2. □□□□



3. □□□□



□□□□□□

(□) □□□□□□□□



01

1. □□□□□□

□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□ ○

02

2. □□□□□□

○

03

3. □□□□□□

□□□□□□□□□□□□

○

○



02



□□□□□□

(一) □□□□□□□□□□



01

1. □□□

□□□□□□□□□□□□□□
□□□ □□□□□□□□ □□□□
□□□ □□□□□□□□□□□□□□
○

02

2. □□□

□
○

03

3. □□□

○



□□□□□□



04

4. □□□

□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□

○

05

5. □□□

□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□

○



□□□□□□



(□) □□□□□□□□

□□ !

□□□ !

□□□□□□ !

□□□□□□□□ !

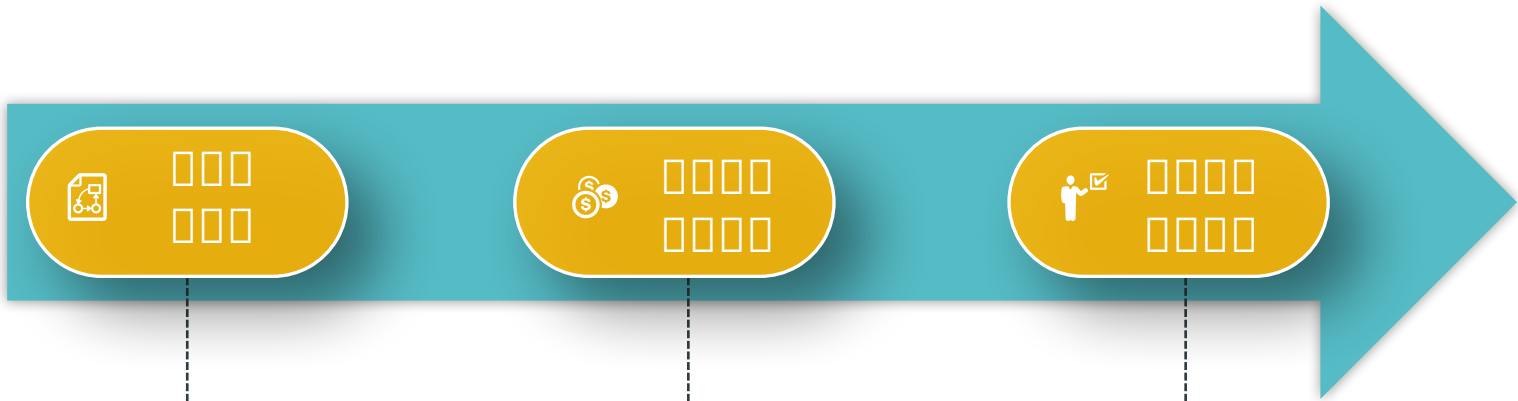
□□□□□□□□□□ ?

□□□□□□□□□□ ?

□□□□□□□ ?



4. □□□□□□□□□□



□□□□□□□□□□□□□□
 ○ → □□□
 □□“□ □□□”“□□”“□
 □□□”

□□□□□□□□□□
 ○
 □□“□ □□□□□□□
 □□□□□！”

□□□□□□□□□□
 ○
 □□“□ □□□□
 □！” □□：“□□□□
 □□□！”



□□□□□□

(□) □□□□□□□□



□□□□□

□□ :

- “ □□□□□ ?”
- “ □□□□□□ ?”
- “ □□□ ”



□□□□□□□□□□ □□□□

□

- :
- “ □□□ ” “ □□□□ ”
- “ □□□ , □□□ ? ”
- “ □□□□ , □□□□ ! ”



□□□□□□□□

□□□

- “ □□□□□□□ ? ”
- “ □□□□□□□□
- ? ”



□□□□□

- :
- “ ” “ □□□□□□□□□□ ”
- ? ”
- “ □□□□□□□ ? ”



