

《酒店实战服务技巧》培训方案

酒店的营销策略是很容易被竞争对手模仿，服务是产生差异的主要手段，面对市场竞争，仅仅在服务技巧上下功夫也还不够，现代科学服务要求每一个酒店员工在具体对客户服务过程当中，能掌握服务话语权，能主动地贴近和引导顾客接受服务。因而学习服务技巧的出发点是引导员工更深一步体会如何做好酒店服务，如何理解酒店服务。

在服务中沟通，在良好沟通中去作好服务，这是时代光华管理培训学院特约讲师徐敬泽先生实践中总结出来的结晶，希望和酒店业的朋友共同进步。

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：

服务无定式，让客户认同的就是最好的服务

培训指导思想：

结合酒店行业的相关要求，以“加强企业文化建设，打造酒店业精锐团队”为指导思想，构建酒店业新的竞争体系

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、培养员工对企业的归属感
- 3、解决员工的服务误区
- 4、提升员工职业化服务素养
- 5、认识新的职场观
- 6、较强的自信心
- 7、明晰的市场竞争意识和服务技能

培训大纲

第一讲 酒店服务概论

- 1、酒店一线员工前厅规范化服务
- 2、服务与修养的基本准则
- 3、酒店经营环境的要求
- 4、服务仪表规范
- 5、服务语言规范
- 6、服务意识
- 7、反思工作心态
- 8、服务情形实地调研总结

第二讲 教养体现素质，素质体现细节

- 1、规范服务
- 2、科学服务
- 3、优质服务
- 4、礼貌服务
- 5、热情服务
- 6、3A 规则

第三讲 优质客户服务的四个基本阶段

- 1、接待客户
- 2、理解客户
- 3、帮助客户
- 4、留住客户

第四讲 服务专业篇

- 1、酒店服务中其实是“焦点服务”
- 2、酒店服务的标准和体系
- 3、酒店实战服务技能（一）
- 4、酒店实战服务技能（二）

第五讲 酒店员工职业道德

- 1、职业道德的定义
- 2、职业道德的特征

- 3、职业道德的核心
- 4、职业道德的原则
- 5、职业道德的内容
 - (1) 文明礼貌，爱岗敬业
 - (2) 诚实守信，办事公道
 - (3) 勤劳节俭，遵纪守法
 - (4) 团结互助，开拓创新
- 6、酒店职员在服务过程中职业道德具体表现

第六讲 酒店团队精神的培养

- 1、团队氛围如何创建
- 2、创建一个吸引客户的团队
- 3、凝聚力
- 4、团队中的优秀领导者形象

第七讲 酒店员工综合素质提升

- 1、积极的态度
- 2、认同客户感受
- 3、态度决定一切

第八讲 客户服务与服务技能

- 1、满意服务与感动服务的区别
- 2、优质服务意识

- 3、抓规范服务，树特色品牌
- 4、酒店到底能够提供什么样的产品和服务
- 5、酒店服务真正问题出在哪里
- 6、客户投诉处理
- 7、客户抱怨与投诉心理分析
- 8、处理程序与技巧
- 9、如何观察和预测顾客
- 10、如何拉近与顾客的关系
- 11、如何引导顾客及利用身体语言
- 12、如何平息顾客的不满
- 13、克服顾客服务综合症
- 14、服务环境的构建，满意服务的形成标准

第九讲 酒店服务中的有效沟通

- 1、沟通的种类与方法
- 2、什么是沟通
- 3、工作沟通技巧
- 4、认识服务沟通
- 5、掌握酒店团队成员之间与客户之间有效沟通技巧
- 6、决定服务的关键——如何与顾客沟通

第十讲 酒店服务中的必备管理常识

- 1、客户服务管理

2、大客户管理

3、提升全员的管理技能