

居家管家服务培训

第一部分 管家服务的角色认知

- 1、管家的角色定位
- 2、生活助理
- 3、家庭总管

第二部分 管家人员应具备的基本素质

- 1、微笑的运用——无声却是有声的关注
- 2、眼神的运用——传递尊重
- 3、沟通的重要性——得体的话语让人舒服
- 4、高效的执行——快速解决问题
- 5、读懂潜在需求——善于观察和发现问题

第三部分 管家的形象及礼仪标准

- 1、管家人员的形象管理
- 2、管家人员的日常生活礼仪
- 3、管家人员的接待礼仪

第四部分 管家的常规服务内容

- 1、膳食服务筹划
- 2、家庭生活管理
- 3、规划雇主的生活
- 4、家庭活动筹办（筹划和安排）
- 5、宾客迎送
- 7、雇主作息的安排及指导
- 8、课程学习规划