
五星级酒店服务礼仪

课程背景：

在市场经济条件下，星级酒店等服务行业的竞争就是服务质量的竞争，那么酒店服务礼仪就尤为重要。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

在服务工作中，洞悉并满足客户的需求，给企业带来的效益并不仅仅在于其本身，一个不经意的服务不周，给企业带来的损失可能无法衡量。所以，对于星级服务人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高酒店效益、提升酒店竞争力的需要

课程收益：

- 了解酒店服务礼仪基本理念及规范标准
- 了解酒店优质服务礼仪内涵，提升酒店从业人员的服务意识
- 了解如何塑造与企业相吻合的专业形象，规范行为，提升企业形象
- 掌握服务礼仪并灵活运用，提高服务工作中的沟通技巧
- 提升人际关系处理能力，建立积极和谐人际气氛，为个人发展和企业发展奠定良好的人际关系基础
- 掌握酒店投诉处理技巧

课程时间：2-3 天，6 小时/天 **(可根据客户需求进行时间调整)**

授课对象：所有酒店服务人员

授课对象：

1.五步方式：

第一步：讲给学员听

第二步：做给学员看

第三步：请学员来做

第四步：从旁指导

第五步：给学员鼓励赞美，纠正错误，达到标准

2.授课比例：讲授 30% + 分小组训练 60% + 特殊情境模拟训练 10%

3.授课特色：分组破冰，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

课程结构：

课程大纲：

第一讲：服务力是服务业永恒的主题

一、服务与优质服务的概述

案例分享与讨论：服务的价值是什么？

1.突破传统意义的服务的新定义

2. 优质服务的新定义

案例解析：海底捞服务的顺势而为

二、优质服务的四个关键要素

1.好环境是服务的基础竞争力

案例解析：某餐厅的透明厨房

2.打造极致的服务文化

案例解析：海底捞的服务文化

3.提供个性服务，满足不同客户的需求

4.员工素养中的“仁义礼智信”

三、树立服务意识，重视每位顾客需求

1.服务意识的定义

2.服务意识对服务能力的影响

案例解析：新款车型的出行新体验

3.服务意识的三层次、三境界、三始终

案例解析：台湾经营之神的服务意识

4.如何提高自身的服务意识

四、酒店服务中的关键时刻

1.服务接触的效应、方式和技巧

2.服务质量感知的五个层面

互动练习：服务中如何运用服务接触来提升服务感受

五、超越酒店服务中的“事情期待”

1.什么是服务质量

2.事前期待与实际结果的关系

3.事前期待形成的要素

4.如何满足顾客的事前期待

案例解析：不受报社喜欢的出租车公司

第二讲：酒店服务人员的形象塑造

一、第一印象的重要性

- 1.关于职业形象的认知
- 2.首因效应——你的形象还好吗
- 3.影响第一印象的关键要素

现场讨论：顾客对我们的视觉期待是什么

二、酒店员工仪容仪表规范

1. 餐饮服务人员仪容仪表要求概述
2. 餐饮职员职业着装要求
3. 餐饮服务人员着装禁忌

形象自检：分组对立站立，自检着装是否标准

4. 餐饮服务人员发型基本要求
5. 妆点人生——餐饮服务人员妆容要求，妆却又无的化妆法
6. 餐饮服务业人员仪容仪表禁忌

第三讲：仪态礼仪的规范化训练

一、如何看-让目光有礼仪

- 1.目光礼仪—用不让对方“畏惧”的眼神交流
 - 1) 眼神交流的时长
 - 2) 眼神交流的方向

3) 眼神交流的力度

案例解析：眼神交流时长与性别和双方距离、性别的关系

二、如何笑-微笑也是一种实力

案例解析：迪士尼员工的录用标准

- 1.微笑的作用
- 2.微笑的时机
- 3.贵人笑新说
- 4.“会心微笑”与“表面微笑”的区分与心理暗示

实操演练：筷子微笑练习法，面部反馈法，学员分小组实操演练

三、如何站-让站姿有气场

现场互动：人体微体验

- 1.男士、女士三种站姿标准
- 2.站姿中的心理学解读
- 3.标准站姿训练
 - 1) 夹纸站立法
 - 2) 顶书站立法
 - 3) 十一点靠墙站立法

图片解析：保安与军人的站姿

实操演练：学员实操演练现场错误姿势纠正

四、如何坐-让坐姿有气场

- 1.服务坐姿中的错误动作及心理暗示

2.演示讲解入座五步法与离座六步法

3.标准服务坐姿训练

1) 女士坐姿正坐式、交叠式、一侧式、前后式

2) 男士坐姿正坐式、交叠式

实操演练：学员实操演练及现场错误姿势纠正

五、如何蹲和行姿-让蹲姿、行姿标准化

1.客户行姿中的性格解读

2.蹲姿、行姿的实操训练

1) 女士蹲姿基础蹲姿莲花蹲姿

2) 男士蹲姿基础蹲姿

3) 女士行姿一字步行姿

4) 男士行姿二字步行姿

实操演练：学员实操演练及现场错误姿势纠正

七. 展示最美的姿态—鞠躬礼仪

第四讲：星级酒店服务接待礼仪

一、服务接待中的场景礼仪

1.称呼礼仪

2.致意礼仪

3.介绍礼仪

4.距离礼仪

5.手势礼仪标准训练

-
- 6.鞠躬礼仪的标准训练
 - 7.名片礼仪的标准训练
 - 8.握手礼仪的标准训练
 - 9.陪同与引领礼仪的实操演练
 - 10.上下楼梯礼仪的实操演练
 - 11.乘坐电梯礼仪的实操演练

