

99年一般旅館中階經理人教育訓練

大陸旅客來台接待實務

講 師：徐飛翔

指導單位：交通部觀光局

執行單位：中華民國全國工業總會

飯店接待陸客實務

一、飯店應注意事項

二、業務接洽

三、櫃台客房接待

四、飯店設施

五、常見狀況處置

六、餐廳接待

一、飯店應注意事項

- A. 房型須同等大小，床型一樣(切記不要一大一小床或是床太小)，床位至少寬110-120CM。
- B. 旺季不要超賣，要留預備房。
- C. 注意飯店的優缺點，如：
 - 1. 飯店地點
 - 2. 大車進出或停車位子
 - 3. 飯店大堂
- D. 注意因天然災害導致旅客無法進出台灣之應變。

二、業務接洽

A. 旅行業至今有200多家可以接待大陸來台業務。

B. 訂價策略。

C. 客源分類：

1. 前20大旅行業(團客較多者)

2. 台資旅行業者

3. 港資旅行業者

D. 區域性客源(北、中、南區旅行業)

三、櫃台、客房接待(I)

A.與旅行社OP互相配合

1. 請依旅行社OP需求房型與房間數回傳「訂房確認單」。
2. 團體入台前三天與OP確認最終用房數，並確認帳款。

B.團體分房配置：

1. 注意房型。
2. 注意團體樓層。

C.櫃檯提早作業控房：

1. 與導遊連絡房的數量。
2. 主動告知導遊飯店免費或付費設施。
3. 準備電話IC卡的服務。
4. 主動告知導遊用餐地點及時間
5. 無窗房盡量不要排給陸客。
6. 如果同團房型不一，務必告知導遊房型之差異性，以利最佳安排。

三、櫃台、客房接待(Ⅱ)

D.行李注意事項：

1. 運送。
2. 寄存。
3. 離開。
4. 打包。
5. 行李立牌請用簡體字。

E.房務應注意事項：

1. 房間清潔、備品完整、飲用水不能短少。
2. 浴室內蓮蓬頭及水龍頭須清洗乾淨。
3. 每房放置歡迎牌，書寫內容請與旅行社或導遊聯繫。
4. 溫泉酒店的溫泉垢特別注意清潔。
5. 客人入住前宜先啟動空調，避免房間之潮濕味道，影響感覺。
6. 房間內空調的音量要注意。
7. 房間內”房客注意事項”請用簡體字。

三、櫃台、客房接待(Ⅲ)

F.團體抵達飯店時

1. 接待代表上車致歡迎詞與服務說明(用餐時地、免費或付費設施、電話使用說明等)。
2. 至少有二服務員協助下行李置放車旁，給客人自提。
3. 並協助導遊領隊引導客人進入大廳，等候領取房卡或鑰匙。
4. 待客人取得房卡或鑰匙後，主動引導入住方向並協助開啓電梯門。

G.客人入住後

1. 以內線撥打每房，關心客人是否滿意，若有需求立即協助排解。
2. 備妥足夠數量的充電轉換頭，等候客人借用。
3. 再次告知早餐用餐時地，行李暫放地點與開車時間。

H.隔天早上

1. 備妥行李立牌，引導客人置放與進入餐廳，座位與菜量均需補足。
2. 協助遊覽車停放門口，以方便乘客上行李。
3. 遊覽車開動後，服務員揮手向客人道再見，留下美好印象給遊客。

三、櫃台、客房接待(IV)

(飯店:)致旅行社導遊房號檢查表

入住日		導遊		行動	
-----	--	----	--	----	--

房 型	房 號						服務備註
							撥打櫃檯: 房間互打: ☐ 直撥房號 ☐ 按_+房號

設 施	地 點	免 費	付 費	開放時間	備註
早 餐		☐ 憑券 ☐ 房卡		_時至_時	
溫 泉		☐ 憑券 ☐ 房卡		_時至_時	
網 路		☐ 憑券 ☐ 房卡			

四、飯店設施

- A.南部飯店最好設有洗衣、烘乾機。
- B.溫泉設備注意安全。
- C.公共設施開放時間。
- D.表演內容開放時間。

五、飯店常見狀況的處置

一、飯店大觀：

- a、門面：
- b、大廳：
- c、行李人員：
- d、櫃台接待：
- e、其他：

二、房間：

- a、床鋪：（大小、夫妻不同睡一張床…等）
- b、窗戶：（無窗房…等）
- c、電視：（付費頻道、限制級頻道…等）
- d、浴室：
- e、盥洗用具：
- f、其他：

五、飯店常見狀況的處置

三、飯店附屬設施：

- a、游泳池：
- b、健身房：
- c、溫泉水療池：
- d、網路室：
- e、其他：

四、餐廳：

- a、菜色：
- b、座位數：
- c、其他：

五、其他：

五、餐廳接待(I)

