

## 饭店服务中人性化缺失与构建

作者：宝鸡职业技术学院 陈王芳

[摘要]我国饭店管理水平和与服务水平与国际同类饭店相比，还有相当大的差距。本篇论文从人性化角度对饭店服务进行研究，提出人性化服务论点，强调把客人的需求作为饭店企业提供服务的第一立足点和出发点，在正确把握客人需求基础上为客人提供服务，这对我国现代饭店的持续健康发展，服务质量的提高以及创建特色饭店都具有重要意义。

[关键词]人性化；服务质量；客人需求

所谓人性化服务，就是在了解客人需求的基础上用心为客人提供服务，即不仅要求掌握客人的共性、显性需求，同时又要分析研究客人的个性、隐性需求，充分理解客人，在了解客人基础上投其所好为其提供真诚的服务，努力营造一种轻松、自然、自由的环境气氛，让客人体会到人际交流中那份亲情和真挚。人性化服务一方面强调标准化，规范化。另一方面更加强调让顾客满意，以提高顾客满意度为基本准则。但是，饭店服务中人性化普遍缺失。

### 一、饭店服务中人性化缺失的表现

#### 1、服务效率低下

我国饭店由于服务人员素质低下、管理制度不健全、信息不畅通等，使我国饭店普遍存在服务效率低下问题。如随着商业的繁荣与发展，商务客人将成为饭店的一个重要顾客群体，为饭店开辟了一个新的客源市场，但随之而来的是商务客人的要求也越来越多，他不仅需要一些常规的服务，还需要服务人员提供许多个性服务，如信函邮寄，材料的整合与写作，人事联络等，服务人员现充当的不仅是饭店的服务人员，而且是商务客人的秘书，而饭店服务人员综合素质低下，在这一服务中效率令人担忧。信息在现代社会中发挥着举足轻重的作用，饭店部门繁多，信息畅通就显得尤为重要，如当客人需要在客房内就餐时，客人首先会把信息反馈到服务台，服务台再反馈到餐饮部，餐饮部再反馈到传菜部，这中间每环节信息沟通渠道不畅都会导致差错的出现，饭店在多部门合作时最容易出现消息不畅通，更无法保证高效率的服务。

#### 2、服务质量意识差

饭店服务质量的下降一方面表现为资源的不合理利用使得客人不得不承受饭店转嫁而来的部分经营成本，导致在相同价格下服务质量的隐性下降；另一方面饭店在激烈的竞争形势下，面临高额的经营成本和服务质量两难选择时，有时不得不降低服务质量，如提供给客人的洗发水，牙刷等用品质量低劣，许多有经验的客人只好自带。同时我国饭店由于各部门协调性差而使饭店服务质量较差，饭店服务不仅是前台员工直接面对客人的服务，也靠饭店后台各部门的支持，对宾客服务质量需要饭店各环节、各部门的密切合作。

#### 3、重硬件，轻软件

我国饭店服务质量离国际水平尚有较大差距这一事实，已被证明是由于我国饭店业发展初期重视硬件建设，忽视人才培养所导致的。我国大部分饭店的硬件设施已达到或超过国际同类饭店水平，但饭店从业人员素质、管理水平及服务水平却落后于同行业国际水平，这个问题在我国饭店业中一直以来十分突出。“重硬件、轻软件”不仅表现在我国发展饭店业初期大力增建饭店，而且与饭店星级评定标准有关。我国饭店星级评定标准过分强调硬件设施指标，这无疑会削弱饭店服务意识和质量意识，影响饭店服务质量的提高。

#### 4、总体规划不合理

饭店为了争取较多的客源，一般建在城市中心地段，而中心地段地价比较高，饭店既要节省资金还要做到部门齐全，只能选择向高层发展，空间的有限性再加上缺乏长远的科学规划，因此往往各功能区相互干扰，如在客房层设置会议室，客人缺乏宁静的休息环境，西餐厅设在大厅对面，只要是来饭店的每一位客人都能看到餐厅，将客人就餐环境置于大庭广众之下，让客人极其厌烦，在别人看来也十分不雅观，餐室设在厨房旁边，客人依稀可以听见厨房的嘈杂声，娱乐厅设在办公室旁边，正常办公受到影响。而在我国北方某些地区，由于地域辽阔，人烟稀少，饭店一般采用分布式布局，由多个低层建筑物分别充当各功能部门，这样的布局排除了相互干扰，但是新的问题又出现了，饭店缺乏明显的标志，缺乏明显的方位图，客人很难找到部门的部位，陷入尴尬境地。

