

《“星”服务、“心”体验》

酒店行业服务礼仪与客房服务能力训练

【课程时间】3天

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】酒店服务一线基层管理人员和服务人员
【培训模式】60-70%实践练习和操作为主，30-40%理论讲授为辅。

【课程背景】

酒店服务人员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。”糟糕的职员形象及礼仪规范严重地损害、破坏酒店的形象。

【课程目标】

- 1 通过学习，让酒店员工更系统的了解和掌握服务礼仪知识和行为规范。
- 2 通过学习，让酒店员工在实际工作中正确、熟练的应用服务礼仪，提高职业自信心。
- 3 通过学习，让酒店员工成为塑造行业良好形象的代言人，从而使顾客享受到更加优质的服务体验。
- 4 通过从“知、情、行”的建构主义的行动学习模型，有效的改变学员的礼仪行为模式和习惯。

【课程大纲】

课前：组建企业学习小分队（学习小组）

约定学习规则，实施主动和被动奖励制度

模块一：服务礼仪课程导入

一、礼仪与我

故事

2、礼仪与企业、城市、国家的故事

3、分组研讨：服务行业工作者的特殊素养及要求

理解服务礼仪的本质

户企业特点针对性提供案例

企业特殊情境下的案例

1、什么是礼仪？礼仪的基本概述

礼仪的特点和形态原则

性形象、团队形象、企业形象

1、绘图：礼仪与我的

二、

1、案例分析：根据客

2、案例分析：针对客户

三、理论知识：

2、服务

3、服务团队的个

模块二：酒店服务人员的形象礼仪培训

一、服务人员的仪容礼仪

仪表规范

2、塑造良好的第一印象

- (1) 第一印象=首轮效应
- (2) 7秒决定对方对你的第一印象

3、自信是服务人员形象的开始

4、为什么服务人员看上去美丽？

- (1) 服装：制服的规范穿着
- (2) 配饰：如何搭配（锦上添花还是画蛇添足？）

5、服务人员的化妆礼仪

- (1) 服务人员化妆的规范
- (2) 服务人员发式的规范
- (3) 服务人员其它仪容规范

1、服务人员仪容

二、酒店服务人员的卓越形象管理

塑造美好的第一印象

2、肢体语言管理

无声胜有声

3、外表管理

出色的外表可以提升你的整体水平

4、服饰管理

你的服饰告诉了所有人你是谁！

5、表情管理

21世纪制胜法宝

6、语言管理

你一开口,我就能了解你

7、服饰管理

服饰写满社会符号

8、妆容管理

了解自己的肤色、脸型

9、细节管理

细节体现品味

1、印象管理

三、酒店服务人员的形象礼仪要求

2、对面容的要求

3、对手臂的要求

4、对腿部的要求

5、对化妆的要求

6、对着装的要求

1、对头发的

模块三：酒店微笑服务礼仪培训

一、微笑礼仪服务概论

丽而深刻

- 2、真诚微笑——发自内心而享受其中
- 3、身体语言——习惯而自然
- 4、期待眼神——真诚和信任
- 5、自信坚强——让对方信任你有解决问题的能力

1、仪容仪表——美

二、酒店微笑服务礼仪与技巧

2、眼神的运用

- (1) 注视的部位
- (2) 注视的角度
- (3) 注视的技巧
- (4) 注视的时间

3、面部表情（微笑）

- (1) 笑的种类
- (2) 微笑的要领
- (3) 笑容是提升好感度的捷径
- (4) 没有笑容就没有好的人际关系
- (5) 笑容是服务人员的第一项工作

4、服务人员的微笑练习

1、面部表情

三、微笑训练手册

- 2、微笑训练口号：
- 3、微笑训练方法：
- 4、微笑训练步骤：

1、微笑训练目标：

现场场景示范、训练、模拟

