

酒店高品质服务礼仪

课程背景：

为什么国际连锁巨头洲际、君悦、希尔顿、喜来登在世界迅速扩张？为什么我们国内大部分的酒店连锁企业在发展过程举步艰难？为什么服务质量天天谈却收效甚微？为什么在单店盈利提升上徘徊不前？

国内酒店业呈现两种趋势，一是客人越来越成熟，客人对酒店要求越来越高，对服务越来越挑剔，二是服务员越来越难招，流动越来越大，服务质量难以提升。

道家创始人老子有句名言：“天下大事必做于细，天下难事必做于易”，意思是做大事必须从做小事开始，天下的难事必定从容易做起。香格里拉酒店集团副总裁说过：香格里拉的管理就是要刻意追求小细节，不断追求精准。强调细节完美的个性，正是香格里拉酒店享誉全球的法宝。

酒店服务品质的好坏，除了精良的硬件设施外，最重要的是酒店的软实力，仅是规范的服务已不能满足客人需求，宾客对服务的需求已从标准化演进到充满人性化、个性化、有温度的服务。用心是酒店服务的真谛，细节是酒店服务的品质，用细节的服务打动客人，让酒店充满浓浓的亲情与关爱。

礼仪，是律己、敬人的表现形式，是一个人内在素质的外在表现，也是酒店形象的具体表现。酒店员工是否懂得和运用现代服务活动中的基本礼仪，不仅反映出员工自身的素质，且折射出企业的文化水平和经营者管理境界。

课程收益：

- 能根据酒店不同场合，灵活运用各种服务礼仪，提升酒店员工服务意识与职业素养，塑造完美职业形象；
- 通过学习各种场合的酒店服务礼仪，提升酒店整体的服务水平，形成酒店的良好形象和美誉度；
- 提升酒店的核心竞争力，在市场竞争中具备独特的竞争优势。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：酒店全体员工

课程方式：课堂讲解 + 案例教学 + 实战演练 + 小组讨论 + 情景模拟 + 游戏活动

课程大纲

第一讲：服务意识与服务素养

破冰游戏分组

视频案例

一、唯有服务无法复制

1. 酒店服务礼仪的根本是什么
2. 客户体验的最高层次

二、关注客户体验的呈现

1. 礼仪文化带来好的客户体验
2. 礼之用和为贵

三、酒店服务礼仪的核心

案例：大树小草理论

1. 立足中国看礼仪
2. 服务可产生价值
3. 服务意识的力量
4. 服务“六心法则”，六星级心态模型
5. 以客户为中心的原则
6. 提升服务意识提高竞争力

案例：链条原理

互动提问：酒店的客人到底是什么样的人？

四、客人对酒店礼仪服务的要求

讨论：如果你是酒店的顾客，你喜欢什么样的服务人员服务？

第二讲：酒店卓越形象管理

互动：课前测试

案例及分析：应聘面试

一、形象礼仪——印象管理

塑造美好的第一印象，您的形象 = 酒店的形象

1. 首因效应
2. 30秒第一印象：55387定律

案例：图示

二、形象礼仪——仪容礼仪

出色的外表可以提升你的整体水平

1. 女士化妆及发型选择

- 1) 女士面部妆容
- 2) 女士发型
- 3) 手部卫生、口气清新、身体气味、物品携带

2. 男士修面及发型选择

- 1) 男士修面
- 2) 男士发型选择
- 3) 手部卫生、口气清新、身体气味、物品携带

三、形象礼仪——仪表礼仪

你的服饰告诉了所有人你是谁！

1. 重视“7 秒钟”效应
2. 着装的 TPO 原则
3. 男士穿工装及搭配的服饰礼仪
4. 女士穿工装及搭配的服饰礼仪

四、形象礼仪——仪态礼仪

1. 表情语
2. 动作语

现场示范演练

3. 微笑服务礼仪练习

- 1) 优质服务与微笑
- 2) 培养积极的心态
- 3) 微笑的艺术
- 4) 微笑的练习法

5) 微笑服务的管理工具

- a 走动式管理
- b 现场手语管理
- c 看板管理

案例：99 = 0

现场示范演练

4. 情绪与压力管理

案例：快乐的钥匙

- 1) 负面与正面情绪转换练习
- 2) 愤怒情绪自我调节工具
- 3) 沮丧情绪自我调节工具
- 4) 得意情绪自我调节工具
- 5) 抵触情绪自我调节工具
- 6) 难过情绪自我调节工具
- 7) 烦躁情绪自我调节工具
- 8) 微笑的练习法

