

# “星”服务、“心”体验

## 酒店行业服务礼仪与服务能力训练

【课程时间】 2-3 天

【主讲老师】 胡爽姿

【培训对象】 酒店服务一线基层管理人员和服务人员

【培训

模式】 60-70%实践练习和操作为主，30-40%理论讲授为辅。

【课程背

景】

酒店服务人员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。”糟糕的职员形象及礼仪规范严重地损害、破坏酒店的形象。

### 【课程目标】

- 1 通过学习，让酒店员工更系统的了解和掌握服务礼仪知识和行为规范。
- 2 通过学习，让酒店员工在实际工作中正确、熟练的应用服务礼仪，提高职业自信心。
- 3 通过学习，让酒店员工成为塑造行业良好形象的代言人，从而使顾客享受到更加优质的服务体验。
- 4 通过从“知、情、行”的建构主义的行动学习模型，有效的改变学员的礼仪行为模式和习惯。

### 【课程大纲】

#### ✦ 服务礼仪课程导入

##### 一、 理解服务礼仪的本质

1. 什么是礼仪？礼仪的基本概述
2. 服务礼仪的特点和形态原则
3. 服务团队的个性形象、团队形象、企业形象
4. 服务的本质与特点

## 模块一：酒店服务人员的形象礼仪培训

### 一、服务人员的仪容礼仪

1. 服装：制服的规范穿着
2. 配饰：如何搭配（锦上添花还是画蛇添足？）

### 二、酒店服务人员的形象礼仪要求

2. 对面容的要求
3. 对手臂的要求
4. 对腿部的要求
5. 对化妆的要求
6. 对着装的要求

#### 1. 对头发的

### 三、酒店微笑服务亲和力训练

1. 面部表情
2. 眼神的运用
3. 面部表情
4. 服务人员的微笑练习

#### 四、微笑训练手册

2. 微笑训练口号
3. 微笑训练方法
4. 微笑训练步骤

#### 1. 微笑训练目标

现场场景示范、训练、模拟

## 模块二：酒店服务用语及灵活运用技巧

### 一、酒店服务用语的规范

### 二、如何用好酒店接待用语？

### 三、倾听的作用与要领

### 四、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. 服务礼仪的七声十七字

#### 2. 服务语言原则

#### 3. 服务语言的要求

#### 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) 注意避免机械性的使用礼貌用语

##### (7) 注意不同语言在表达上的差别

#### 5. 礼貌服务用语

##### (1) 欢迎语

##### (2) 问候语

##### (3) 祝贺语

##### (4) 征询语

(5) 答应语

(6) 道歉语

(7) 指路用语

(8) 答谢语

(9) 告别语

分享：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

## 模块三：酒店服务礼仪-- 仪态培训

壹、 服务礼仪中专业仪态规范及要求

1. 服务

中站姿的礼仪标准和规范

2. 服务中走姿的

礼仪标准和规范

3. 服务中坐姿的礼仪

标准和规范

4. 服务中蹲姿的礼仪标准和

规范

贰、 服务礼仪仪态专业训练

1. 站姿训

练（服务中正确的站姿、不良站姿、不同情境下的站姿）

2. 走姿训练（服务中正确的走姿、不良走姿、不同情境下的走姿）

3. 坐姿训练（服务中正确的坐姿、不良坐姿、不同情境下的坐姿）

4. 蹲姿训练（服务中正确的蹲姿、不良蹲姿、下蹲的技巧与禁忌）

参、 服务中常用的仪态规范

1. 服务引领的

正确手势和情境变换

2. 服务中指引手势的标准

和特殊要求

3. 服务中正确的手持物品姿

势

4. 服务中递接物品的正确手势

5. 服务中如何正确的展示物品

6. 服务中正确与客人打招呼的仪态（点头、颌首、握手…）

7. 结束服务如何送别客人

现场场景示范、训练、模拟

## 模块四：餐饮服务技能训练

### 壹、 接待服务人员望闻问切培养

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

#### 贰、 托盘服务训练

1. 托盘的高规格使用
2. 托盘训练

#### 参、 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

#### 四、 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
- 餐中特殊情况的处理
  - 服务中进退有度的把握技巧

#### 伍、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

## 模块五：客房部待客服务场景行为规范

### 一、VIP 接待服务流程与规范

1. 前台办理入住
2. 礼宾部服务规范
3. 客房迎客服务
4. 引领住客下榻
5. 客房迎客茶服务

### 二、客房服务作业规范

1. 进入住客房
2. 进入非住客房
3. 住客房的清扫
4. 开夜床服务
5. 会客服务流程

### 三、客房清洁工作程序及质量标准

1. 清洁客房的准备工作
2. 清洁客房的操作程序
3. 客房小整理及开夜床的操作程序
4. 清洁住人房注意事项
5. 检查退房要求及注意事项

### 四、VIP 的接待规格及服务程序

- 根据酒店现有 VIP 接待流程萃取、迭代

## 🎨 课程总结