

# 《对客沟通与五心服务技能锻造提升》

主讲：宋德标

## 课程背景

通过对客沟通创新管理与服务满足不同需求层次的宾客，并通过一种专业化、人性化的方式为客户提供周到放心的酒店服务。坚持“对客沟通管理”与“五心服务”的核心理念而形成的一种企业气质。倡导宾客满意、酒店发展、员工成长三者的和谐统一，并致力于为宾客营造一个身心归属的空间，为规范企业经营、提高宾客生活品质作出卓越的贡献。

## 课程收益

通过本课程的分享，提炼提升员工的感恩意识；有效凝结员工凝聚力与忠诚度；实现员工与企业价值观的高度统一；培训内容用员工最懂的语言，建立全员参与支持的学习型氛围和企业文化，打造幸福团队，提升员工幸福感。

## 培训对象

连锁餐饮业店长、管理者

## 培训时长

1天/6课时  
线上3小时

## 授课风格

讲授方式极具亲和力，擅长互动，注重双向沟通，视频、讨论引发学员自主思考。课程注重解决学员实际问题，实用性强，始终遵循理论+实践的教学理念。

## 课程纲要

### 单元一 餐饮五心服务技能锻造的管理理念

导语：酒店人服务技能与意识的培养

- 一、酒店服务的最终目标
- 二、酒店服务是什么
- 三、酒店服务意识
- 四、服务技能对酒店管理的影响
- 五、酒店服务技能意识的定义
- 六、酒店服务技能的特点
- 七、对客服务中为什么要提高服务技能意识
- 八、卓越五心服务技能锻造的真理
  - 1、卓越五心服务之爱心服务：
  - 2、卓越五心服务之细心服务：关注细节

- 3、卓越五心服务之用心服务：
- 4、卓越五心服务之耐心服务
- 5、卓越五心服务之诚心服务：
- 九、卓越五心服务是活用于现场的实战智慧
- 1、秘诀 1
- 2、秘诀 2
- 十、卓越五心服务技能的特质
- 十一、卓越五心服务技能锻造规则
- 十二、卓越五心服务技能锻造个性化服务
- 十三、第一单元课程小结

## 单元二 餐饮对客服务沟通技巧锻造的原点

导语一;卓越餐饮对客服务沟通技巧锻造绝不是、也不能一蹴而就

导语二、5S-是企业卓越五心服务锻造的原点

- 一、酒店对客沟通的定义：
- 二、酒店失去顾客的原因
- 三、服务中失去顾客的两个层面
- 五、什么时候客户不满意
- 六、沟通中看的技巧—如何观察客人
- 七、沟通中听的技巧—拉近与顾客的关系
- 1、听的三大原则
- 2、重述/改述
- 3、听的五个层次
- 4、你会听吗
- 5、通过听预测顾客的需求
- 八、互动题：请用专业的酒店用语来表达语言
- 九、沟通中笑的技巧 —微笑服务的魅力
- 情景 1
- 情景 2
- 情景 3
- 十、对客沟通中微笑服务的魅力
- A、微笑与眼睛的结合
- B、微笑与语言的结合
- C、微笑与身体的结合
- D、你是否能把微笑留给宾客
- 十、对客沟通中说的技巧—如何引导客人
- 学员分析：一个任务单的策划
- 1、用顾客喜欢的方式去说
- 十一、对客沟通中的身体语言
- 十二、对客有效沟通中的六大步骤

## 单元三 餐饮前厅服务 4 要素

- 一、品质-----是一切的基础
- 二、服务-----是不可以复制的
- 三、清洁-----象磁石一样吸引着顾客
- 四、价值-----物超所值
- 五、建议点膳——是替顾客着想

### **单元三 高效解决顾客投诉技巧提升**

- 一、宾客忠诚度的内涵
- 二、顾客忠诚在服务营销中的作用
- 三、为顾客获得优质服务创造条件
- 四、通过对宾客关怀提高满意度与忠诚度
- 五、有效对客沟通为降低经营风险
- 六、高效对客沟通的八大步骤
  - 1、[案例分析]
  - 七、客户忠诚度对企业发展的价值
  - 八、对客沟通管理的建立方法
  - 九、对客沟通的管理措施
  - 十、解决顾客投诉的——六大步骤
- 步骤（一）
- 步骤（二）
- 步骤（三）
- 步骤（四）
- 步骤（五）
- 步骤（六）

