

酒店入住礼仪

1、登机入住

进入酒店大堂，主动出示证件办理登记手续，如果需要门童帮助提拿行李，应礼貌地表示谢意，按规定付小费。

在酒店大厅和走廊，不要穿睡衣或泳装转来转去。

酒店大厅要保持安静，不要大声说话和吵闹，不要乱跑乱跳。

2、客房礼仪

爱护客房设施（电话、电视、烧水壶、熨斗、吹风机、睡衣、拖鞋、毛巾、洗漱牙具），正确使用服务产品。

电视音量不可开得过大，不可半夜洗澡，否则会影响他人休息。

“请勿打扰”标志的妙用：如果你要连续住几天，不需要客房服务，可在门外手柄上挂上“请勿打扰”标志。床单、毛巾和牙刷不必每天更换，既安全又环保，做一名受饭店尊重和欢迎的客人。

注意保持地毯卫生，果汁饮料不要洒在地毯上，要将废弃物扔到垃圾桶内。

禁止在床上或床边吸烟，避免引起火灾。

保持洗手间的卫生，节约用水。淋浴时，将防水帘或淋浴房门拉紧，防止洗澡水溢出，打湿地面，导致跌倒受伤。

对于电话订餐，用过的餐具要清理干净放在室外，便于服务员清理。

对于客房内有配备的有偿服务和免费服务的用品，使用前要看

清、读懂说明。

3、离店礼仪

使用国际国内长途电话后，离开前，主动跟前台服务人员说明。

如果不小心弄坏了房内物品，应主动提出，写上赔偿。

不能随意把酒店物品放入自己的行李内带走，应当做酒店欢迎的顾客。

无痕离房：离开酒店退房前，要认真检查房间内有无遗漏物品，根据个人习惯对重点部位进行清理，如卫生间、床铺、保险箱等。做到房间内物品恢复原状，摆放整齐。

案例 8.7：五星级酒店入住礼仪

如何着装

请不要穿着邋遢的圆领衬衫和陈旧的牛仔裤就出现在五星级酒店的大厅，最好上身着有领的衬衫，下身搭配精致的牛仔裤或更正式的宽松便裤；入住时西装外套未要求，但在酒店餐厅或酒吧则要求着西装；若疑问尚存，则可咨询酒店着装服务人员或在预定酒店前花大约半小时的时间看看酒店其他用餐者的着装。

如何举止优雅大方

入住过程中，请表现自如，像是每周都入住五星级酒店一样。请不要四处张望，也不要随意拍摄照片，如果想回家后给朋友展示，请他们访问酒店网站查看。

就餐礼仪

就餐过程中，服务人员会提供更高档次的服务如提供额外食物、及时清理桌子等，入座后可允许服务员主动服务，在谈话中，请不要挥舞双臂而撞到服务员或不小心打翻托盘，若看不懂菜单，可咨询服务员，点餐后请合上菜单并记住自己所点的菜。

如何付小费

在入住中，旅客要准备额外的零钱付给服务人员。门房将箱包送至旅客房间时，每个包一般付小费 1 英镑（约合人民币 9.7 元）或 1 美元（约合人民币 6.4 元），代客泊车也是如此。对于很少见到的客房服务人员，则可每晚留个感谢条并附 2 英镑（约合人民币 19.4 元）或 2 美元（约合人民币 12.8 元）小费。

遇到名人如何言谈举止

遇到商业大亨、政要人物、明星等名人，若他们似乎也在度假，可打招呼示意，但不要寻求签名或拍照等。

不要长时间占着日光躺椅不用

你可以用浴巾占据躺椅，但这样很不礼貌。在预定日光躺椅后，最好及时躺下享受，预定后拖延时间最长不要超过 30 分钟，在预定旺季则一般最长不超过 10 分钟。

酒店礼宾

若在不熟悉的城市入住，酒店礼宾可称作是信息服务咨询员，若是优秀的礼宾，则更是熟知各种餐馆预定以及剧院、音乐会或体育赛事的入场票，他们如向导一样可为旅客提供方便快捷的服务，可根据自身需求请他们提供帮助。

(资料来源:

http://go.huangniu.com/html/2015/tips_0925/20213.html)