03



1. □□□□□□



- 1 □□□□□□□□
- 2 □□□□
- 3 □□□□
- 4 □□□□
- 5 □□□□□

□□□□□□

(□) □□□□□□□□□□



□□□□

□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□

□□□□

□□□□□□□□□□

□□□□, □□□□

□□□□

□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□

□□□□

□□□□□□□□□□

○



□□□□

(□) □□□□□□

(□) □□□□

(□) □□□□□□

□□□□

□□□□□□□□□□□□

“□□□□□□□□□□”□□□□□□

○

□□□□□□

□□□□

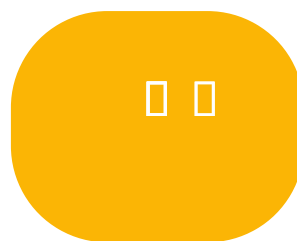
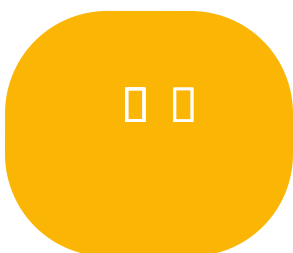
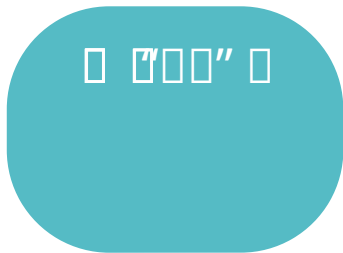
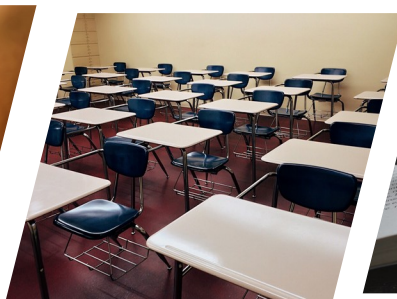


04



□□□□□□

2. □□□□□□





2. □□□□□□□□□□

客房在接到总服务台的迎客通知后，应做好迎接准备，等在楼梯口或电梯口，客人一到便热情亲切地问候：“您好，欢迎您！请问您是住××房间的×先生（×女士）吗？”

在得到客人的确认信息后，招呼客人：“请跟我来。”带房途中应走在宾客前一米左右。打开房间后，要站在一侧，示意客人：“请进。”当问明客人再无疑问之后，应立即退出，以免妨碍客人休息。

在向客人告别时，应告诉对方：“您有什么问题，随时可以找我。”当客人离开宾馆时，应将其送至电梯间门口，并热情地与之告别。

客人行李如果较多，通常其行李应由行李员协助送至大厅或房间内。将客人的行李送到大厅时，应在客人数好行李的件数后，再与其作别。如需将客人行李送至客房，则进入正门后，应一直随行于客人身后。当客人与总台接待员交谈时，应在一边恭候。步入电梯间时，应当先入；步出电梯间时，则应当后出。

行李员陪同客人抵达既定的楼层后，可先与客房服务员取得联系。然后随行于客人身后进入客房。进入客房，将行李放在客人指定之处后，即应及时离开，不应逗留。

当客人离店需要行李员帮助时，行李员应按约定时间到达客房。在问明白客人行李的件数及具体要求后，应小心而负责地把行李运到客人预约的车上，并将其放入行李箱内。当客人到达后，应就此向客人进行详细的交代，免得对方有所遗忘，去而复返。此后，应向客人欠身施礼，并以“祝您一路顺风”“欢迎再次光临”“再见”等合乎礼仪的语句，与客人作别。



05



□□□□□□



□□□□

。 / / / □□



□□□□

。 □□□□"□□□□



□□□□□□

。 ♂ ♂□□□



□□□□□□



() □□□□□□□□□□

1. □□□□□□□□□□

•○

•□

2. □□□□□□□□

○


3. □□□□□□□□



□□□□□□



□□□□□□□□□□




□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□

○


□□□□□□□□□□□□□□□□



→

→ ○

□□□□□□□□ □□□□□□□□



□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□



□□□□□□



□□□□□□□□□□



EDUCATION