模块四：酒店服务用语及灵活运用技巧

一、酒店服务用语的规范

二、如何用好酒店接待用语？

三、倾听的作用与要领

四、赞美的重要性：学会称赞你的客人

五、酒店标准服务用语训练

1、服务礼仪的七声十七字

- (1) 七声

(2) 十七字

2、服务语言原则

- (1) 主动
- (2) 热情
- (3) 真诚
- (4) 平等
- (5) 友好
- (6) 灵活

3、服务语言的要求

- (1) 明晰准确
- (2) 简明准确
- (3) 态度和蔼
- (4) 当好参谋

4、礼貌服务用语的正确使用

(1) 首先学好用日常礼貌用语的举止

- (2) 注意说话时的语气、语调和语速
- (3) 注意说话时的语气、语调和语速

- (4) 注意选择适当的词语
- (5) 注意语言要简练，中心要突出
- (6) 注意避免机械性的使用礼貌用语
- (7) 注意不同语言在表达上的差别

5、礼貌服务用语

- (1) 欢迎语
- (2) 问候语
- (3) 祝贺语
- (4) 征询语
- (5) 答应语
- (6) 道歉语
- (7) 指路用语
- (8) 答谢语
- (9) 告别语

分享：服务忌语三十句

案例：祝您一路平安与祝您一路顺风的区别

模块五：酒店服务礼仪-- 仪态培训

壹、 服务礼仪中专业仪态规范及要求

务中站姿的礼仪标准和规范
的礼仪标准和规范
仪标准和规范
准和规范

- 1、服
- 2、服务中走姿
- 3、服务中坐姿的礼
- 4、服务中蹲姿的礼仪标

贰、 服务礼仪仪态专业训练

- 训练（服务中正确的站姿、不良站姿、不同情境下的站姿）
- 2、走姿训练（服务中正确的走姿、不良走姿、不同情境下的走姿）
 - 3、坐姿训练（服务中正确的坐姿、不良坐姿、不同情境下的坐姿）
 - 4、蹲姿训练（服务中正确的蹲姿、不良蹲姿、下蹲的技巧与禁忌）

- 1、站姿

参、 服务中常用的仪态规范

正确手势和情境变换
和特殊要求
势

- 1、服务引领的
- 2、服务中指引手势的标准
- 3、服务中正确的手持物品姿

- 4、服务中递接物品的正确手势
- 5、服务中如何正确的展示物品
- 6、服务中正确与客人打招呼的仪态（点头、颌首、握手…）
- 7、结束服务如何送别客人

现场场景示范、训练、模拟

模块六：客房部岗位技能培训

- 一、客房部在酒店中的位置
- 二、客房部各岗位职责（主管、领班、服务员）
- 三、房态的认识及标示
- 四、客房清洁工作程序及质量标准
 - 1、清洁客房的准备工作
 - 2、清洁客房的操作程序
 - 3、客房小整理及开夜床的操作程序
 - 4、清洁住人房注意事项
 - 5、检查退房要求及注意事项
- 五、VIP的接待规格及服务程序
 - 1、VIP的等级划分及接待要求
- 六、房务中心工作程序
- 七、客房安全管理规范
 - 1、安全服务规范
 - 2、安全操作规范
 - 3、客房*****的管理规范
- 八、客房质量检查验收标准
- 九、客房服务效率标准
 - 1、空房、脏房、住人房清洁效率
 - 2、物品配送效率
 - 3、客人投诉处理效率
 - 4、退房检查效率
 - 5、遗留物品处理效率
 - 6、客房加床服务效率
 - 7、客人交代的其他代办事效率
- 十、客房洗衣的收取要求及注意事项
- 十一、客房综合知识问答
- 十二、中式铺床要求及规范（中式铺床练习操作）
- 十三、木质家具的清洁保养方法及保养周期
- 十四、客房五金件的清洁保养方法
- 十五、地毯的日常保养护理方法及要求
- 十六、客房常见污染、污迹的分类及清洁方法
- 十七、客房常用清洁剂种类的使用方法及注意事项
- 十八、客房吸尘器的使用及维护

【课程总结】启动课后督导评估表