

## 《塑造完美的酒店/饭店/KTV 服务明星》

**备注：**1、本大纲为初步大纲，培训中讲师会根据学员实际情况进行调整，以更有针对性的培训；

2、为了达到一个良好的培训效果，每次培训结束均有互动问答与点评环节，讲师将其共性问题进行点评或者进行后期反馈。

**授课课时：**0.5-1天（开始篇+服务心态篇+服务营销篇+结束篇）□

**培训受众：**酒店/饭店/KTV 一线直接面对顾客的服务人员

**课程收益：**

- ✓ 帮助学员提升自我认知，使他们认识到岗位价值，树立积极的心态和职业取向；
- ✓ 帮助学员认清自我，发现自己与优秀饭店服务明星的差距，从内心想改变；
- ✓ 帮助学员提升服务意识和服务品质，学会运用标准化的服务语言；
- ✓ 帮助学员学会服务营销技能，在提升客户感知的同时，提高企业营业收入；
- ✓ 帮助学员提高实操技能技巧；
- ✓ 最终协助饭店培养出优秀的服务明星。

**课程特色：**

- ✓ 讲师通过多个案例进行讲授知识，启发学员思考；
- ✓ 多种教学形式使学习效果达到最佳程度；
- ✓ 课堂模拟真实场景，现场互动实战演练，讲师点评、学员互评，使课堂生动而又实效！
- ✓

**课程大纲：**

### ● 开始篇

#### 一、开班、破冰

- ✓ 班主任/助教开班
- ✓ 培训组织者/公司高层宣导
- ✓ 破冰活动

#### 二、团队组建

- ✓ 分组活动
- ✓ 奖惩措施
- ✓ 培训公约及签字：以管理的方式上此课程，在课堂中学会科学管理

### ● 服务心态篇

## 第一讲、优秀服务员之心态篇

### 1、前言

- ✓ 顾客的心声
- ✓ 锻造服务明星四步曲

### 2、积极心态

- ✓ 心态是什么？
- ✓ 自测题

### 3、员工的角色定位

**我们为谁而工作？真的是为自己吗？**

- ✓ 案例：三个建筑个人
- ✓ 测试：你是哪一种员工？

**你的想法决定你的做法**

- ✓ 案例：一个退休建筑工人的故事
- ✓ 案例：大雨中的中年男子
- ✓ 案例：伟大的母爱
- ✓ 案例：母亲一生的8个谎言
- ✓ 案例：山区小女孩的故事

**谁决定了你的未来**

**您扮演什么角色？**

- ✓ 我是谁，我扮演怎样的角色？我是否了解自己？
- ✓ 案例：一家三口儿的故事

**您究竟属于哪一种员工？**

**这些角色你知道吗？**

- ✓ 对后厨：我们是销售员和质检员
- ✓ 对客人：我们是勤务员和导餐员
- ✓ 对企业：我们是宣传员和信息员

**顾客扮演什么角色**

- ✓ 不同服务员的态度
- ✓ 案例：某餐厅服务人员的十项信条

**你服务的企业是什么角色？**

- ✓ 案例：管理专家的实验

**你为什么来这工作？**

- ✓ 案例：两个人 两条路
- ✓ 案例：一个大学毕业生成为五星级酒店明星服务员的故事

- ✓ 案例：老来得子的母亲

#### 4、企业最不受欢迎的十类员工

- ✓ 缺乏敬业意识的员工
- ✓ 说原公司坏话的员工
- ✓ 自由散漫的员工
- ✓ 态度极傲的员工
- ✓ 无群体意识的员工
- ✓ 虚伪自吹的员工
- ✓ 衣冠不整的员工
- ✓ 口头表达能力欠佳的员工
- ✓ 感情用事的员工
- ✓ 喜欢试探别人隐私的员工

#### 你的工资是多少？

- ✓ 案例：两个和尚的故事

#### 你认为自己很有责任感吗？

- ✓ 案例：互相推诿的医生
- ✓ 案例：年少时的布莱德雷将军
- ✓ 案例：苏东坡的轶事

#### 我在工作当中能尽心尽力吗？

- ✓ 自检表
- ✓ 案例：两个大学毕业生

#### 4、服务心态决定一切

##### 消极心态的来源

- ✓ 案例：小女孩大雨在求学路上
- ✓ 案例：与水手聊天
- ✓ 案例：小青蛙的爬山比赛

#### 5、导致消极心态的六个原因

- 1) 没有目标或目标不明确
- 2) 受外界影响，害怕失败
- 3) 工作中的埋怨以及责怪
- 4) 不相信自己，对自己缺乏信心
  - ✓ 案例：护士接生
- 5) 不切实际
- 6) 不能坚持，看不到未来