第三讲：酒店服务的语言与沟通艺术

互动：课前测试 + 案例导入

一、语言艺术

1. 词雅语美
2. 文明用于服务
3. 语气、语调、语速与态度

二、沟通艺术

1. 沟通的重要性
2. 沟通 3A 原则
3. 沟通六件宝
4. 聆听 6 要素

5. “沟通的基本礼仪”

- 1) 交谈态势语
- 2) 称呼
- 3) 学会赞美
6. 沟通注意什么

7. 电话礼仪

- 1) 拨电话的基本礼仪
- 2) 备忘的 6W2H
- 3) 接听电话的基本礼仪

- 4) 转接电话礼仪
- 5) 代接电话与留言
- 6) 处理不满电话的技巧

三、酒店标准服务用语实战训练

案例分享 + 现场演练

第四讲：酒店高品质接待礼仪

一、接待前

1. 自我形象检查
2. 规范的站姿与坐姿
3. 微笑服务的魅力
4. 眼神的使用范围

二、接待中

1. 客人进门：三声三到三 A
2. 问候与招呼
3. 鞠躬礼仪
4. 指引礼
5. 敬人三 A 的态度
6. 介绍与自我介绍
7. 名片的递接与接收
8. 奉茶礼
9. 与客人的交流
10. 电梯礼仪

三、餐具

1. 站立时托盘手位
2. 行进时托盘手位
3. 摆放餐具
4. 撤离餐具
5. 茶水位置

四、送客

1. 怎样道别

2. 主动拉门

3. 乘车礼仪

案例分享 + 现场演练

第五讲：酒店重要岗位高品质接待礼仪

一、营销部服务礼仪

1. 带客参观

2. 拜访客户

3. 礼品接受与馈赠

4. 宴请客户

5. 大型团队会议接待服务礼仪

6. VIP 客户接待

7. 营销服务礼仪规范

二、客房部服务礼仪

1. 楼层接待服务礼仪

2. 日常服务礼仪

3. 访客服务礼仪

4. 离店服务礼仪

5. 特殊情况服务礼仪

三、餐饮部服务礼仪

1. 餐前准备服务礼仪

2. 迎领服务礼仪

3. 用餐服务礼仪

4. 结账服务礼仪

5. 酒水服务礼仪

6. 特殊情况服务礼仪

四、前厅部服务礼仪

1. 礼宾部服务礼仪

2. 总台服务礼仪

3. 电话总计服务礼仪

4. 大堂经理服务礼仪

第六讲：酒店投诉处理技巧

一、顾客投诉心理分析

1. 求尊重心理
2. 求发泄心理
3. 求补偿心理

二、投诉处理核心

1. 以客户为中心
2. 顾客投诉 = 机会
3. 为公司带来常客
4. 提高受理投诉人的应变能力
5. 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客人投诉
6. 改善品质的机会

三、避免投诉的秘诀

四、投诉处理五“不”原则

五、投诉处理 7 步骤

1. 迅速隔离客户（营业场所）
2. 安抚客户情绪
3. 充分道歉
4. 搜集足够的信息
5. 给出解决方案
6. 征求客户意见
7. 跟踪服务

第七讲：国际接待礼仪

一、国际接待礼仪原则

案例：一次特殊的礼宾次序安排

1. 国际接待礼仪原则
2. 迎送接待礼仪
3. 我国主要客源国和地区及部分少数民族的习俗，礼节和禁忌
4. 世界主要宗教礼仪和禁忌