

优质的服务之道

——打造五星级标准的酒店服务礼仪

课程背景：

酒店的主要产品是服务，服务分为有形服务和无形服务，有形服务可以用对与错、好与坏的既定标准来评判，而无形的服务却只有在员工和宾客面对面的接触服务过程中才能体现出来。毫无疑问，无形的服务是标志和展示酒店服务质量的关键。而这之中很重要的一点就是服务礼仪了，即对礼仪、礼貌和礼节的重视。

酒店的每一项服务项目，都离不开礼貌服务，良好的服务礼仪和完备的设施都可以为酒店创造利润。礼貌服务越好，标志着酒店越成功，从而酒店的景况越好，它的经济效益和社会效益也就越好。

课程收益：

- 了解礼仪对自己工作乃至生活的影响，真正的实现让礼仪知行合一
- 通过培训让员工从形象到仪态、对客服务技巧方面达到标准要求，提升客人满意度，创造良好的社会效益及经济效益
- 通过培训让员工了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态，提升学员的职业化素养，提高工作效率
- 通过培训让员工了解工作服务中的一些要点与禁忌，从而更好更全面的做好酒店服务工作
- 通过培训全面提升酒店员工的综合素质，提高服务质量，树立酒店优质品牌形象，为酒店的发展带来更全面的收益

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：酒店、餐厅 服务人员

课程方式：视频案例+情景式体验互动+实战演练+风趣幽默

课程大纲

开场互动：

1. 互动游戏
2. 学员分组

第一讲：五星级酒店优质服务的理念

一、什么是服务？

1. 服务的定义

小组讨论：什么是你认为的好的服务？

2. 服务的四个层次

- 1) 基本服务的标准
- 2) 满意服务的标准
- 3) 超值服务的标准
- 4) 难忘服务的标准

小组讨论：近期让你印象深刻感觉非常棒的一次服务是哪里，他们做了什么让你难忘？上台分享！

3. 优质服务的五个要素

- 1) 可靠性的体现
- 2) 反应性的体现
- 3) 可信性的体现
- 4) 同理性的体现
- 5) 有型性的体现

案例分享：100-1=0

第二讲：五星级酒店优质服务的第一映像

一、首轮效应的分享

1. 表情礼仪

- 1) 微笑：打造亲切、热情、打动人的微笑
- 2) 眼神：让你的眼睛会说话（三个三角区）

全员互动：微笑的练习——微笑操

全员互动：眼神互动练习——我说你做

2. 仪容礼仪

1) 女士要求

- a 发型的具体要求：（现场发型的统一打造）
- b 妆容的基本标准：（现场妆容的指导和统一妆容的打造）
- c 着装的注意事项：（工装的要求及标准）

现场互动：找学员上台，让大家点评她的仪容的优点

2) 男士要求

- a 发型的具体要求：（发型的标准及要求）
- b 面容的注意事项：（面容的标准及要求）
- c 着装的基本原则：（工装的要求及标准）

现场互动：找学员上台，让大家点评他的仪容的优点

第三讲：五星级酒店优质的服务语言

一、沟通3A原则

1. 接受原则
2. 重视原则
3. 赞美原则

案例讨论：《18k 金戒指》

现场互动：赞美练习！

二、声音魅力

1. 语气运用和练习
2. 语调的运用和练习
3. 音量的运用和练习
4. 语速的运用和练习

互动：整体连贯声音练习！

三、礼貌用语

1. 不要使用禁忌语言
2. 八大礼貌用语的运用

现场互动：讨论日常工作场合让你觉得不太舒服的话！

四、语言技巧

1. 寒暄的重要性
2. 赞美的层次和技巧
3. 推荐的话术表达
4. 道歉的方式方法和注意事项
5. 推脱的话术技巧和注意事项

互动：5种场景的情景练习！

五、懂得倾听

1. 体态倾听
2. 心态倾听

互动：倾听的练习

六、善于提问

1. 提问的技巧和方法
2. 得体的语言和表达

案例分享：《我要订房》

场景呈现：提问的练习！

第四讲：五星级酒店服务优质的行为举止

一、日常举止

1. 站姿的不同姿态和注意事项
2. 坐姿的标准 5 步入坐法
3. 标准的走姿呈现和注意事项
4. 蹲姿的基本要点和注意事项
5. 鞠躬的不同标准和具体含义
6. 手势在不同场景的运用
7. 物品递送的不同步骤和方法

讲解+示范+小组成员 3 人组队练习

二、引导礼仪

1. 走廊行进的引导
2. 上下楼梯的引导
3. 电梯乘坐的引导
4. 客房房间的引领

讲解+示范+小组成员 3 人组队练习

第五讲：五星级酒店优质的服务流程

一、服务接待全流程

1. 岗前准备

- 1) 自身准备事项
- 2) 环境准备要求
- 3) 工作准备事项

小组讨论：岗前准备的3项准备工作内容，并进行弹起分享

2. 接待流程

- 1) 初次接触
- 2) 询问需求
- 3) 提供建议
- 4) 实施服务
- 5) 确认反馈
- 6) 礼貌送别

小组互动：接待流程场景练习

3. 接待细节的五项基本原则

- 1) 打招呼的具体表现方式
- 2) 表情的运用和练习
- 3) 言辞的运用和注意事项
- 4) 仪态的展示和练习
- 5) 仪容仪表的标准和注意事项

图片分享，小组讨论，你看到了什么？

第六讲：五星级酒店顾客投诉处理

一、服务CS质量

1. 事前期待
2. 实际评价

二、客户抱怨和投诉的原因

1. 求尊重心理
2. 求发泄心理
3. 求安全心理
4. 求补偿心理

互动：讨论分享你遇到过哪些类型的投诉！

三、客户抱怨和投诉处理的原则

1. 快速反应
2. 关注情绪（客户）
3. 予以重视
4. 承担责任
5. 给出方案，处理问题

小组讨论：分享原则

四、客户投诉处理6步骤

1. 建立信任关系
2. 了解当下状况
3. 探讨解决方案
4. 立即采取行动
5. 真诚表示感谢

6. 跟踪总结反馈

小组讨论：客户处理的步骤流程，分享

现场互动：客户投诉处理场景模拟

五、客户投诉处理注意事项

1. 投诉处理中杜绝使用的语言
2. 投诉处理中杜绝出现的行为

课后作业：情景模拟练习——各小组结合实际工作中的情景模拟演练

1. 情景演练一：酒店前台办理入住接待礼仪（微笑、问候、接收递送物品）

2. 情景演练二：酒店服务人员引领礼仪

3. 情景演练三：标准的日常举止礼仪的展示

要求：各小组根据自选的情景，制定一个工作版的情景演练脚本，小组成员进行角色分配并完整演绎。（由学员和老师共同进行点评）