

《酒店服务礼仪培训》课程大纲

【课程目的】

1. 通过培训使员工形象、个人行为、客户服务技能达到标准要求，符合酒店的整体形象和标准，使酒店员工了解服务礼仪的重要性。
2. 有效提高服务意识，改善服务心态，利用良好的客户关系使客人感到宾至如归，满足客人的需求并处理投诉，树立团队精神，增强自豪感。
2. 满足客人的期望，为酒店树立更好的形象，创造良好的社会效益和经济效益。

【课程对象】 酒店管理层、服务人员

【课程时间】 3天/18课时

【培训形式】 视频教学、图片教学、示范教学、分组研讨、互动发表、小组PK、案例解析等

【培训内容】

一、酒店礼仪概述

1. 什么是礼仪？
2. 为何学礼仪？
3. 如何学礼仪？
4. 酒店礼仪的主要内容、特点、原则

二、服务人员的形象礼仪培训

1. 服务人员仪容仪表标准
2. 塑造良好的第一印象
 - (1) 第一印象=首轮效应
 - (2) 7秒决定对方对你的第一印象
3. 自信是服务人员形象的开始
4. 为什么服务人员看上去美丽？
 - (1) 服装：制服的标准穿着
 - (2) 配饰：如何搭配〔锦上添花还是画蛇添足？〕
5. 酒店的化妆礼仪
 - (1) 服务人员化妆的标准
 - (2) 服务人员发式的标准
 - (3) 服务人员其它仪容标准

三、酒店微笑礼仪服务概论

1. 仪容仪表——美丽而深刻
2. 真诚微笑——发自内心而享受其中
3. 身体语言——习惯而自然
4. 期待眼神——真诚和信任
5. 面部表情

6. 服务人员的微笑练习

7. 酒店微笑训练方法

〔1〕他人诱导法

〔2〕情绪回忆法

〔3〕口型对照法

8. 基本功训练

A、课堂上，每个人准备一面小镜子，做脸部运动。

B、配合眼部运动。

C、做各种表情训练，活跃脸部肌肉，使肌肉充满弹性；丰富自己的表情仓库；充分表达思想感情。

D、观察、比较哪一种微笑最美、最真、最善，最让人喜欢、接近、回味。

E、每天早上起床，经常反复训练。

F、出门前，心理暗示“今天我真美、真高兴”。

四、酒店的服务用语培训

1. 酒店服务用语的标准
2. 如何用好酒店接待用语
3. 倾听的作用与要领
4. 赞美的重要性：学会称赞你的客人

五、酒店标准服务用语训练

1. 酒店礼仪的七声十七字
2. 酒店服务语言原则

- (1) 主动
- (2) 热情
- (3) 真诚
- (4) 平等
- (5) 友好
- (6) 灵活

3. 酒店服务语言的要求

- (1) 明晰准确
- (2) 简明准确
- (3) 态度和蔼
- (4) 当好参谋

4. 礼貌服务用语的正确使用

- (1) 首先学好用日常礼貌用语
- (2) 注意说话时的举止
- (3) 注意说话时的语气、语调和语速
- (4) 注意选择适当的词语
- (5) 注意语言要简练，中心要突出
- (6) 注意防止机械性的使用礼貌用语
- (7) 注意不同语言在表达上的差异

5. 酒店礼貌服务用语

- (1) 欢送语
- (2) 问候语
- (3) 祝贺语
- (4) 征询语
- (5) 答应语
- (6) 抱歉语
- (7) 指路用语

(8) 答谢语

(9) 告别语

分享：酒店服务忌语三十句

案例：祝您一路平安与祝您一路顺风的区别

六、酒店的优雅仪态培训

1. 酒店站姿标准

2. 酒店站姿的基本形式

(1) 标准站姿要求

(2) 女士丁字步与V字步

(3) 男士服务站姿与跨立

3. 酒店的走姿标准

(1) 男士女士走姿要求

(2) 走姿禁忌

4. 酒店的特殊情况走姿

(1) 陪同引导〔左前两步〕

(2) 上下楼梯〔专用、右行、礼让〕

(3) 进出电梯〔先进后出〕

(4) 变向行走〔后退步、侧行步、前行转身步、后退转身部〕

5. 酒店的蹲姿标准

(1) 交叉式

(2) 高低式

(3) 半蹲式

(4) 半跪式

6. 酒店坐姿的标准

(1) 正襟危坐式

(2) 垂腿开膝式〔不能超过肩宽〕

- (3) 双腿叠放式
- (4) 双腿斜放式
- (5) 双脚交叉式
- (7) 双脚内收式
- (8) 前伸后曲式
- (9) 大腿叠放式〔男：非正式场合〕

7. 酒店常用的手势标准

- (1) 自然垂放
- (2) 手持物品
- (3) 递接物品
- (4) 展示物品

8. 招呼别人

- (1) 横摆式
- (2) 直臂式
- (3) 曲臂式
- (4) 斜臂式
- (5) 双臂式
- (6) 尊者先

11. 挥手道别

七、酒店服务意识培训

(一) 什么是正确的服务意识？

- 1. 我为什么而工作？
- 2. 我为谁而工作？
- 3. 我应该怎么做？

(二) 打造服务人员阳光心态

(三) 酒店的服务三宝

(1) 性格分析

(2) 沟通技巧

(3) 亲和亲善

(四) 服务人员“五大元素”

1. 服务人员第一元素——责任心

2. 服务人员第二元素——爱心

3. 服务人员第三元素——包容心

4. 服务人员第四元素——同情心

5. 服务人员第五元素——耐心

(五) 酒店服务的五星秘笈

(1) 热切星〔仪容仪表、身体语言；称呼适当、语调亲切；迎送到位、接待热切；〕

(2) 互动星〔发问倾听、推介推荐；灵活处理、异议投诉；提供服务、有问有答；〕

(3) 沟通星〔魔术语言、说话清晰；交代行动、汇报跟进；同事之间、配合流畅；〕

(4) 团结星〔乐意帮助、汇报进度；提出意见、寻求协助；互相提醒、互动进步；〕

(5) 自省星〔每日：一分钟重温；每周：记录一强项；每周：记录一改善〕