

# 《酒店宾客关系管理工作坊》

主讲：宋德标

## 【课程背景】

此课程以服务现实为出发点，以解决酒店管理中的症结为主线，以国际上酒店管理的新趋势、新理念为参照，酒店对客服务中的难点是处理各种例外问题而不是常规问题，而酒店政策基本上是根据常规问题制定的，执行中必然有差距。以提升酒店人的服务与管理水平为最终目的，以向酒店人传输新思想为最高追求。使酒店服务具有“内容领先，实践有效”的特质。

## 【课程收益】

通过本课程的分享，学员将会理解并掌握以下六个道理：

- 1、酒店宾客关系管理工作坊，不是对服务危机的“定点清除”，而是一个通过体系运作实现客我关系和谐的过程。
- 2、酒店宾客关系管理工作坊，管理危机产生的条件，取决于我们对沟通、消费形态、从业者心理、服务原测、服务流程等的理解与把握。
- 3、酒店宾客关系管理工作坊，服务危机有四种：冷漠、抱怨、投诉、诉讼。类别不同。化解之道不同。
- 4、酒店宾客关系管理工作坊危机服务的有效性，取决于我们实现组织化运作的程度。
- 5、酒店宾客关系管理工作坊危机服务与经营一样，必须设立明确目标并应用专业知识去应对，其中，经验、智慧和灵活性至关重要。
- 6、酒店宾客关系管理工作坊危机必然来临，所以，须时时防范，步步为营。
- 7、本课程帮助学员理解与能够独立运用，针对预定房是普通房间升级到高级房的技巧。

## 【培训对象】：

酒店各级管理者与资深员工

## 【授课时长】

1天/6小时

## 【授课方式】

讲授方式极具亲和力，擅长互动，视频，注重双向沟通，引发学员自主思考。课程注重解决学员实际问题，实用性强，始终遵循理论+实践的教学理念。

## 【课程纲要】

### 第一讲 宾客关系服务危机工作坊

- 1、酒店失去客户最大的原因是什么
- 2、酒店失去顾客的原因
- 3、服务的两个层面
- 4、服务是什么
- 5、什么时候客户不满意
- 6、普通房间升级到高级房员工的10大营销素养
- 7、普通房间升级到高级房员工心态的自我调整
- 8、普通房间升级到高级房全员营销必备的18种心态

## 第二讲 宾客关系管理沟通工作坊

### 一、看的技巧——如何观察客户

- 1、目光注视
- 2、“一米定律”
- 3、预测顾客的需求

### 二、听的技巧——拉近与顾客的关系

- 1、倾听的三大原则
- 2、重述/改述
- 3、听的三步曲
- 4、听的五个层次
- 5、你会听吗?

## 第三讲 宾客关系管理化解之道工作坊

### 一、笑的技巧——微笑服务的魅力

- 1、谁偷走了你的微笑
- 2、怎样防止别人偷走你的微笑
- 3、微笑服务的魅力
- 4、微笑的三结合
- 5、与眼睛的结合
- 6、与语言的结合
- 7、与身体的结合
- 8、你是否能把微笑留给宾客

### 二、说的技巧——如何引导顾客

- 1、情景模拟
- 2、灵活运用开放式探问法和封闭式探问法
- 3、用顾客喜欢的方式去说
  - 1) 说“我会……”以表达服务意愿
  - 2) 3F 法
  - 3) 说“您能……吗?”以缓解紧张程度
  - 4) 说“您可以……”来代替说“不”
  - 5) 说明原因以节省时间

## 第四讲 宾客关系管理专业知识应用坊

### 一、动的技巧——身体语言

- 1、当宾客不耐烦时，它会……

### 二、解决宾客问题的——六大步骤

步骤（一）

步骤（二）

步骤（三）

步骤（四）

步骤（五）

步骤（六）

学员互动：成长的启迪

### 三、客人投诉管理技巧

- 1、客人投诉管理
- 2、正确看待宾客投诉
- 3、发生投诉的原因
- 4、易于受到投诉的环节
- 6、投诉处理的原则
- 7、外国客人对我国酒店的常见投诉
- 8、预防投诉
- 9、学员回顾：处理投诉的基本程序

### 四、宾客关系管理——客史档案建立的类别：

- 1、散客客史档案
- 2、团队客史档案
- 3、常住客人客史档案
- 4、VIP 客人客史档案
- 5、宴会客人客史档案