

“星服务、心体验”

酒店服务意识、礼仪与效能训练

【课程时间】 2天

【主讲老师】 胡爽姿

【培训对象】 酒店、餐饮服务一线基层管理人员、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

【课程目标】

- 1. 意识先行**——服务意识，是酒店（餐饮）服务人员岗位认知的第一要务，唤醒服务无人员的心智模式，从源头引导优质服务的自身价值与客户价值。
- 2. 以礼服人**——没有一个客户愿意跟没有修养的服务人员打交道。通过学习，深入了解服务礼仪在实际工作中的积极价值，并准确、熟练的应用酒店（餐饮）服务礼仪，提高职业自信心，提升客户满意度。
- 3. 技能训练**——结合餐厅实际流程进行训练，从餐饮服务前、中、后台每一个环节出发进行细节化、实战化训练。通过学习后，学员能拿来就用，并得心应手，有效的运用到实际的工作中。

【课程大纲】

模块一：服务意识与服务心理学

学习活动：完美服务之星自检

一、现代服务环境下的服务特征

1. 服务意识提升能力模型
2. 优质客户服务的五要素
3. 良好服务意识和表现
4. 服务中的角色定位
5. 以工作为傲，然后收起你的傲气—把自己训练成为优秀的客服人员

学习活动：翻转辩论—客户永远是对的吗？！

二、服务心理学

1. 如何建立良好的第一印象？

思考：假如有一个大客户正在看着你，你会做哪些表现来取得这笔订单？

2. 五招让你赢得和建立信任
3. 让客户感受到明星般的待遇
4. 你的客户99%都是好人
5. 练习三大有用的习惯
6. 六大关键时刻助你与客户建立坚固的情感工程

学习活动：回顾日常服务流程，找到关键时刻，并进行练习。

模块二：服务人员的形象礼仪培训

一、服务人员的仪容礼仪

- 1、服务人员仪容仪表规范
- 2、培养自信的服务人员形象
- 4、为什么服务人员看上去美丽？

5、服务人员的化妆礼仪

- (1) 服务人员化妆的规范
- (2) 服务人员发式的规范
- (3) 服务人员其它仪容规范

二、酒店服务人员的形象礼仪要求

- 1、对头发的要求
- 2、对面容的要求
- 3、对手臂的要求
- 4、对腿部的要求

三、餐饮服务中的微笑礼仪训练

- 1、面部表情训练
- 2、眼神的恰当运用
 - (1) 注视的部位
 - (2) 注视的角度
 - (3) 注视的技巧
 - (4) 注视的时间
- 3、面部表情（微笑）
 - (1) 笑的种类
 - (2) 微笑的要领
 - (3) 笑容是提升好感度的捷径
 - (4) 没有笑容就没有好的客服关系
 - (5) 笑容是服务人员的第一项工作

4、服务人员的微笑练习

1、微笑训练目标：

2、微笑训练口号：

3、微笑训练方法：

4、微笑训练步骤：

现场场景示范、训练、模拟

模块三：餐饮服务用语及灵活运用技巧

一、服务用语的规范

二、如何用好接待用语？

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、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

5、礼貌服务用语

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

模块四：餐饮服务礼仪中的规范仪态训练

一、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

二、 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）

三、 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

模块五：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