A. 早餐：

1. 應有稀飯、饅頭、豆漿。
2. 熱炒至少五道。
3. 陸客早餐食量大。
4. 早餐時間、地點。

B. 正餐(團餐)：

1. 各省口味有別。(介紹如後)
2. 盡量以當地食材為主。
3. 客到後熱炒菜至少五道菜。
4. 注意菜式至少8道菜(不可單數)。

C. 宴會：

1. 桌位安排。

五、餐廳接待(Ⅱ)

※宴會桌位安排：

現代較為流行的中餐宴飲禮儀是在繼續傳統與參考國外禮儀的基礎上發展而來的。其座次借西方宴會以右為上的法則，第一主賓就坐于主人右側，第二主賓在主人左側或第一主賓右側，變通處理，斟酒上菜由賓客右側進行，先主賓，後主人，先女賓，後男賓。酒斟八分，不可過滿。上菜順序依然保持傳統，先冷後熱。熱菜應從主賓對面席位的左側上；上單份菜或配菜席點和小吃先賓後主，上全雞、全鴨、全魚等整形菜，不能頭尾朝向正主位。這些程式不僅可以使整個宴飲過程和諧有序，更使主客身份和情感得以體現和交流。

五、餐廳接待(Ⅲ)

一、導遊訂餐時--

1. 訂餐時，應主動詢問，客人來自哪一省？人數多少？餐標多少？是否有特殊飲食習性者，如回民或是素食者？
2. 請主動告知導遊餐桌數，以利安排座位。
3. 請主動告知導遊本餐標之菜色為幾菜幾湯及有沒有水果。

二、餐廳準備中--

1. 用餐當天早上，餐廳應再次電話確認導遊，今日用餐的人數，桌次及口味及那省來的貴賓。
2. . 建議每家餐廳都有自己一道“特色菜”，如此方便導遊在車上“吹牛”，也可讓客人知道導遊有用心在找餐廳。如“丸林的魯肉飯”，“金都的菱白筍”，“金品的小籠包”，“客家美濃菜的冬瓜封”，“鹿和堂的高山菜”…等。

五、餐廳接待(Ⅲ)

3. 用餐環境十分重要，桌面千萬不要採用塑膠桌布。
4. 餐具以瓷器或不銹鋼為主，外表要乾淨及美觀，避免使用免洗餐具。
5. 桌牌號碼務必放上，是否填寫接待旅行社，請與導遊協調。
6. 因各省口味不一，每桌請置放辣椒醬油、醋、白鹽等調味品。
7. 每桌人數不一，若有菜色是一人一個，數量不得少於當桌人數。
8. 台灣的滷竹筍干，大部份的陸客都不能接受，請注意勿加入。
9. 若遇北方的客人，建議請上“麵條”，“饅頭”或“餅類”。
10. 餐廳的廁所請注意衛生，裡頭的垃圾筒請定時清乾淨。

五、餐廳接待(Ⅲ)

11. 若有包廂，建議冷氣開小一些，陸客對開冷氣不太適應。
 12. 各地的海鮮餐廳客人都可接受，但水族箱的玻璃建議擦乾淨些，地上也不要濕答答的，因為每位客人都會駐足欣賞，若看得開心，很有可能客人會現點加菜，餐廳也可多增加一些收入。
 13. 餐廳內的酒類建議在同一地區不要價格差太多，客人會比較，若差太多客人會有被受騙的感覺，會影響導遊的公信力，會影響SOPPING；建議客人點酒時服務員要主動告知客人一瓶多少錢。
- PS：曾經在陶陶餐廳客人點紹興酒，但與丸林餐廳價差太大，客人十分反彈。

五、餐廳接待(Ⅲ)

三、遊覽車抵達時--

1. 餐廳若沒停車場，建議有服務員在門口指揮交通及即刻送便當給司機。
2. 導遊帶領客人進門時，建議要有服務員帶位，最好能口頭說“某某省的貴賓歡迎來到XX餐廳用餐，裡頭請”。
3. 請外場服務人員協助導遊引導客人，洗手間與餐桌之位置。
4. 客人陸續入座後。立即奉上熱茶與擦手巾。
5. 白飯應以容器盛裝，置於每桌面上。

五、餐廳接待(Ⅲ)

6. 配合導遊依時機宣佈上菜。每道菜色應由服務員告知客人菜名及特色。
7. 上第一道菜後，應於十分鐘內，出齊所有菜色。上水果或甜點時，應告知客人菜已上齊。
8. 應由內場服務員至少一人，隨時關心白飯與茶是否需要補充？並迅速補齊。
9. 桌上的濕紙巾建議服務兩次，上完一半的菜次時，建議服務員來清客人的菜渣並送上新的濕紙巾。
10. 若有客人用餐時抽煙，建議不要由服務員制止，請速通知導遊，由導遊出面來處理。