#### 5、内部环境设计的误区

饭店在相互竞争中，片面追求外表的豪华，而忽视了客人生理需求和精神享受。如为了显示气派，大厅装修的威严，空旷，让人容易产生阴森，紧张感。在卫生间里各类设施高档豪华，却唯独使用了质量低劣的手纸；豪华灯具上配上光线凄惨的节能灯泡；歌厅的音响设施一流，但装饰俗不可耐；在西式餐厅里挂灯笼，贴对联；客房装修的富丽堂皇，然而艺术品、陈设品和绿色植物的摆放杂乱无章，毫无秩序，给人以混乱不堪，画蛇添足之感；电视频道设置毫无规则，存在空台和重台现象；电话声和门铃声太大，常使客人有惊吓之感；客用品采用统一大小、形状和颜色，给客人使用带来不便。客人住进饭店，只能满足客人物质上的需要，而无法满足客人更高层次的精神上的需要。

#### 二、人性化服务在饭店中的构建

饭店的人性化服务主要通过各个功能部门来体现。如为客人营造一种轻松、舒适的客房环境；简洁、灵活的前厅服务方式。餐厅部不断的开发新的产品和服务项目，满足客人多层次需求。

### 1、前厅部的人性化服务

#### (1) 独特、周到、细致的服务方式

前厅部是饭店的“门面”，前厅部的服务质量直接影响客人的第一印象。这就需要服务人员首先要有良好的服务态度，同时开辟独特、周到细致的服务方式。

服务态度是服务人员对客人和服务工作的一种行为倾向，它是优质服务的重要内容，也是人性化服务的重要体现，服务态度的优劣会直接影响到客人的行为和心理。服务语言适当得体、清晰、悦耳、准确、就会使客人有柔和、愉快、亲切之感。服务员的笑容可以缩短服务员与客人双方的心理距离，打破交流障碍，为深入沟通与交往创造和谐、温馨的良好气氛。如日本的新大谷饭店提出“微笑是打动人心弦最美好的语言”、“微笑是通往全世界的护照”、“笑脸相迎将使你的工作生辉”。由此可看出，微笑服务在饭店人性化服务中的重要性。服务人员仪态端庄得体、动作自然大方、显得训练有素、有条不紊，会使整个服务过程都洋溢着愉快美好的气氛，使客人感到惬意、轻松、和谐。良好的服务态度和独特细致的服务方式结合在一起，将会使前厅部的人性化服务体现得更是完美无缺。

#### (2) 科学合理线路的设计

线路是饭店人员、物品的运行路线。饭店的线路分为客人流线、服务流线、物品流线、设备流线、信息流线和和管理流线。这些流线汇集于前厅大堂，为了保证各流线互不干扰，饭店流线设计就显得尤为重要。员工通道与客人通道应分开；服务通道与客人通道分开；团队通道与散客通道分开；住店客人通道与非住店客人通道分开；这样一来，不同客人就会有不同流线，顺着各自流线向不同功能区域分流。使饭店的运作有条不紊的进行。

#### (3) 人性化环境背景的营造

前厅是人员流动最大的地方，必然会产生噪音和使人厌烦的气体。此时饭店背景音乐的经营对饭店环境氛围的烘托及对客人的身心调剂都有一定的积极作用。在客人入住期间，通过对音乐的辨识，以及对节奏、旋律的欣赏，使其身心得到彻底放松和调节、情感得到陶冶、思想得到升华。同时在公共区域喷洒有气味的气体，可以掩蔽使人厌烦的气体，公共区域禁止吸烟，设立吸烟区。不但有助于空气的净化，同时也是对人体健康的一种人性化关注。

