

# 酒店服务质量提升礼仪

## 【课程背景】

随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表企业形象的服务意识，则由每位服务人员所表现出来的思想、意识、行为、言谈、细节及人文关怀，却是不可模仿的。现代市场商品的竞争就是服务的竞争。然而做好服务工作，不仅需要职业技能，专业知识、良好的服务意识、服务心态、理念认同，更需要懂得服务礼仪的规范，即热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。

本课程方案根据服务工作的特征，及其工作需求，结合台湾服务业“服务别人，提升自己”的服务理念量身定制。让学员在课堂上“弘扬 PK 精神，落地轻松氛围”，实现企业“以客为尊，精心服务”的工作理念。

## 【课程目标】

1. 培训结束后，学员的全职服务意识与服务行为得到提升；
2. 培训结束后，学员的整体职业形象与职业素养得到提升；
3. 培训结束后，学员能够按照金钥匙服务的标杆进行专业服务；
4. 培训结束后，学员能够礼貌周到的与服务者进行电话及面对面沟通；
5. 培训结束后，学员能够掌握与服务对象的沟通技巧，妥善处理投诉与异议。

## 【课程对象】

一线员工及管理人员

## 【课程内容】

服务心态调整与服务意识提升

### (一) 服务意识提升

1.游戏体验—服务意识的挖掘与培养

2.眼里有活，心中有事——用心服务，提升自我

3.优质服务的“五觉”“五到”“三声”“五心”

4.优质服务=满意+惊喜的服务

5.优质服务五步法：看 听 笑 说 动

6.服务只有更好没有最好案例分享

#### (1) 满意惊喜服务案例

(2) 有温度的服务不仅仅是管理

## 二、卓越员工的成长之道

1.服务对象为什么不满意？

(1) 服务对象不满意的原因

(2) 怎样理解  $100-1=0$

2.追求卓越的服务

(1) 服务对象到底想要什么？

(2) 我们该如何去提升？

(3) 打动服务对象的 6 种细节

## 三、服务形象与质量提升

## **(一) 服务工作人员的仪容礼仪**

- 1.整体自检—职业形象自我检查表
- 2.细节塑造—发型 面部 妆容

## **(二) 服务工作人员的仪表礼仪**

- 1 女/男性服务人员的着装规范
- 2.职场着装六禁忌
- 3.职场着装五应原则
- 4.工服的意义与穿着规范
- 5.你的着装与职业相符吗

## **四、让客户 7 秒钟喜欢你**

### **1.服务工作人员的仪态礼仪 (示范训演练)**

- (1) 站、坐、行、蹲等体态礼仪
- (2) 持、递、接物、指示、签字等行为礼仪
- (3) 目光 微笑 问候礼 欠身礼 握手礼 避让礼等礼仪

### **(4) 现场模拟训练**

### **2、服务工作人员的动态服务规范**

- (1) 预约服务礼仪 (时间、语言、态度)
- (2) 前台咨询服务礼仪 (耐心、友好、协商)
- (3) 接待迎候服务礼仪 (站位、行为、语言)
- (4) 前台接待服务礼仪 (声音 动作 体态)
- (5) 门迎引导服务礼仪 (目光、表情、手势、语言)

(6) 餐饮服务 (引领、点菜、上菜、茶水服务、送别)

### 3、表情礼仪训练

(1) 微笑服务的魅力

(2) 案例分享

(3) 如何用眼神获得尊重——目光交流的规范及禁忌 (大三角 小三角 倒三角)

## 五、言谈沟通礼仪与投诉与异议处理

### (一) 服务用语---谈吐礼仪

- 1.服务用语的规范 (场景模拟)
- 2.服务用语 15 禁
- 3.赞美的重要性：在观察中学会称赞你的服务对象
- 4.倾听让你能够了解你的服务对象——倾听的作用与要领
- 5.如何把话说到服务对象的心坎上
- 6.服务沟通的四步进行曲
- 7.沟通的三大障碍排除 (游戏体验)

### (二) 投诉抱怨的认知与处理原则

- 1.正确面对客户的投诉与抱怨
- 2.投诉与抱怨说明我们的服务得到了关注
- 3.客户投诉与抱怨没有大小之分
- 4.客户投诉与抱怨也许是新的商机
- 5.客户投诉与抱怨给我们更大的展示能力的舞台

### (三) 处理投诉的六步流程

- 1.用心倾听—客户期望得到关注与重视
- 2.平复情绪—客户情绪激动时再好的方法也难以入耳
- 3.确认问题——客户不满的问题背后的问题是什么
- 4.快速解决——如能保证解决质量，能多快就多快
- 5.承诺兑现——ATP 法则
- 6.回访跟踪，落实投诉处理，赢得客户信任