

星级酒店服务创新培训

培训大纲

培训老师：袁利红 培训时间：1.5 天

培训背景：在体验经济时代，星级酒店如果希望各岗位员工通过服务宾客获得宾客较高的满意度、好口碑及回头客，就必须握准服务发展的内在与外核，用科学的工具提升服务，使服务工具有效转化为服务能力，才能真正的使宾客因获得卓越服务，能主动宣传自己的酒店，最终成为忠实宾客。如果期待达到这样的目的，作为酒店，我们要思考：如何做才能达到这样的目的？酒店服务前瞻的服务理念是些什么？提升服务的科学工具是些什么？使服务工具转化为服务能力的有效策略是些什么？学习《星级酒店服务创新》课程，我们就能找到以上问题的答案。

适用对象：星级酒店的管家、客服、前台、会服、门童、客房服务员、餐厅服务员等。

培训理念：本课程在培训过程中突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，通过游戏、人体雕塑、情境与绩效绑定、启发心智模式、绘画、沙盘等教练技术，充分激发学员的学习兴趣和参与度，使之能够轻松自如的将课堂所学知识转身落地到服务宾客的过程中，塑造学员的职业化素养，综合提升职场服务效能、软实力和竞争力。

课程收获：

- 1.使酒店员工眼光远——握准服务发展的内在与外核（创新服务形象）。
- 2.使酒店员工定位高——用科学的工具提升服务。通过培训使酒店服务人员懂得：创新服务、关注宾客体验才是酒店服务制胜的法宝。
- 3.使酒店员工落地准——服务工具有效转化为服务能力，为宾客带来美好甚至惊喜的服务体验。
- 4.通过创新服务“外塑形象、内化素养”，打造高端酒店精品形象，向宾客展现真诚、重视与专业度，赢得宾客口碑，使宾客成为回头客、忠实宾客。
- 5.增强酒店员工之间及团队与外部的沟通与理解，提高凝聚力，提高酒店员工与宾客的沟通能力，展现酒店员工的综合素养。
- 6.通过培训，打造高端酒店专业专注、高效完美的服务规范流程和现场管理。

课程内容：

一、握准服务发展的外核与内核（创新服务思维）——眼光远

（一）服务的发展

- 1.服务 1.0
- 2.服务 2.0
- 3.服务 3.0

（二）服务的分类

- 1.机能性服务
- 2.情绪性服务
- 3.综合性服务
- 4.创新服务与宾客口碑、忠实宾客

二、用科学的工具提升服务（如何创新服务？）——定位高

（一）优质服务定位工具

1.服务期望与实际感知

PS(服务期望) 与 ES (实际感知)

宾客体验的三个层次

宾客体验的最高层次

创新服务与宾客体验的最高层次

（二）服务质量评价工具

实际感知：可靠性、保障性、有形性、响应性、共情性

三、服务工具到服务能力的转化（创行服务具体策略）——落地准

（一）服务工具到服务能力转化的策略——标准化形象 1. 酒店

员工通过精品服饰向宾客展示重视

男士着装要求及搭配女士着装

要求及搭配适宜的仪容修饰

2. 酒店员工通过规范仪态向宾客展示专业度

通识性仪态个性化仪

态

3. 酒店员工通过交往规则向宾客展示真诚

接待与拜访静态位次

动态位次

4. 酒店员工通过谈吐向宾客展示综合素养

认识四型风格宾客

有效沟通——听、说、看、问

有效沟通的策略：处理异议的策略、说服的策略、赞美的策略等。

(二) 服务工具到服务能力转化的策略——个性化服务认识个性化服务

如何开展个性化服务

(三) 服务工具到服务能力转化的策略——精细化服务流程

1. 创新形象与前台服务流程
2. 创新形象与客房服务流程
3. 创新形象与餐厅服务流程
4. 创新形象与门童服务流程
5. 创新形象与保洁服务流程
6. 创新形象与会议服务

四、课程总结五、

培训方法

培训将采取情境-绩效绑定、人体雕塑、沙盘制作、游戏等课堂呈现技术，以训练为主，讲解为辅。