#### (4) 高新技术的运用

随着科学技术迅速发展，新技术的广泛应用，开辟了饭店服务的新理念。采用智能化设备，提供智能化服务正在兴起。在前厅部采用智能化服务可以给客人带来方便。在餐饮服务中，通过计算机智能化运作可以瞬间准确、快速完成点菜、落单、计价、排列餐位等服务。由此可见，智能化服务确实给饭店和客人带来很多方便，但技术只是一种手段，而并非目的，所有的技术手段必须同归为一点，那就是让顾客满意。北京五星级豪华酒店国宾酒店，其智能化服务系统包括视频会议系统，VOD 视频点播系统、内部局域网系统、INTERNET 接入、IP 电话、可视电话、网上酒店网址等，充分融入了现代高科技与人性化服务的理念，实现全方位的智能化服务。[6]

### 2、客房部的人性化服务

客房是饭店提供的最基本、最重要的有形产品，客房的合理设计能提高客人的方便性和舒适性，千篇一律模块式的现代功能化饭店已显得单调，在此前提下开创特色的客房服务产品和项目来满足客人的全方位需求，已显得十分必要。

#### (1) 特色客房的建造

特色客房：现代饭店的客房装饰更加注重地域性、历史性和民族性，来迎合客人好奇、探险、怀旧、寻求刺激等心理需求。美国酒店杂志主编威斯廷先生认为：“现在的人们不是只需要一个房间而已，他们希望能够有一些新奇的享受和经历。”如美国盐湖城饭店管理公司专以主题客房为特色，在设计语言、装饰风格、材质选用上，将所有具有代表性的东西整合在一起，表现出一定的文化内涵，形成鲜明的视觉冲击，给客人带来一种全新的享受。另外如：女宾客房、绿色客房等。

#### (2) 人性化的客房服务制度

住房的时间安排是饭店行业急需解决的一个问题。按照全球酒店行业的规定，客人无论在当天什么时候入住，第二天中午 12:00 一定要付一天的房费。这样的规定对客人来讲是不合理的。如客人乘飞机凌晨抵达酒店，到了中午 12:00 就要收取一天的房价。有的客人，由于飞机误点，到达饭店的时间已是半夜，要求延长几个小时再离开，也得不到饭店的支持。很显然，这样的规定对客人而言是不合理、不公平、缺乏人性的。

#### (3) 私人管家服务

随着商务楼层的设立和商务客人的增加，越来越多的商务客人希望饭店为其配置临时秘书，满足其业务的需要，管家式的服务方式正在兴起。由于私人管家服务周到具体、体贴入微，深受客人的信任和欢迎。目前世界上有 200 多家饭店提供私人管家服务，而我国仅有广州国际大酒店等十几家。

#### (4) 人性化的客房环境

客房室内的环境布置也很重要。天然采光无疑是增加视觉效果的一种好办法，天然采光是将天然光引进室内，不仅因为它的照明度和光谱性质对人的视觉和健康有利，而且由于它与室外自然景色相联系。随着太阳光线一年四季的位移、变化向室内提供了时间、气候等信息，丰富了视觉形象，对创造室内环境气氛十分重要。另外，要创造出适合人体需要的健康的室内环境，必须考虑室内供暖、送冷、通风标准和质量。另外，不同色彩会产生不同心理效应。例如红、橙、黄使人感到温暖、热情、亲近。蓝、绿、紫则令人感到安宁、遥远。当然，客房高效率服务也是关键。高效率服务往往会给客人留下美好的第一印象。国际上著名

酒店集团对饭店各项服务都有明确的时间限制。如客房服务中，威斯汀酒店规定：整理一间退房时间为 25 分钟；整理一间住房时间为 15 分钟；整理一间空房时间为 5 分钟；对客人提供借物时，从客人致电到将物品送到客人手中，不得超过 5 分钟等等。同时服务一定要完整细致，树立“100-1=0”的服务理念。

