

《酒店从业人员忠诚度与感恩心

建立培养的 7 个方法》

——重塑意识，提升服务，创建企业服务品牌

【课程收益】

◆改善和调整企工作心态，正确认识自己的工作，最大化提升自我价值，使自身发展与企业发展完美结合。

◆通过切实有效的工作方法提升业务能力，避免人浮于事，提升责任意识。

◆掌握执行的具体方法，提高工作效率，改善工作结果。

◆改变工作思维方式，打破传统经验，摒弃老旧服务思想。

◆找到为企业创利的方法，把企业的事业变成自己的事业，真正达到企业与个人的共赢。

【课程对象】 适用于酒店业从业人员。

【课程大纲】

一、职场忠诚度与感恩心的来源与认知

- 1、什么是忠诚？
- 2、职业忠诚的表现
- 3、感恩心的根源。
- 4、职业感恩心的表现
- 5、酒店业服务工作带来的错误认知
- 6、酒店业忠诚度与感恩心与服务工作的关系

二、忠诚度与感恩心提升方法一——行业与职业认知度的提升带来的职业动力

- 1、服务工作如你想象的低级吗？
- 2、你是企业伟大的建造师还是肮脏的砌墙工？
- 3、如何在平凡的服务工作中找到自己的价值
- 4、如何正确看待上门找茬的顾客
- 5、工作越快乐忠诚度与感恩心越强烈
- 6、如何调整工作中的不良情绪

三、忠诚度与感恩心提升方法二——职业能力与竞争力的提升带来的职业动力

- 1、不想成为老板的员工不是好员工
- 2、不要忽视工作中的细微联系
- 3、练就酒店业服务高手的 14 条建议
- 4、在职场上脱颖而出的 6 个途径
- 5、达成业务高手的“二位一体”工作法

四、忠诚度与感恩心提升方法三——个人执行力的提升带来的职业动力

- 1、酒店业人员在工作执行时普遍存在的习惯性错误
- 2、服务工作执行中应掌握的 3 个程序
- 3、服务工作执行前不能忽视的 3 个准备
- 4、服务工作执行时要牢记的 3 个要点
- 5、服务工作执行中的 4 个忌讳
- 6、服务工作中如何应对特殊、突发状况

五、忠诚度与感恩心提升方法四——思维模式的转变是职业动力的根源

- 1、到底是什么阻碍了个人的职业进展与企业发展
- 2、不要忽略每一位客户背后的价值
- 3、看人待物的 7 条忠告
- 4、看待“客我”的 12 个黄金法则

六、忠诚度与感恩心提升方法五——个人价值的职场变现能力越强职业动力越强

- 1、你的粉丝越多你的钱包越鼓
- 2、如何做增值服务增加自己收入
- 3、为企业创造回门利润的人员素质要求
- 4、创造回门利润的 9 个工作习惯
- 5、具有优秀服务潜能的人员几个特质

七、忠诚度与感恩心提升方法六——创造力越大成就的职业空间越大

- 1、你要么“创新”前进成就职业梦想要么“跳槽”原地打转只做职场新人
- 2、激发个人创造力的 6 大途径
- 3、创新能力培养的方法
- 4、促进创新思维的几个工作细节

八、忠诚度与感恩心提升方法七——眼界有多远职业生涯就有多久

- 1、练就一双“火眼金睛”
- 2、如何在工作中提升观察力
- 3、打动顾客的“五位合一”法
- 4、忠诚与感恩的八个心