

# 优质的服务理念与服务礼仪（旅游业）

主讲老师：唐黛琳

## 培训对象

旅游景区从业人员、酒店商务接待人员；对礼仪感兴趣的相关人员等。

## 课程时间

2天（12小时），内训可根据客户实际情况进行模块组合，调整课程时间长短。

## 授课方式

理论讲授、实战演练、案例讨论、培训游戏、经验分享、现场答疑

## 第一章 培养优质卓越的服务意识

### 一、 为什么要让客户满意

1. 我们的工资由谁付？
2. 什么是企业生存的根本？
3. 企业服务面临的挑战；
4. 在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？
5. 服务不佳的影响
6. 客户满意的好处与客户不满意的后果分析；

### 二、 如何培养优质卓越的服务意识？

#### （一）服务的三个层次

1. 超越期望值服务——忠诚度  
——案例：超期的服务，迎来了大客户
2. 附加值服务——满意度

## ——案例：海底捞的成功服务模式

基本服务——无怨言

(二) 客人满意的三个层面

◇ 商品——直接

◇ 服务——直接

◇ 企业形象——间接

(三) 3、客人满意服务的5个因素

◇ 可靠性——态度

◇ 响应性——反应

◇ 安全性——专业

◇ 移情性——耐心

◇ 有形性——形象

## ——案例：麦当劳成功的QSCV经营理念

### 希尔顿的微笑服务

(四) 优秀员工必须具备的卓越服务素养

1. 用心服务——假如我是消费者
2. 主动服务——要做的正是对方正在想的
3. 变通服务——工作标准是规范，但客户满意才是目标
4. 爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
5. 激情服务——抱怨投诉是必然

## ——案例：小细节，打动大客户

## 第三章 服务形象礼仪

### 一、 旅游从业人员的仪容礼仪

1. 化妆的原则
2. 化妆的步骤与技巧
3. 旅游工作者化妆的注意事项
4. 发部修饰
5. 其他肢部修饰

### 二、 旅游从业人员的仪表礼仪

1. 服饰的基本原则
2. 男士西装礼仪

3. 女士职业装礼仪
4. 旅游行业制服礼仪规范
5. 饰品礼仪

## **第参章 服务举止礼仪**

### **一、 旅游从业人员的站姿**

1. 旅游从业人员正确的站姿
2. 旅游从业人员站姿禁忌

### **二、 旅游从业人员的坐姿**

1. 旅游从业人员落座的方法
2. 旅游从业人员坐姿的方式
3. 旅游从业人员坐姿要求
4. 旅游从业人员坐姿禁忌
5. 不同场合的坐姿

### **三、 旅游从业人员的走姿**

1. 旅游从业人员规范的走姿
2. 旅游从业人员走姿的特点
3. 旅游从业人员走姿禁忌

### **四、 旅游从业人员的蹲姿**

1. 旅游从业人员规范的蹲姿
2. 旅游从业人员蹲姿禁忌

### **五、 旅游从业人员的眼神**

1. 旅游从业人员眼神的运用
2. 旅游从业人员眼神禁忌

### **六、 旅游从业人员的微笑**

1. 旅游从业人员微笑的作用
2. 微笑的训练方法

### **七、 旅游从业人员的手势**

1. 旅游从业人员的手势语言
2. 旅游从业人员应用手势的礼仪
3. 旅游从业人员的手势禁忌

## 八、 旅游从业人员的礼貌语言规范

### (一) 礼貌语言的四个要素

1. 以客人为中心
2. 态度要真诚
3. 用词要准确
4. 语气要温和

### (二) 礼貌语言的五个要求

1. 声音优美
2. 表达恰当
3. 表情自然
4. 举止优雅
5. 口气清新

### (三) 常用“五声”服务用语

### (四) 服务禁忌用语

## **第四章 旅游接待与服务礼仪**

### 一、 旅游前厅服务礼仪

1. 迎宾员迎送礼仪
2. 行李员服务礼仪
3. 总台接待服务礼仪
4. 大堂经理服务礼仪

### 二、 旅游客房服务礼仪

### 三、 旅游餐厅服务礼仪

#### (一) 咨客服务礼仪

#### (二) 值台员服务礼仪

#### (三) 传菜员服务礼仪

### 四、 导游服务礼仪

#### (一) 导游基本礼仪规范

(二) 导游的准备工作礼仪

(三) 导游的迎送接待礼仪

## 第五章 **旅游商务礼仪**

### 壹、 称呼礼仪

(一) 称呼的种类

(二) 称呼的禁忌

### 贰、 握手礼仪

(一) 握手的时机

(二) 握手的顺序

(三) 握手的要领

(四) 握手的禁忌

### 参、 名片礼仪

(一) 名片交换的细节与禁忌

(二) 递送名片的次序

(三) 索取名片的方法

### 参、 介绍礼仪

(一) 自我介绍的原则和方法

(二) 介绍他人的顺序、方法、禁忌

### 四、 进出乘电梯礼仪

### 伍、 楼梯引领礼仪

### 六、 位次礼仪

(一) 行进位次礼仪 (陪同引导、上下楼梯)

(二) 会议、会见、谈判座次礼仪

(三) 乘车 (出租车、私家车) 位次礼仪

### 七、 电话礼仪

### 八、 送别礼仪

## **第六章 服务沟通礼仪**

## 一、 言谈礼仪

- (一) 有效沟通的 3A 法则
- (二) 有效沟通的 4 大法宝
- (三) 商务交往六不谈
- (四) 私人交往五不问
- (五) 言谈礼仪四大禁忌

案例分享：张大千祝酒故事

张绍刚与刘莉莉的冲突

沟通游戏：你会赞美吗？

撕纸

## 二、 电话沟通礼仪

- (一) 电话的 5W1H 原则
- (二) 接打电话的技巧
- (三) 移动电话的礼仪

## 第七章 投诉处理礼仪

### 一、 投诉风险分析

### 二、 投诉原因分析

- (一) 客户投诉三大根源
- (二) 客户投诉背后的期望
- (三) 客户投诉目的与动机

### 三、 投诉处理的基本原则

- (一) 积极主动原则
- (二) 客观公正原则
- (三) 高效专业原则
- (四) 合规谨慎原则

### 四、 投诉处理的八步骤

- (一) 处理投诉前的自我心态调整
- (二) 迅速隔离客户
- (三) 仔细倾听，理解抱怨
- (四) 表示同情理解，安抚客户情绪
- (五) 分析原因，掌握客户真实需求
- (六) 提出公平化解方案
- (七) 获得认同，立即执行

(八) 跟进实施，及时反馈

## 五、 投诉处理七种技巧

(一) 有效倾听技巧

(二) 积极引导技巧

(三) 情绪控制技巧

(四) 适当致歉技巧

(五) 语言表达技巧

(六) 问题处理技巧

(七) 分析总结技巧