
酒店服务礼仪及沟通技巧

第一部分 酒店人员服务意识与服务理念篇

一、客户最需要什么样的服务

1. 钓鱼理论
2. 服务的态度

二、提高服务态度的根本方法

1. 服务不仅是用嘴，而且要用心。
2. 服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果。
3. 服务态度首先是做人处事态度，处事的态度=服务态度。

三、服务态度的体现

1、微笑和眼神——对待客户的面部表情

- ◇ 相由心生 你的表情决定你的人生
- ◇ 让微笑应成为“常规表情”--面带三分笑，礼数已先到。
- ◇ 眼睛是心灵的窗户---服务中直接触及客户心灵，真诚的眼神打动客户。

2、服务用语总则：用词贴切、语气亲切、语调柔和、语言标准、称呼恰当

- ◇ 常用十字文明用语：“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”。
- ◇ 做到三声服务：来有迎声、问有答声、去有送声。
- ◇ “请”字当头：“请”字不离口，“请”字随身走。
- ◇ 服务禁语：“这是规定”“我不知道”“不要大呼小叫”。

第二部分 酒店人员综合职业素养篇

一、酒店人员仪态篇

1. 酒店人员站姿训练
2. 酒店人员走姿训练
3. 酒店人员坐姿训练
4. 酒店人员蹲姿训练
5. 酒店人员鞠躬礼
6. 酒店人员服务手势、礼让手势、引领手势、递物姿势训练
7. 酒店人员电话、电梯、握手、递交名片礼仪
8. 酒店人员别让小动作出卖了你

二、酒店人员仪容仪表篇

1. 面部发型修饰礼仪
2. 化妆修饰礼仪

-
3. 制服着装礼仪
 4. 正装着装礼仪
 5. 着装原则
 6. 个人饰品礼仪

三、酒店人员行为举止规范

- 1、规范的站姿
- 2、优雅的行姿
- 3、端庄的坐姿
- 4、文明的蹲姿
- 5、恰当的鞠躬
- 6、到位的手势

四、酒店人员谈吐礼仪规范

1. 服务用语的使用原则
2. 电话礼仪
3. 交谈礼仪
4. 倾听礼仪
5. 常用礼貌用语

第三部分 酒店人员接待迎送礼仪篇

一、接待礼仪

- (一) 接待礼仪
 - (1)掌握抵达时间
 - (2)注意接待时的礼仪
 - (3)服饰要求
- (二) 到店时的接待礼仪
 - (1)欢迎问候
 - (2)发放分房卡
 - (3)列队欢迎

送客礼仪

- (一) 规格
 - (1)准备好结账
 - (2)行李准备好
 - (3)开车门
- (二) 告别
- (三) 送车

二、前台服务礼仪培训

- (一)、预订礼仪
 - (1)明确客人的性质
 - (2)文明礼貌的态度

礼貌、热情、周到。

(3)预订员报价事宜

(4)接受或拒绝预订

(5)确认预订

(6)修改预订

(7)取消预订

(8)预订容易出现的错误

(9)接听电话

(二)、登记礼仪

保证前台服务经营高效率，使客人满意

(三)、管理客人账户礼仪

准确无误不泄密

(四)、结账礼仪

精心、小心、耐心、保持冷静、自信

第四部分 酒店人员社交礼仪篇

1、保持空间距离

2、乘车礼仪、电梯礼仪 位次礼仪、陪客走路礼仪、引领礼仪

3、酒店人员常用引领手势训练

4、酒店人员接听及拨打电话礼仪训练

5、保持“3A”心态

6、避免“中国式的关心”

7、酒店人员迎送礼仪训练

第五部分 酒店人员餐饮礼仪篇

1、餐厅预订服务礼仪

2、迎宾入座服务礼仪

3、席间服务礼仪

第六部分：酒店人员客房服务礼仪篇

1、 楼层接待服务礼仪

2、 房务中心服务礼仪

3、 客房日常服务礼仪

4、 其他服务礼仪