
酒店、物业服务礼仪培训

时间：1天

第一篇：服务礼仪篇

第一讲、认识服务礼仪

礼仪的含义、分类和应用场所

第二讲、酒店、物业从业人员个人形象塑造

一、仪容

（一）仪容的基本要求

头发：男士发式、女士发式

面部：男士修面、女士化妆

手部：指甲

（二）女士化妆原则

二、仪表

着装的基本原则

正确的职业着装规范

第三讲：仪态规范

一、动作语

（一）手势语

（二）站姿

（三）坐姿

（四）走姿

（五）蹲姿

二、表情语

（一）微笑

（二）目光

三、能力训练

项目一：微笑、目光训练

项目二：站姿、走姿、坐姿、蹲姿训练

项目三：手势礼仪训练

项目四：鞠躬礼

项目五：综合训练

第四讲：常见服务礼仪

一、日常接待礼仪

1、打招呼与握手

2、称谓礼仪

3、鞠躬礼仪

4、引导礼仪

5、递送物品礼仪

二、介绍礼仪

三、电话礼仪

1、拨打电话礼仪

2、接听电话礼仪

3、电话礼仪注意事项

四、电梯礼仪

五、茶水递送、入座交谈礼仪

第二篇：沟通技巧培训篇

一、什么是沟通？

1、沟通的概念

2、沟通五要素

3、沟通的作用

4、沟通的障碍

二、性格与沟通

1、了解性格的分类

2、区分沟通的方式

三、沟通的四个步骤：

“看”——体察客户的感受

“说”——来自声音的体验

“听”——沟通从倾听开始

“问”——发现客户的想法

互动：角色分配，情景演练

沉默型客户如何沟通？

第三篇：物业投诉处理技巧篇

一、业主投诉心理分析

- 1 求尊重心理
- 2 求发泄心理
- 3 求补偿的心理

二、投诉处理遵循的原则

- 4 投诉处理的重要性
- 5 “业主投诉”=“提升”。
- 6 为公司带来常客
- 7 改善品质的机会
- 8 提高受理投诉人的应变能力
- 9 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避业主投诉
- 10 以“业主为中心”，站在业主的立场思考和表述，决不争辩。
- 11 维护公司应有的利益

案例：无理的业主与无奈的客服