

## 《餐饮职业素养与服务意识提升》

【培训课时】	2天/12课时	定制化：内容根据企业实际问题与需求将作适当调整
【培训对象】	餐饮企业基层管理人员、全体基层员工	
【培训特点】	融顾问式、教练式于一体；“讲授+方法+工具+实务”结合： 案例剖析+角色扮演+情景模拟+小组PK+答疑分享+音乐视频+故事游戏+室内拓展	
【五“非”优势】	<p>系统专业：十多年餐饮经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。</p> <p>品质高端：多年总裁班培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。</p> <p>深层互动：课堂氛围激情生动，互动紧绕课程主题内容，非哗众取宠。</p> <p>易懂易用：案例剖析，讲解深入浅出，方法简单实用，非业外案例方法，好听不实用。</p> <p>效果承诺：实际问题为导向，结合现场训练，配赠课程送转化资料，非一次性服务。</p>	
<p><b>【课程背景】：</b></p> <p>在您的企业中，是否常常看见如下场景：</p> <p>员工或管理者缺乏基本职业素养，职业形象不佳，不懂得基本的职业规范；</p> <p>员工或管理者在工作中相互扯皮，相互推诿，不愿意承担责任；</p> <p>员工或管理者不善于和上司、同事、下属沟通，导致工作常做不到位；</p> <p>员工或管理者总是觉得别人对自己不公平，导致消极怠工，缺乏工作积极性；</p> <p>员工或管理者常常把自己的错误归罪于他人，不断抱怨，导致团队凝聚力下降；</p> <p>员工、管理者、老板之间关系不和谐，不懂得感激，跳槽频频，心态出现问题……</p> <p>阳光快乐的工作是一种于己于人于公司都有益的职业态度，是一种高效的工作状态，更是一种通往成功的捷径与方法。员工的笑容会感染他们的上司、同事与客人……</p> <p>如何让阳光温馨的服务理念能真正渗透在工作人员的一言、一行、一笑等神态举止之中，最好的服务就是最专业的服务，最专业的服务来源于员工都是训练有素的，都是职业人，都能展现专业服务形象。</p> <p>企业的员工服务好不好，有时并不在于工作人员有没有能力做，而在于他们愿不愿意做，作为企业人，应如何掌握、预防、避免哪些误区？</p> <p>本课程尖锐地指出了服务型员工必备的服务责任、意识、态度等各方面存在的问题，并在“零缺陷服务原则”的指引下，从实际需求出发，深入分析企业内部服务、服务革新等问题，提出了切实可行的解决之道。</p>		
<p><b>【课程收益】：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 通过学习使员工学习正确的工作态度</li> <li>✚ 解决员工的工作关系误区</li> <li>✚ 促使员工能更快、更好的投入到工作中</li> <li>✚ 提高员工自身专业化服务素质</li> <li>✚ 员工能发现自己的差距并掌握在工作中不断提升的方法</li> </ul>		

## 【课程大纲】：

### 第一章 餐饮服务精英成长之道

#### 一、企业与个人的关系认知

- (一) 员工在企业中的角色
- (二) 工作中的自我要求

#### 二、员工职业规划与成长过程

- (一) 如何正确建立求职目的
- (二) 员工常犯的主要错误

优秀企业：不喜欢的员工类型、最欣赏的员工类型；员工常犯的主要错误

- (三) 一流员工成长的3个阶段

学习-展现-超越；

目标：优秀员工-影响力员工-核心骨干员工

### 第二章 塑造一流职业品质

#### 一、对自我进行SWOT分析-“清零”

- (一) 如何消除9大工作表现恶习

消极懒惰，拖延被动，怨天尤人，口无遮拦，一味取悦他人，尖酸刻薄，出尔反尔，傲慢无礼，跟随大流

- (二) 如何建立7大优秀职业习惯

与上级之间的；与下级之间的；优秀员工本身的

#### 二、职场十大积极、消极心态

缺乏目标与成就心态；推卸责任与责任心态；缺乏自信与自信心态；

打工心态与老板心态；闲时偷菜与危机心态；关心收入与付出心态；

工作冷漠与热忱心态；愤世嫉俗与感恩心态；悲观心态与乐观心态；自大心态与谦虚心态

#### 三、3项核心职业道德修炼

- 1、敬业是最好的习惯
- 2、责任重于泰山
- 3、团队至高无上

#### 四、职业品质行为准则

- 1、遵守团队规律的生活；2、达成工作的要求；3、完成工作也协助别人
- 4、尊重他人，也尊重自己；5、共好原则；
- 6、企业组织人际关系处理的8大要诀

### 第三章 阳光服务意识提升

#### 一、服务在企业价值链中的地位

“以他人为中心”工作、服务一体化

#### 二、态度和意识直接影响客人满意度

服务意识决定服务行动；服务态度决定服务质量

#### 三、阳光服务意识基础

职责义务、规范标准、要求的认识，时刻保持以他人为中心

#### 四、阳光服务意识的挖掘及提升

个性化意识；知识化意识；高雅化意识；平等化意识；适时化意识；创新意识

内部客人服务意识：接力棒原理—内部客人价值；尊重为本；内部客人是相互的，服务也是相互的；支持态度和多赢模式；不要吝啬赞美与认同；不要死板着原则给冷漠感

## 第四章 打造阳光服务技能

### 一、阳光取悦的4大攻心技巧

人；时刻；攻略；感受

### 二、阳光取悦的5大实施步骤

创建；关注；维护；高效；解决

### 三、阳光服务8大技巧

显示真诚友好；人都在乎被尊重的感觉；各部门相互协作，提高满意度；准确识别和理解需求，人性化服务让人高兴；始终以便利、快捷为目标；做对每一件小事，注重珍惜服务细节瞬间；要么不承诺，承诺一定要兑现；感谢70%的抱怨关怀，管理期望值；

## 第五章 建立阳光服务质量体系

### 一、打造一流服务质量的策略

1、与服务期望相匹配的策略制定；2、一流服务从满意走向忠诚；3、满意度促进服务质量提升；4、如何提高团队协作与工作效率5、服务创新塑造企业核心竞争力

### 二、提高服务质量的8大途径

### 三、建立服务质量保障与补救系统

建立实施反馈程序系统；2、衡量员工服务质量法3、定期调查评估、审核衡量和反馈

#### 【备注】：

- ✚ 本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整；
- ✚ 企业需按照《培训物料清单》与“会场布置要求”提前做好充分准备工作；
- ✚ 企业、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。
- ✚ 本课纲为版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。