

《餐饮酒店服务礼仪》培训方案

中国的全面开放，全球一体化的今天，对中国酒店业既是挑战也是机遇。当 2008 在期待中来临时，我们也有一种感觉，那就是酒店服务的高品质要求有从未象今天这样热烈

酒店的经营策略是很容易被竞争对手模仿，什么才是产生差异的主要手段，面对今天的多元客户和多元需求，只有提升酒店员工的全员素养，尤其是要提升酒店行业员工所要求的基础素养——酒店服务礼仪素养，显得至关重要。

可以想象，一个顾客在走进酒店的一刹那，从接触门童那一刻起，就已经听到礼貌用语，就已经受到规范化引导就已经感受了那种发自内心的欢迎和尊重…，这一切都要归结于员工是否具备并接受过规范的服务礼仪培训。因而酒店全员的服务礼仪培训是开启酒店优质服务的关键。

课程特点：

量身定做，贴近实际，模块组合，多媒体演示

培训模式：

实地调研，讲师授课，案例分析，学员互动

培训目的：

内强素养，外塑形象。通过系统的酒店服务礼仪培训来体现真正的“以客为尊”。

培训对象：酒店全体员工

培训形式：内训

课程目标：

- 1、调整员工工作心态
- 2、解决员工工作中礼仪误区
- 3、提升员工职业化形象
- 4、认识酒店服务礼仪的本质
- 5、提升员工较强的自信心
- 6、规范的酒店服务礼仪知识

培训大纲

第一讲 酒店服务礼仪概论

- 1、酒店职员服务礼仪
 - ✚ 服务仪表规范
 - ✚ 服务语言规范
- 2、酒店员工服务意识
 - ✚ 自知之明
 - ✚ 善解人意
 - ✚ 无微不至

附：酒店服务意识具体体现实地调研案例

第二讲 顾客眼中的酒店服务礼仪

1、什么可以传递真正的“尊重”

- ✦ 解读酒店服务礼仪真正的规范
- ✦ 如何解读“宾至如归”
- ✦ 接纳顾客要经历哪几个阶段
- ✦ 规范和用心之间即有联系又有区别

2、酒店服务礼仪的核心

- ✦ 尊重别人
- ✦ 尊重自己

第三讲 酒店服务礼仪的四个重要环节

- 1、接待客户的礼仪
- 2、理解客户的礼仪
- 3、帮助客户的礼仪
- 4、留住客户的礼仪

第四讲 酒店员工专业礼仪素养

- 1、个人礼仪
 - (1) 个人卫生
 - (2) 认识自己
- 2、专业形象之服饰特色
 - (1) 对西装的认识
 - (2) 西装和领带的搭配
 - (3) 男性职业装
 - (4) 女性职业装
- 3、见面礼仪

- (1) 介绍 (2) 握手
- (3) 递接名片 (4) 电话礼仪

4、办公礼仪

- (1) 向领导汇报工作的礼仪
- (2) 处理公文的礼仪
- (3) 公务拜访的礼仪

第五讲 在酒店服务中体现礼仪

- 1、最佳酒店员工的标准是什么
- 2、服务中的礼仪通过服务的体现形式
- 3、“3A 规则”传递的是什么样的尊重
- 4、礼貌和礼仪的区别在酒店中的体现

第六讲 酒店服务礼仪的归宿

- 1、简单的招数练到极至就是科学
- 2、用心传递尊重是酒店服务礼仪的最高境界