

《优质酒店客服——让服务创造价值》课程大纲

课程背景

随着中国酒店业的成熟和市场竞争的加剧，优质的客户服务已经成为饭店获取竞争优势的主要手段。以客户为中心，让客户满意，已成为企业生存与发展的根本，客户资源已被认为是企业最重要的核心资源之一。

企业和销售服务人员提供优质的、全方位的客户服务，可以使客户获得更多的便利，满足客户的需求。优质的客户服务也有利于增加企业的知名度和美誉度，赢得客户的信赖，增加客户对企业的忠诚度，提高企业的竞争能力。

要想取得好的经济效益，必须把工作的重点放到有效提升员工在对客户的优质服务、细节、语言沟通等专业技能上。本课程将通过实战的案例剖析酒店员工如何进行优质的客户服务技巧。

课程目标

- 认识和理解客户服务的意义，提升优质客服的理念与意识
- 掌握基本的客户服务流程与技巧，提高实用的解决问题技能
- 提升客户满意度，帮助提高酒店销售业绩
- 掌握客户服务沟通技巧与处理客户投诉技巧
- 调节客户服务心态，缓解工作压力

参加对象：一线客户服务人员

课时：2天

课程人数：20~35人

课程内容

一、建立客户服务意识

- 为什么要有服务意识，酒店客户是怎样流失的
- 酒店客户要什么
 - 优质服务之六度
 - 客服的四个层次
 - 客户需求的四个层面

二、酒店客户服务技巧

- 服务人员“仪表”礼仪
- 观察客户的技巧——投其所好
 - 观察客户的要求

- 观察顾客的角度
- 顾客的五种性格分析及应对技巧
- 与客户有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律
 - 尊重顾客的技巧
 - 有效沟通的倾听技巧
 - 倾听的好处
 - 倾听的障碍
 - 倾听的五个层次
 - 有效沟通的提问技巧
 - 七不问
 - 开放式、封闭式及其他形式的问题
 - 四级提问法
 - 准确的表达
 - 坚持正面的表达
 - 运用对方的语言
 - 基于顾客利益的表达
 - 坦陈自己的感受
 - 怎样对顾客说“不”
 - 用“你可以……”代替“不”

三、如何平息顾客的不满——留住客户，创造价值

- 客人为什么不满
- 为什么要平息顾客的不满
 - 顾客的不满会传染
 - 不满的顾客是朋友不是敌人
 - 培养顾客忠诚的良机
- 如何平息顾客的不满
 - 听的原则和技巧
 - 让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
 - 充分道歉——控制事态稳定
 - 收集信息——了解问题所在
 - 再次征求顾客意见——提出解决方案
 - 跟踪服务——留住顾客

四、建立积极心态及压力的自我管理

- 我为谁工作？
- 如何培养积极心态

- 何为压力及压力的来源
- 压力自测
- 如何减压