五、餐廳接待(VI)

※大陸各省口味偏好：

江浙上海(華東地區)——

偏甜煮菜喜歡放糖，連小籠包都是甜，不喜歡吃水餃，他們認為那是北方化外之民吃的，只吃馄饨湯頭用雞骨熬煮，有些人菜裡不要放入蔥薑蒜，尤其上海人最無法接受臭豆腐、滷肉飯。

山東(較偏北)——

主要是區域關係，味道要夠鹹、辣，最好有青蘿蔔、生蒜頭配饅頭，不吃馄饨那是「南方蠻子」吃的，只吃水餃。喜好麵條與饅頭，口味偏鹹微辣。

青島(東北地區)——

除了有山東人的特性之外，對於茆芡較不討好，蔡宜清爽不要濃稠。

五、餐廳接待(VI)

※大陸各省口味偏好：

湖南四川(華中地區)——

當然是又麻又辣，再加上一個兔子頭那更道地。連涼拌菜也要辣死人才讚！

廣東(華南)——

龍虎鳳褒湯最好(問題是我們做不來放一隻貓熬煮)，燒臘的手續也是要有學問的。

蒙古新疆——

一隻全羊大餐燒烤燉煮，再加上特殊香料更棒，還要有羊奶酒哦！



台灣菜：

台灣四面臨海，向來漁產豐富，因此大部分的台灣餐館都以海鮮為招牌。另外清粥配上饒有地方特色、一碟一碟的小菜，也非常出名。啖海鮮，嘗清粥小菜已經成為到台灣觀光的必修課程了。台灣菜其實是以福州菜為基礎，加上部分日本料理的影響融合而成。今日台灣菜的特色在於料理

方法的精緻。味道清淡，也有不少以甜或酸調味的菜。不論蒸、煮、炒、炸，都別具風味，值得一嘗。其中還有較特別的客家菜，因為早期客家人到處遷徙，為了使糧食易於攜帶與長期保存，曬乾和醃漬在客家菜中佔相當重要的地位，客家主婦處理蘿蔔乾尤其有名。客家菜口味較重，也比較鹹，更重視香味，「客家小炒」足為代表。較有名的客家菜包括：梅乾扣肉、梅菜蹄膀、鹽焗雞、薑絲肥腸、炒毛肚、釀豆腐等。

2. 福建菜：

福建海產豐沛，擅長蒸製海產，口味以輕淡酸甜為主。

3. 廣東菜：

取料廣泛，講究味道清、鮮、滑、香、甜、爽、嫩，烹調方法不論煎、烤、炒、蒸、煮，都以手法細膩著稱。

4. 江浙菜：

重原湯原汁，燉、燜、蒸、炒、燒皆講求火候，淡而不薄，酥爛脫骨不失其形，滑嫩爽脆不失其味。

5. 湖南菜：

味道酸、辣、濃，勾芡油重，講究入味，尤其擅長煙燻臘肉。湘菜與川菜有一點共同的特點，即是有不少菜，都使用大量紅椒，辣味十足。

6. 四川菜：

以麻辣辛香調料聞名，烹調愛放干、鮮辣椒，取料蔬菜多於魚鮮，深受重味人士所喜愛。

7. 北京菜：

集各地不同風味之大全，奇珍美味匯聚，菜餚宏麗精雅，雍容華貴，講究色、形、味及營養，以清淡的口味和軟嫩的口感見長。

8. 客家菜：

曬乾和醃漬的食品在客家菜中佔相當重要的地位，口味較重，「燒、香、熟、鹹、肥」為其特色。

9. 上海菜：

最具國際化大都市的菜系，蒸調的菜餚以當地風味為主，濃油赤醬，滷汁醇厚，色澤紅亮，是主要特色。

除了中華美食之外，台灣小吃更是獨步全球，種類多樣化，是台灣人生活中最具代表性的飲食文化，舉凡蚵仔煎、虱目魚肚粥、炒米粉、大餅包小餅、萬巒豬腳、大腸蚵仔麵線、甜不辣、台南擔仔麵、潤餅、燒仙草、筒仔米糕、花枝羹、東山鴨頭、肉圓、滷肉飯等，皆是台灣風味獨特的名食小吃，價位便宜又好吃，一點也不遜色，又可以吃出該地的人文特色。

在台灣，到處都可以吃到小吃，尤其是夜市，是台灣非常特殊的文化，充斥琳瑯滿目的小吃美食，每個夜市都有不同的特色與風味。透過地方小吃，遊客可以更認識地方特產、文化與人文典故，為旅程增加不少豐富性的色彩。