## 6、消极心态与积极心态

## 7、调整心态 快乐工作

# 第二讲、优秀服务员之服务篇

## 1、服务人员天天要与顾客打交道，天天都要向顾客提供各项服务。

- ✓ 案例：美国一位餐厅服务明星的案例
- ✓ 案例：卖袜子的小男孩

## 2、眼睛观察

## 3、如何做好微笑服务

### 什么是微笑服务

- ✓ 案例：微笑的“力量”

### 微笑是一张美丽的名片

### 微笑服务的魅力

### 微笑服务在饭店服务中的作用

- 1) 胶合剂：可以缩短人际间的心距
- 2) 调节剂：调节和平衡客人的情绪
  - ✓ 案例：新加坡一国立医院停车场的服务
- 3) 溶解剂：能溶解有些人在某种场合出现的蛮横和怒气
  - ✓ 案例：发怒的饭客
  - ✓ 案例：两个人 两种心情
- 4) 添加剂：使人精神振奋，积极向上
  - ✓ 自检：

### 怎样找回失去的微笑

#### 1) 保持乐观，安装过滤器

- ✓ 案例：服务员小王
- ✓ 案例：买报纸
- ✓ 案例：抱怨

### 运用幽默不同角度看问题

## 4、顾客喜欢的微笑

- ✓ 微笑的时候，眼睛要看着对方
- ✓ 要有自然的面部表情
- ✓ 要注意自己的身体语言

## 5、服务 Service 的内涵

- ✓ S—Smile 微笑

- ✓ E—Excellent 出色
- ✓ R—Ready 准备好
- ✓ V—Viewing 看待
- ✓ I—Inviting 邀请
- ✓ C—Creating 创造
- ✓ E—Eye 眼光

## 6、观察力

### 观察力练习

- ✓ 1. 顾客的年龄
- ✓ 2. 服饰
- ✓ 3. 表情
- ✓ 4. 态度

### 判断客人的特点

### 观察力测试表

### 观察能力情景模拟练习

## 7、服务意识

### 不同的方法，不同的结果

- ✓ 案例：两个服务员

### 提高素养，转变工作意识

## 8、如何做好跟进服务

### 什么是跟进服务

- ✓ 案例：烤鸭店的服务

## 9、跟进服务练习

- ✓ 客人举止：用餐期间客人捻着自己的手指或用手拿过有汁酱的食品
- ✓ 客人举止：客人突然站起身，东张西望
- ✓ 客人举止：客人喝了不少酒
- ✓ 客人举止：客人为同伴斟倒茶水

## 10、如何做好个性化服务

- ✓ 案例：海霸酒楼去用餐

### 个性化服务的诀窍

- ✓ 案例：记住熟客的饮食习惯 1
- ✓ 案例：照顾好食客的小孩

### 个性化服务与规范化服务的区别

- ✓ 案例：记住熟客的饮食习惯 2

## ● 服务营销篇

## 第三讲、优秀服务员之语言篇

### 1、服务语言基本要求

用语要礼貌 多用敬语

- ✓ “六声十一字”要诀

语音音量适度

慎用否定语

- ✓ 案例：合适的语言表达
- ✓ 案例：两个名牌大学生

### 2、接待语言表达技巧

#### 1) 善于赞赏

- ✓ 案例：学会赞美客人
- ✓ 案例：赞美要合时宜

#### 2) 多询问

#### 3) 常建议

#### 4) 善用正反法

- ✓ 和尚念经
- ✓ 蛋糕的表述
- ✓ 菜肴的推销

### 3、应答语言表达技巧

#### 1) 认同客人

- ✓ 案例：巧妙处理食客的“上菜慢、菜价贵等”抱怨

#### 2) 附和客人

#### 3) 善举例

#### 4) 勤观察

- ✓ 案例：巧妙处理餐厅大堂现场状况

#### 5) 选择法

#### 6) 灵活法

- ✓ 案例：面对故意戏弄的食客

#### 7) 会激励

- ✓ 自检训练

## 第四讲、优秀服务员之销售篇

### 1、服务销售中的常见问题

- ✓ 缺乏销售意识

- ✓ 服务意识不强
- ✓ 销售能力不足

## 2、什么是服务营销

### 四种消费类型的客户

- ✓ 便利快捷型
- ✓ 节俭型
- ✓ 享受型
- ✓ 求新求异型

## 3、销售交流语言技巧

- ✓ 实用销售模式
- ✓ FABE 推销方法
- ✓ 3 . 富兰克林成交法
- ✓ 4 . 家庭策略成交法
- ✓ 5 . 行为暗示成交法
- ✓ 6 . 语言加法
- ✓ 7 . 语言除法

## 4、您是一名服务明星吗？

### ● 结束篇

- 1、问与答 (Q & A) ；
- 2、现场 PPT 放映；
- 3、讲师赠言 合影留念。

◇ 课后提供给贵公司辅助材料、工具包，包括许多实用表格、工具！