### 3、餐饮部的人性化服务

#### (1) 绿色餐饮产品

历来中餐制作的一般要求是生冷清淡，熟热荤浓。随着人们生活水平的不断提高，客人的消费观念也发生了一些变化，健康、实用、时尚的观念已成为餐饮消费的特点，清淡、科学、保健已成为餐饮需求发展的趋势。因此厨师们应注意开发清鲜、雅淡、爽口的菜品。无论是古代菜、乡土菜的研制；还是传统菜的翻新、民间菜的推出等都要去考虑客人的需要，敢于从传统的思维方式中解脱出来。用新的厨艺、新的原料去创造新的菜品。在菜品设计制作过程中，还要充分考虑客人具体的身体条件和身体状况。如太胖的客人不宜吃得太过油腻；对患有糖尿病的客人，在菜品制作中不应加入糖作调味辅料；对患有高血压的客人，在菜品制作中不应加入过多的盐。针对客人的要求，设计一系列营养套餐，给客人提供既方便、又实惠的服务。

#### (2) 绿色服务

绿色服务在饭店餐饮部表现得比较突出。绿色服务是指以保护自然资源、生态环境和人类健康为宗旨，并能满足消费者要求的服务，饭店的绿色服务主要伴随其产品一起向客人提供，并贯穿生产和消费的全过程。如在餐饮服务中，准备绿色菜谱，积极向客人推荐无公害、无污染、安全优质绿色食品和饮料。餐后为客人提供“打包”和代为保管剩酒等服务。在客人购买绿色客房时，详细向客人介绍客房的特殊性：对生态环境及对客人健康的重要性。

#### (3) 环境氛围的设计

影响客人的感受往往在于细节问题。比如土红、土黄、橘黄等色彩能引起食欲，应合理的用于餐厅；餐厅是洋溢浓厚喜庆的场所，欢乐、轻松、中节奏的乐曲，可以刺激客人食欲。加速心血管运动。

#### (4) 绿色食品的采购

饭店应建立一整套购买检疫合格的食品制度，向持有卫生防疫部门颁发合格证书的供应商购货。采购定点屠宰的肉类，使用有中文标签的原料和罐头，经常检查产品保质期并建有专人验收食品制度，严格遵守国家有关野生动物保护法，不选择国家禁止的禽兽动物来开发餐饮特色产品，不使用珍惜濒危的动植物种作为烹饪原料，慎用海鲜食品，如泥螺。

#### (5) 绿色农产品生产基地的设立

饭店应借鉴麦当劳、肯德基的做法，一个地区的几家饭店可联手开辟一批绿色食品基地。值得重视的是，有机食品在欧洲已成为主题，而且越来越受到消费者的欢迎，饭店可与农村合作，以“有机农业”栽培方式生产各类有机食品。

参考文献：

- [1]申明、李剑、常浩. 以人为本[M]. 北京：企业管理出版社，2003.
- [2]甘朝有. 旅游心理学[M]. 天津：南开大学出版社，2001.
- [3]旅游服务礼貌礼节[M]. 北京：旅游教育出版社，1999.
- [4]孙喜林. 现代饭店服务心理学[M]. 大连：东北财经大学出版社，1999.
- [5]王捷二、彭学强. 现代饭店规划与设计[M]. 广州：广东旅游出版社，2002.
- [6]董存赐. 饭店如何赢得网络信息时代的顾客忠诚[J]. 旅游科学，2001，(3)：11—13.
- [7]唐玉恩、张皆正. 旅馆建筑设计[M]. 北京：中国建筑工业出版社，1993.
- [8]郑向敏. 现代酒店商务楼层管理[M]. 沈阳：辽宁科学技术出版社，2003.
- [9]叶秀爽、董颖蓉. 客房服务与管理[M]. 北京：旅游教育出版社，2002.

[10]周景远、冯忠亮. 谈 100-1=0 的现代饭店管理理念[J]. 北方经贸, 2002, (6): 18—20.

作者简介: 陈王芳(1977-),女,陕西大荔人,宝鸡职业技术学院经济管理系助理讲师,陕西科技大学在职研究生.