



教师笔记与分析：

1. 用心，这是为客人提供优质服务的基础。
2. 观察，是能够提供优质服务行为的方法。
3. “建立个人情谊”。引导学生学会观察，用心服务。留下名片或者卡片很重要。
4. 越来越多的酒店客房清扫采用外包的方式，且尽可能是不面客的情况下进行。客人在客房中的舒适感不仅仅来自房间卫生、床及床上用品的舒适度、洗澡水的温度等，还包括许多细节，例如，电视节目的丰富程度、电视机有无杂音杂影、走廊噪音、客房 WIFI、有无骚扰电话、贴心的细节及个性化服务等。这对酒店房务的管理其实提出了一个课题，缺少和客人的实际接触，如何给客人留下难忘的入住体验？细节无处不在，要做服务的有心人。