

国宾级接待服务礼仪与技能训练

【课程收益】

1. **意识先行**——服务接待，是一项通过服务意识引导服务行为的精细工作，
需要从意识、理念层面为学员建立“以客户为中心”的服务价值观。
2. **礼仪相彰**——得体大方的服务礼仪，体现出对客户充分的尊重，和贯穿于
整个服务的过程行为规范。还体现了一个服务人员的职业素养及职业美感。
从整体上向客户传递着本企业的企业文化及管理理念。
3. **能力实训**——课程通过服务流程中的各环节，理论结合实际，场景化实战
训练。听到、看到、学到、做到。

【课程时间】 2天，12小时/天

【授课对象】 高端会所、企事业单位内部接待中心、五星级酒店等

【授课方式】

理论讲解、引导式教学、案例分析、角色扮演、情景模拟、实操演练、诊断点
评

课程大纲：

第一讲：解读贵宾接待

一、国宾级与星级服务

1. 国宾接待与一般接待的区别

2. 接待对象的特征分析

1) 行业的角度

2) 企业的角度

3) 客户体验的角度

4) 接待对象的角度（商务客户、政务客户、外宾）

二、国宾级服务人员的角色认知与情绪管理

1. 服务人员的情商培养

探讨：情感劳动者的情绪电图

2. 个人性格特点分析与情绪管理

3. 服务专员情绪管理工具

4. 换位思考与创新思维

第二讲：国宾级服务人员的形象塑造

一、高雅且职业的发型

1. 职业发型要求

1) 简单整洁大方

2) 行业职业专业

2. 职业发型分享—总有一款适合你！

二、端庄大方的妆容礼仪

1. 职业妆容要求—清新淡雅精致

2. 自然光泽感裸妆化法—10分钟亮丽出门！

3. 男士面容修饰五部曲

三、不卑不亢的形体气质训练

1. 优美挺拔的站姿

2. 端庄高雅的坐姿

3. 自然得体的蹲姿

4. 洒脱自信的走姿

演练：自然亲和才是真正的气质美！

四、微笑—最美天赐正能量

1. 我们为什么微笑？

欣赏：微笑与不笑的天壤之别

2. 让微笑成为职业习惯

讨论：缓解矛盾必备法宝—微笑的神奇魅力

3. 真诚迷人的笑容怎样炼成？

讨论：易买得的微笑服务

演练：微笑与好感表情训练

第三讲：国宾级服务人员沟通礼仪

一、接待人员高品质服务语言

1. 真诚热心服务语言
2. 对特殊人群的特殊关怀
3. 称呼礼仪—体现尊重与重视

1) 杜绝无称呼与不当称呼

2) 正确称呼方式

二、接待人员手势礼仪

1. 常用手势规范集锦

1) 引导与指引标准手势

2) 握手与打招呼手势

3) 介绍与让请手势

4) 注意手势频率与幅度

演练：无言信号传递的威力

2. 物品递接手势规范

1) 书籍、文件的递送

2) 杯子、雨伞的递送

3) 特殊尖锐物品递送

三、目光交流—你的眼睛会说话

1. 有目光接触障碍？

2. 真诚的目光胜似千言万语

1) 目光交流 3 个三角区

2) 注视角度与注视时间

第四讲：餐饮现场接待的服务技能训练

一、 宾客接待服务准备工作的要点

1、与相关部门的沟通

2、接待组的建立

3、负责人制度

4、标准、细节的确定

5、接待前会议

6、每一次都是第一次的理念

7、特殊客户的安全与保密工作

二、 接待服务人员望闻问切能力培养

1、望—观察的能力

2、闻—聆听的技巧

3、问—语言的技巧

4、切—现场服务需求的判断

案例分析

三、 托盘服务训练

1、托盘的高规格使用

2、托盘训练

四、 摆台服务训练

1、主位的选择与设置

2、摆台的要求和标准（银质餐具、围餐、自助餐）

3、摆台技巧

4、台位的正确设置

5、创新摆台—平面艺术摆台法

五、对客服务

1、会客区茶水服务（欢迎茶、续茶）

2、水果服务

3、点餐的技巧

4、邀请入座

5、酒水服务

□ 白酒

□ 红酒

□ 洋酒

□ 威士忌

6、上菜、分餐

□ 上菜的顺序

□ 上菜的方法

□ 分餐、剔骨的技巧

□ 分餐服务时的人员配合

7、台面整理服务

8、餐中特殊情况的处理

9、服务中进退有度的把握技巧

六、送客服务

1、送客过程中应注意的细节

2、送客的礼仪

3、手台的技巧与注意细节

4、服务总结与改进

课程总结