

# 酒店服务礼仪

## 培训对象

酒店商务接待人员；对礼仪感兴趣的相关人员等。

## 课程时间

2天（12小时），内训可根据客户实际情况进行模块组合，调整课程时间长短。

## 授课方式

理论讲授 45%、实战演练 30%、案例讨论、培训游戏 15%、经验分享、现场答疑 10%

### 第一章：酒店服务礼仪总论

#### 一、 礼仪概述

- (一) 礼仪的含义
- (二) 礼仪的特性
- (三) 礼仪的原则

#### 二、 酒店服务礼仪概述

- (一) 酒店服务礼仪的基本原则
- (二) 酒店接待人员的基本素质要求

### 第二章：酒店从业人员的职业形象塑造

#### 一、 酒店从业人员的仪容礼仪

##### (一) 面容修饰

- 1. 化妆的原则
- 2. 化妆的步骤与技巧
- 3. 酒店工作者化妆的注意事项
- 4. 发部修饰
- 5. 其他肢部修饰

#### 二、 酒店从业人员的仪表礼仪

- (一) 服饰的基本原则
- (二) 男士西装礼仪

- (三) 女士职业装礼仪
- (四) 酒店行业制服礼仪规范
- (五) 饰品礼仪

### 第三章 酒店从业人员的行为仪态规范

#### 一、 酒店从业人员的站姿

- 1. 酒店从业人员正确的站姿
- 2. 酒店从业人员站姿禁忌

#### 二、 酒店从业人员的坐姿

- 1. 酒店从业人员落座的方法
- 2. 酒店从业人员坐姿的方式
- 3. 酒店从业人员坐姿要求
- 4. 酒店从业人员坐姿禁忌
- 5. 不同场合的坐姿

#### 三、 酒店从业人员的走姿

- 1. 酒店从业人员规范的走姿
- 2. 酒店从业人员走姿的特点
- 3. 酒店从业人员走姿禁忌

#### 四、 酒店从业人员的蹲姿

- 1. 酒店从业人员规范的蹲姿
- 2. 酒店从业人员蹲姿禁忌

#### 五、 酒店从业人员的眼神

- 1. 酒店从业人员眼神的运用
- 2. 酒店从业人员眼神禁忌

#### 六、 酒店从业人员的微笑

- 1. 酒店从业人员微笑的作用
- 2. 微笑的训练方法

#### 七、 酒店从业人员的手势

- 1. 酒店从业人员的手势语言
- 2. 酒店从业人员应用手势的礼仪

### 3. 酒店从业人员的手势禁忌

## 八、 酒店从业人员的礼貌语言规范

### (一) 礼貌语言的四个要素

1. 以客人为中心
2. 态度要真诚
3. 用词要准确
4. 语气要温和

### (二) 礼貌语言的五个要求

1. 声音优美
2. 表达恰当
3. 表情自然
4. 举止优雅
5. 口气清新

### (三) 常用“五声”服务用语

### (四) 服务禁忌用语

## 第四章 酒店接待与服务礼仪

### 一、 酒店前厅接待服务礼仪

- (一) 迎宾接待服务中礼仪要点及训练
- (二) 总台接待服务中礼仪要点及训练
- (三) 大堂副理接待服务中礼仪要点及训练

### 二、 酒店客房接待服务礼仪规范

- (一) 迎客接待服务中礼仪要点及训练
- (二) 住宿接待服务中礼仪要点及训练

### 三、 酒店餐厅接待服务礼仪规范

- (一) 餐厅领位服务礼仪
- (二) 值台服务礼仪
- (三) 西餐服务礼仪

## 第五章：酒店从业人员商务礼仪

### 壹、 名片礼仪

- (一) 名片交换的细节与禁忌
- (二) 递送名片的次序
- (三) 索取名片的方法

## 二、握手礼仪

- (一) 握手的时机
- (二) 握手的顺序
- (三) 握手的要领
- (四) 握手的禁忌

视频分享：明星握手的尴尬

## 参、介绍礼仪

- (一) 称呼的学问
- (二) 自我介绍的原则和方法
- (三) 介绍他人的顺序、方法、禁忌

## 四、进出乘电梯礼仪

## 伍、位次礼仪

- (一) 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯）
- (二) 会议、会见、谈判座次礼仪
- (三) 乘车（出租车、私家车）位次礼仪

## 六、送别礼仪

## 第六章 酒店从业人员沟通礼仪

### 一、言谈礼仪

- (一) 有效沟通的 3A 法则
- (二) 有效沟通的 4 大法宝
- (三) 商务交往六不谈
- (四) 私人交往五不问
- (五) 言谈礼仪四大禁忌

案例分享：张大千祝酒故事

张绍刚与刘莉莉的冲突

沟通游戏：你会赞美吗？

撕纸

二、 与不同层级人的沟通技巧

(一) 与上级的沟通技巧

(二) 与下级的沟通技巧

(三) 与同级的沟通技巧

三、 电话沟通礼仪

(一) 电话的 5W1H 原则

(二) 接打电话的技巧

(三) 移动电话的礼仪

第七章、酒店从业人员投诉处理礼仪

一、 投诉风险分析

二、 投诉原因分析

(一) 客户投诉三大根源

(二) 客户投诉背后的期望

(三) 客户投诉目的与动机

三、 投诉处理的基本原则

(一) 积极主动原则

(二) 客观公正原则

(三) 高效专业原则