
会议服务品质提升大纲

讲师：黄铮

引言：

本次课程的意义是在平时的工作中找出问题所在，并把它解决掉。会议服务是个系统工程，要所有人都知道各个细节，要求所有人都清楚会议流程，要求所有人都知道与会人员的特性，总之，要求内部的沟通要绝对准确，不能出现一丝瑕疵。而做到这些的团队是需要思想意识、主观能动性、服从命令、处理突发情况、创造性解决问题等多方面均衡发展。

培训目标：

提高服务人员对细节管理的认识，提高组织执行能力和建立高绩效组织。
了解怎么提高服务的技巧。

通过本次课程，您将学到：

具有意义的细节现象
会议的流程及跟进细节
要客档案的制作方法 & 培训
案例库怎样建立及建立后的应用
服务意识提高的方法
6T 在会议服务准备工作的实际应用

课程形式：

互动式教学、案例分析、互动参与、现场练习

课程大纲：

会议的分类
1、小型会议

-
- 2、中型会议
 - 3、大型会议
 - 4、礼堂会议

会议服务三步走：

准备

跟踪

收尾

一、会前准备

- 1、会议服务员在接会议通知单后要了解的内容
- 2、根据要求所准备的的各种用具
- 3、按会议要求所用的设备准备
- 4、服务员需在会议开始准备的工作做到位。
- 5、根据要求，指示牌的特定位置。
- 6、检查会议现场是否符合要求。
- 7、对于一级会议，服务员的特殊要求。

二、会前准备时的注意事项

- 1、注意个人仪容仪表
- 2、会议室卫生
- 3、会议茶歇卫生：
- 4、会议中引领的要领
- 5、摆台时的几个要点
 - 1) 杯子的摆放
 - 2) 纸张和笔的摆放
 - 3) 餐巾纸盒的摆放
- 6、其他
 - 1)为客人冲泡的茶叶保存要点
 - 2)茶叶冲泡的最佳时机

3) 特殊客人喜好的特殊待遇

三、会议跟踪

- 1、当客人来到会议室时
- 2、会议茶水服务的时机
- 3、清理杂物的时机，如果皮纸屑等
- 4、吸烟客人的服务
- 6、会议中间休息的工作安排及时间运用。

四、会议收尾

- 1、会议结束，服务员的道别。（即送客）
- 2、会议结束后的客人物品及礼品的处理，遗忘的东西和文件的处理方案。
- 3、会议用具、设备的会后处理。

五、服务意识

- 1、 看的技巧——如何察言观色
- 2、 看的技巧——预测顾客的需求
- 3、 说的技巧——客人更在乎您怎么说
- 4、 动的技巧——如何巧用身体语言

六、要客档案管理

- 1、要客档案建立的必要性
- 2、要客档案的建立方式
 - 1)、观察法
 - 2)、询问法
 - 3)、访谈法
 - 4)、投诉转化法
- 3、要客档案维护的方式
 - 1)、不断更新
 - 2)、多次求证

-
- 3)、多人互换观察
 - 4、要客档案的培训
 - 1)、新员工必修课程
 - 2)、要客档案的分享
 - 5、要客档案的应用

七、会议服务案例库的管理

- 1、会议案例的书写格式
 - 1)、案例的描述要公正客观
 - 2)、案例重视时间细节描述，不要突出当事人的过错
 - 3)、案例的点评及处理方法是案例库建立的关键
- 2、案例的获取
- 3、案例库的记录
- 4、案例库的分类
- 5、案例库的培训

八、危机处理

- 1、何谓「危机」
- 2、危机的种类
- 3、何谓「危机管理」？危机管理的范围包括哪些工作？

危机管理的六个阶段

- a) 预防危机发生；
- b) 拟妥危机处理计划；
- c) 嗅到危机的存在；
- d) 避免危机扩大；
- e) 迅速解决危机；
- f) 化危机为转机

危机管理的事前、事中、事后

- 4、危机预防

九、6T 在会议服务中的应用

部分 6T 管理的图片：



学习 6T 管理前的效果



学习 6T 管理后的效果



-
- 1、根据使用频率分层保管
 - 2、将“标牌战”进行到底
 - 3、通道地线、物品摆放区域线的划分
 - 4、不同颜色的应用
 - 5、通过形迹整顿来方便物品返还