

# 《服务意识与服务素养提升》

<b>【培训课时】</b>	<b>1天6课时</b>		<b>【培训师】</b>	孙老师
<b>【培训对象】</b>	酒店 物业等管理人员、行政人员、接待人员			
<b>【培训特点】</b>	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			
<b>【五“非”优势】</b>	系统专业：十七年酒店经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。 品质高端：八年总裁班培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。 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。 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。 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。			
<b>【课程背景】：</b>	<p>意识决定行动，酒店服务意识是提高酒店服务质量的基石，一切服务行为的基础。</p> <p>良好的服务意识状态决定酒店、物业服务质量的水平，同时也决定着酒店企业的成功经营与发展。</p> <p>酒店、物业创建服务型企业内部工作氛围，对稳定员工心态，留住优秀员工，减小组织沟通障碍，最大化提高企业运作水平以及工作效率都将起到至关重要的作用。</p> <p>本课程明确指出从顾客实际需求出发，以服务业标杆企业海底捞为例，深入分析服务变革、流程创新、客户体系等问题，全方位透视企业经营过程中存在的关键环节要点，提出了切实可行的解决之道。</p>			
<b>【课程收益】：</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✦ 快速提高服务意识，更新服务与销售观念</li><li>✦ 掌握新形势下顾客消费习性的转变</li><li>✦ 掌握酒店顾客的消费心态</li><li>✦ 了解酒店服务意识对企业的作用</li><li>✦ 掌握提高服务意识的基本方法</li><li>✦ 增进服务团队协作意识</li></ul>			
<b>【课程大纲】：</b>	<h2>第一章 一流服务素养的两大修炼</h2> <h3>一、服务人员自我升华修炼</h3> <p>(一) 如何正确认知服务业的从业优势</p> <p>(二) 如何建立 5 大服务心态</p> <p>(三) 如何在服务中成就自我</p>			

### **\*培训方式：**

- 1.现场心态测试剖析自我，针对性塑造；
- 2.视频分享情绪危害；
- 3.互动训练负面心态摧毁性；积极信念重要性；
- 4.总结分享服务不好的根源

## **二、服务水平提升修炼**

(一) 专家式服务水平必备的4类专业知识

(二) 如何快速提高对客服务沟通话术

- 1.日常用语；2.功能布局；3.产品塑造；4.销售异议处理；5.服务沟通

(三) 如何快速练就一流的服务技能

- 1.如何快速掌握看、听、问、想、说、做六大综合服务技巧
- 2.如何以专家水平激发顾客欲望，提升顾客服务体验

### **\*培训方式：**

- 1.现场基础测试；
- 2.视频分享服务话术作用；
- 3.海底捞优秀员工案例解析如何快速成为了服务精英；

## **第二章 新时期酒店服务意识提升方法**

### **一、提高服务意识的4大策略**

- (一) 如何巧妙迎合顾客的优越感意识
- (二) 如何引导化解顾客的消费情绪
- (三) 如何让顾客的享受心态最大化
- (四) 如何让顾客产生真正的尊重感

### **二、如何建立6大服务意识**

### **三、提高对客服务质量的8大途径**

### **\*培训方式：**

- 1.分析海底捞服务行为变化；
- 2.案例解析对客关系挑战；



## **第三章 向海底捞学习创建内部服务氛围的有效办法**

一、良好的工作氛围是员工能力发挥的“点金石”

二、团结协作、友爱互助的企业氛围将使工作效率最大化

三、创建服务型工作氛围是服务组织中每个成员的任务

### **【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；

本课纲为孙老师版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。