

《高效服务技能与优质服务意识提升》

主讲：宋德标

课程背景

酒店产品的人员服务与质量包括三个部分：一是设施设备的质量；二是食品、商品的质量；三是服务人员提供的接待与问题处理的质量。而服务质量可分为服务态度、服务知识和服务技能等三个方面。

酒店员工的服务意识和服务质量难以提升，各方面的原因很多，但最根本的就是文化因素。提升员工的服务规范意识，并做好对宾客的服务工作，不是一个简单的事，更不是一件通过命令要求就能达到的事情，

课程收益

课程从酒店基本知识、酒店从业人员的服务意识、电话接听技巧、仪容仪表要求、服务礼仪、酒店相关制度等章节对新员工进行全面培训。老师着重于“讲给你听，做给您看，由你来做”三个方面，以确保每一位员工听得懂、做得对、学得会。帮助酒店打造成一支具有一定服务意识，熟知酒店服务规范的合格员工。

为什么要参加此课程学习

在中国独特的历史文化背景下，国人有两大特性：一是喜欢人比人，拿自己的方方面面与别人在一起比较；二是谁都不服谁，同事之间互相瞧不起，甚至在心底里对老板也是不服的，至于外面的客户，自然也不会服气。

通过本课程让学员明白，什么是服务！什么是服务技巧！哪些是服务的障碍，还有哪些可以辅助提升服务工作的办法。再来发展与提升的服务规范。

培训对象

酒店、餐饮企业前台、客房、餐饮中层、基层各级管理人员、各部门员工

授课时长

线上 1.5 天/9 课时

授课方式

通过线上视频讲授，方式极具亲和力，擅长互动，注重双向沟通，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 酒店服务意识与服务技能的理念

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、服务意识与服务技能是什么
- 三、服务意识
- 四、服务的意识对酒店管理的影响
- 五、服务技能的标准与超越
- 六、提问：人与人的差别
- 七、卓越五心服务锻造的真理
 - 1、爱心服务
 - 2、细心服务
 - 3、用心服务
 - 4、耐心服务
 - 5、诚心服务：
- 八、卓越五心服务内涵的实战智慧
 - 1、秘诀 1
 - 2、秘诀 2
 - 3、卓越服务的特质

单元二 服务意识在服务中的规范要求

- 一、服务意识在工作中的规范要求：
 - 1、服务仪表
 - 2、服务言谈
 - 3、礼貌服务的五声、十字
 - 4、杜绝四语
- 二、服务举止
- 三、服务礼仪七个要素
- 四、个性化服务通过四种形式来表现
- 七、个性化服务标准
- 八、服务技能分析小结
- 九、学员思考
- 十、酒店人服务技能与意识的培养

单元三、理解客人服务需求的关注技能

- 一、概念
- 二、“满意”的顾客带来的收获
- 三、怎样做到令顾客满意
- 四、好的服务是什么
- 五、个人服务的基本技巧
- 六、六个基本服务要求
- 七、进一步为客人提供服务
 - 1) 暗示销售
 - 2) 利用暗示销售和积极建议
 - 3) 推销技巧的两种方式

单元四 酒店服务意识对服务技能的锻造

- 一、经营服务对服务质量管理的影响

- 1、硬服务和软服务
- 2、何谓经营服务
- 3、何谓服务质量
- 二、当前酒店企业面临的问题
- 三、服务超越宾客期望的三个要素：
第一要素----“关注”
第二要素----道歉
第三要素----改进
- 四、个性化服务通过四种形式来表现
- 五、个性化服务的标准

单元五 对客服务中经营部门操作技能

一、酒店前厅服务操作技能规范

- 1、电话接听和转接
- 2、散客预订
- 3、参观房间
- 4、入住接待
- 5、入住接待
- 6、叫醒服务
- 7、开门服务
- 8、延时退房处理
- 9、记帐/挂帐服务
- 10、离店结帐
- 11、客人留言
- 12、讲问讯服务
- 13、宾客投诉处理

二、酒店客房服务操作技能

- 1、客房产品概述
- 2、客房产品特点
- 3、客房的种类
- 4、客房服务程序及标准
- 5、客房清扫的基本方法
- 6、客房清扫的程序
- 7、做床程序
- 8、卫生间清扫程序
- 9、客房清扫最终标准
- 10、空房整理
- 11、夜床服务程序
- 12、住客迎接程序
- 13、叫醒服务程序
- 14、客衣服务程序
- 15、客人遗留物品的处理程序
- 16、迷你吧服务程序
- 17、送客服务程序

- 18、加床服务程序
- 19、擦鞋服务程序
- 20、对客租借用品服务
- 21、豪华套房及重点房间接待程序

三、餐饮建议性销售操作技能

- 1、建议性销售的准备工作
- 2、执行步骤：1 理解顾客
- 3、执行步骤：2 提出建议
- 4、执行步骤：3 引导顾客
- 5、执行步骤：4 提供选择
- 6、执行步骤：5 食欲性描述
- 7、执行步骤：7 鼓动
- 8、执行步骤：8 感谢顾客

单元六 对客有效沟通中的服务技能

导语一;卓越五心服务锻造绝不是、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

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

单元七 高效对客沟通提升宾客忠诚度

- 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、学员回顾：对客沟通的基本程序

单元八 有效客户关系与客情维护技能

- 一、客户关系类型
- 二、客户关系的三种表现形式
- 三、客情维护的五个环节
- 四、客户信息整合
 - 1、热情接触客户
 - 3、深度理解客户
 - 4、全面帮助客户
 - 5、再次联系客户