

“星”服务、“心”体验

酒店优质服务体验与客户沟通技巧

【课程时间】1-2天/12小时

【主讲老师】胡爽姿（一个从酒店一线服务员做到外交部外事接待培训导师的实战家）

【培训对象】酒店现场管理层和服务人员

【培训模式】引导式教学、情景演练、案例分析、小组分享、视频分享、头脑风暴

【课程背景】

近10年，中国酒店行业的竞争已进入白热化阶段，以景区为依托的酒店，如何让酒店在景区形成影响力的品牌，是酒店投资方、管理层战略发展的关键。

在酒店服务中，硬件设施非常重要，体现着一家酒店的实力与接待水平。而服务人员，无疑是客户满意度指标的核心重点，酒店服务早已经是复合型服务的代表。高速发展的新时代，酒店服务人员的结构发生了很大的变化。如何让流动在酒店各岗位的人员能第一时间响应客户的服务需求，有更敏感的服务意识，有更优秀的服务能力，有更高效率的沟通技巧。急客户之所及，想客户之所想，让优质服务真正根植于每一个员工的血液里，客户会从心底里尊重酒店的服务，服务人员从心底爱上自己的职业。

本课程，结合前一期礼仪老师的培训内容，融合酒店服务的特点、技巧，进行场景演练。进一步有效的促进培训与实战相融合，让学员能学以致用，用而有效。

【课程目标】

意识先行——酒店优质服务的体现，首先取决于服务人员的意识与心态，服务人员正确的角色定位在服务中起着非常重要的作用。

积极情绪——服务，是感性思维操作理性思考的情绪劳动。性格特点分析、情绪压力管理，有效帮助不同年代的酒店服务人员，在应对生活、工作和职业发展时，能正确的应对来自多方面的压力。在客户服务中，有正确的意识、良好的服务能力，从而提升服务效能，增强客户满意度，提高酒店品牌价值

沟通制胜——服务过程中，如何有效的与客户进行沟通，是每一位服务人员必备的技能。特别是应对客户抱怨、投诉时，及时的有效处理，能快速缓解客户的情绪，让客户的诉求得到有效的回应及解决，化解客户与酒店之间的矛盾，提升客户满意度。

【课程大纲】

第一模块：意识先行——酒店优质服务意识与角色定位（3小时）

一、服务需要从心开始

客户画像：充分了解我们的客户，才能更好的提升服务体验

1. 现代服务环境下的服务特征
2. 服务意识提升能力模型
3. 优质客户服务的五要素
4. 良好服务意识和表现

思考：企业内部需要服务意识吗？

二、服务中的角色定位

1. 你在为谁服务？
2. 角色定位在服务中的重要性
3. 我们需要一种服务精神——把自己训练成为优秀的服务人员

三、新服务时代，客户期望值提升给我们的思考

1. 要求高，对瑕疵的“零容忍”
2. 对流程要求简单快捷
3. 期待源于需求，不满足于需求
4. 个性化服务要求凸显

希尔顿经典案例分享：如果是您会怎么做？

案例分析：服务意识在酒店餐饮服务、客房服务中的价值与运用
结合礼仪老师在形象、仪态方面的培训，有效应用到实际工作中

第二模块：知己及彼——服务心理学提升服务效能（3小时）

一、服务心理学---客户心理分析

1. 自我性格测试
 - 老虎
 - 猫头鹰
 - 孔雀
 - 考拉
 2. 不同类型性格特点的性格特点
 3. 如何满足不同性格客户的心理需求
 4. 不同性格客户的服务方法
- 二、 听话外音——不同性格特点的人说话的特点
1. 识别客户说话特点
 2. 不同性格特点客户的沟通方法
 3. 复合型性格特点客户的沟通方法

第三模块：积极情绪——新时代酒店人的情绪压力管理（2小时）

一、 酒店人，重压之下依然优雅

1. 心理画外音：了解自己的压力来源
2. 应对压力的无效方法
3. 与压力为友——调节压力的有效方法

二、 培养工作中的积极情绪

1. 情绪的积极作用
2. 积极情绪和消极情绪的科学配比
3. 想法、情绪与行为之间的关系
4. 失控情绪背后的自我恐惧
5. 有能力与有期望之间的管理艺术

第四模块：沟通制胜——服务沟通能力与投诉处理技巧（4小时）

一、学习服务心理学，提升服务沟通技巧

- 1、如何建立良好的第一印象？
- 2、与客户建立信任赢得好感的五大方法
- 3、练习三大有用的服务习惯

二、服务沟通中的语言技巧运用

1. 服务的声音训练
2. 语音语调运用
3. 语调标准及语速把握
4. 语气中体现热情
5. 感知客户情绪的语调运用
6. 适时的停顿
7. 礼貌服务用语
8. 客户服务“十字”“十不说”
9. 使用积极的、以行为为导向的、明确的语言

三、客户诉求抱怨与投诉应急处理

1、正确的认识投诉

- (1) 抱怨≠投诉
- (2) 何谓抱怨？
- (3) 何谓投诉？
- (4) 投诉是怎样发生的
- (5) 本行业投诉发生的原因探究

二、正确应对处理客户抱怨与投诉

1、让客户快速恢复好心情的 CLEAR 法则

C-控制你的情绪(Control)

L-倾听顾客诉说(Listen)

E-建立与顾客共鸣的局面(Establish)

A-对顾客的情形表示歉意(Apologize)

R-提出应急和预见性的方案(Resolve)

酒店实战案例分析

课程总结、复盘