第五讲：酒店沟通礼仪——开口就能打动客户

一、提升服务语言的温度

- 1.服务语言的艺术
- 2.沟通中的正确聊天方式
- 3.服务中软垫式沟通方式

现场练习：如何将服务中的否定句、命令句变成礼貌征询语句

- 4.服务中声音表情的塑造

现场练习：不同的声音表情在服务中给他人带来的心理感受

二、服务沟通中的语言规范

- 1.听-->说-->问
- 2.标准礼貌用语：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语等
- 3.服务过程中的忌语

三、酒店电话接听礼仪

案例解析：四大电话场景中的错误

1.接听电话技巧

2.拨打电话的正确方式：5W1H

3.开场和结束语

互动练习：酒店的叫醒服务

第六讲：酒店餐厅服务礼仪与销售技巧

一、餐饮服务礼仪

1.预定服务

1) 电话预定

2) 当面预定

2.迎送服务礼仪

1) 迎宾服务礼仪

2) 安排就座服务礼仪

3) 呈递菜单服务礼仪

4) 送客服务礼仪

3.开餐服务礼仪

1) 斟茶服务

2) 湿巾服务

3) 铺餐巾服务

4) 点菜服务

4.上菜和酒水服务礼仪

5.席间服务礼仪

1) 分菜服务

2) 撤盘服务

3) 更换骨碟

4) 添酒服务

6.结账送客服务礼仪

二、酒店服务销售技能修炼

1.服务销售的定义

1) 什么是服务销售

2) 服务销售的 MAP 法则

2.服务销售中常见的问题

1) 缺乏销售意识

2) 服务意识不强

3) 销售能力不足

现场讨论：我们了解我们自己的产品吗

3.对服务顾客的了解

1) 顾客的消费动机

2) 顾客的消费类型

3) 顾客的消费行为

4) 顾客的消费需求

5) 如何有效判断顾客的需求

4.服务中推销的技巧

1) FABE 成交法

2) 富兰克林成交法

3) 选择法

4) 家庭策略成交法

5) 行为暗示成交法

6) 善用正反法

7) 激励法

8) 顾问成交法

5.如何向不同顾客进行推销

1) 向不同年龄段客人推销

2) 向炫耀型顾客推销

3) 向茫然型顾客推销

4) 向习惯性的顾客推销

5) 向“吃顿便饭”的客人推销

6) 向调剂口味的客人推销

7) 向“举办宴会”的客人推销

8) 向“聚餐”的客人推销

第七讲：其他岗位服务礼仪

一、礼宾服务礼仪

1.酒店机场代表迎送服务礼仪

2.酒店礼宾迎送服务礼仪

3.酒店行李员服务礼仪

二、前台服务礼仪

1.前台预定服务礼仪

2.前台接待服务礼仪

三、客房服务礼仪

1.客房服务中心服务礼仪

2.楼层服务礼仪

3.管家服务礼仪

四、会议服礼仪

1.会前接待、签字仪式服务礼仪

2.迎接贵宾、接见与会见服务礼仪

3.大型会议、会谈服务礼仪

五、康乐部服务礼仪

1.康乐部迎送服务礼仪

2.康乐部接待服务礼仪

第八讲：酒店投诉处理技巧

一、客户投诉原因分析

1.正当理由

2.非正当理由

3.不满意客户却不投诉的原因

问题讨论：对于非正当理由投诉怎么看？怎么处理？

二、客户投诉的背后期望

1. 客户投诉的心理需求
 - 1) 情感需求
 - 2) 事实需求
2. 客户投诉的目的与动机
 - 1) 求发泄的心理
 - 2) 求尊重的心理
 - 3) 求补偿的心理
 - 4) 求表现的心理
 - 5) 求安全的心理
 - 6) 求报复的心理

案例解析 1:99 元分多次存取的李先生

案例解析 2 :去三亚旅游的李先生

三、有效处理投诉带来的价值

- 1.客户投诉与忠诚度的关系
- 3.处理方法对购买行为的影响
- 4.客户投诉的经济价值

问题讨论 1 :如何看待“零投诉”

四、客户投诉处理的步骤模型

- 1.接待客户

2.安抚客户情绪

3.合理道歉

4.分析问题的原因

5.给出解决方案

6.说服客户接受方案

7.跟踪服务投诉转化

视频解析：泰国总理应对游客翻船的表情

五、客户投诉处理的5个锦囊

1.移情法

2.三明治法

3.3F法

4.谅解法

5.7+1说服法

6.引导征询法