

酒店礼仪

【课程背景】

酒店员工是酒店的门面，是客户对酒店的印象，是酒店与客户之间的桥梁，是客户了解酒店的窗口，所以酒店工作人员的礼仪规范、接待水准将直接影响到客户对酒店的评价。

【课程目的】

为酒店提供专业的有针对性的接待礼仪培训，帮助贵酒店打造一支高水平、高素质、懂礼仪、会服务的专业接待队伍，更好地在酒店各项接待和对外交往任务中更好地塑造、维护酒店形象。

【课程特色】

边学边练各种接待场合的专业接待礼仪，实用性强。

【课程对象】

酒店工作人员

【课程时间】

6--12 小时

【课程结构】

A 接待礼仪知识点讲解

B 岗位专业知识训练

C 接待场景礼仪模拟

【课程大纲】

A 集中讲授部分

一、礼仪的内涵

1、礼的内涵为什么是敬？

2、接待人员习礼、用礼的关键点

二、接待礼仪的三大原则

1、“来者均为客”原则

客无尊卑、按级款待

2、零度干扰原则

讨论：哪些行为在五感上干扰了嘉宾

3、亲和力原则

包容、体贴的接待礼仪

三、接待形象与TOPR 着装礼仪

1、接待形象自我评估

2、接待仪容规范

3、TOPR 着装原则

4、距离有度、凝视有区

四、接待人员仪态训练

1、正肩、立姿训练

2、致意礼训练

点头礼 欠身礼 鞠躬礼 挥手礼

3、手势训练

方向性指示手势 邀请手势

五、接待言语礼仪与禁语

1、雅言与地方话

2、口说无心，听者有意

3、电话接听、拨打标准话术与习惯养成训练

B 岗位专业知识训练

一、前厅/接待台接待专业礼仪训练

1、前厅/接待台的站位与路线设计

2、前进式与后退式迎接礼

3、前厅/接待台语言话术、表情、仪态训练

二、会务服务专业礼仪训练

1、会议座次礼仪

圆桌会议 长方桌会议 主席台会议 桌牌摆放礼仪

2、会务迎送礼仪

签到礼仪 迎宾致意礼仪 电梯接送礼仪

3、会务引领礼仪

过道引领、楼梯引领、大厅引领、同行礼仪、会议引坐礼仪、

引领上台礼仪

4、会间服务礼仪

会议斟茶续水礼仪、会中服务礼仪

5、会议旅游礼宾常识

景点陪同礼仪

会务礼品选择要点

C 接待礼仪情景模拟训练

1、致意与见面礼仪

称呼礼仪 自我介绍与介绍他人 握手礼

2、引领礼仪

过道引领、楼梯引领、大厅引领、VIP 房间引领

3、接待中的电梯礼仪

陪同上下 电梯口接待

4、递物礼仪

5、奉茶礼

6、接送机礼仪

7、陪同办理酒店入住礼仪

8、轿车、越野车与大型旅游车礼宾礼仪

9、就餐座次礼仪

10、引坐、落座礼仪

11、斟酒礼仪

12、敬酒礼仪

13、随行人员陪餐礼仪