

非一线旅游从业者业务能力提升

培训目的：

针对景区旺季时期，为了让非一线人员可以辅助一线工作人员工作，提升其一线工作技能，开展服务技能、职业规范、职业操守、文明礼仪、服务意识培训，不断提升服务能力和技能业务水平。

培训人群：景区非一线工作人员

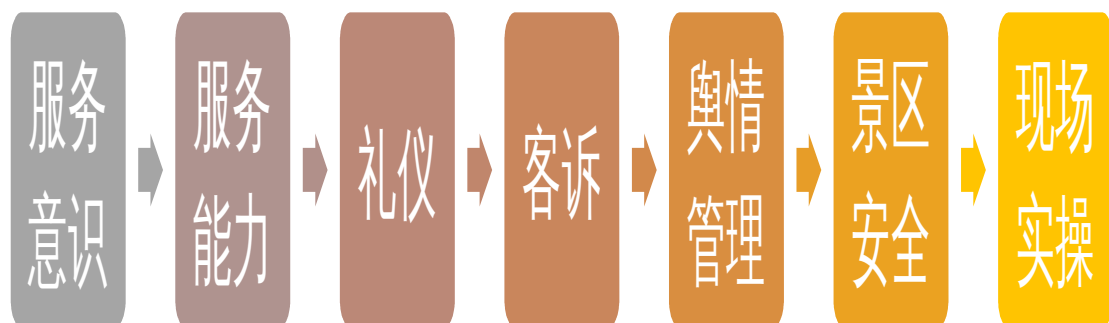
课时：3天（18小时）

授课方法：案例分析法、行动学习、现场实训

课程逻辑与设计：

依据工作岗位实际情况出发，从基础服务能力到解决现场实际问题能力，同时把突发状况的现场管理、舆情管理与景区安全因素均考虑在范围内，让员工遇到问题可以及时处理。

另外，课程加入一天实训课，根据不同岗位让学员迅速学习掌握要领，并且消化之前知识学员，快速上岗。



课纲：

服务篇 (3小时/0.5天)

一、 旅游从业者职业素能模型

1. 旅游从业者的社会影响力
2. 服务与从业者素质有何关系

二、 客户是什么

了解客户，掌握客户需求是为客户提供更好服务的前提，所以在课程第一章，就让学员掌握如何分析客户需求。

1. 游客心理需求模型
2. 游客对服务要求心理变化模型

三、 服务是什么

从服务底层逻辑入手，让学员对于服务内涵不仅仅停留在我对好这样的初级认识中，从而更深刻学习服务理念和方法。

1. 什么是优质服务
2. 软服务与硬服务

四、 服务意识到底有多重要？

服务意识是做好优质服务的前提，只有想到才能做到！

1. 顾客是怎样流失的？
2. 不满意的客人 VS 满意的客人
3. 服务的关键因素
4. 顾客最重视什么
5. 顾客服务的等级

五、 为什么要做优质服务

如此激烈的环境下，优质服务是保证景区产品实现价值的前提，所以只有把服务做好，才能让游客真正感受到好的产品品质。

1. 对于不满意的服务游客会如何对待？
2. 游客不满意会投诉吗？
3. 游客投诉规律

六、 如何做到优质服务

做好优质服务的具体落地措施

1. 情绪管理
2. 个人素质能力提升
3. 沟通技能
4. 客户与社群维护

礼仪篇 (3小时/0.5天)

一、 导入：案例分析

1. 这样的接待符合景区礼仪吗？
2. 如果是你应该怎样做？

二、 礼仪的来源与意义

1. “礼”的起源
2. 为什么景区要特别注重礼仪服务
3. 礼仪服务最“贵”的地方体现在哪里？

三、 游客对礼的需求动机分析

1. 情感满足

2. 知识满足
3. 自我实现的自尊满足

四、 景区礼仪的执行原则

1. 遵守的原则
2. 自律的原则
3. 适度的原则
4. 平等的原则
5. 宽容的原则
6. 敬人的原则

五、 景区礼仪服务仪态

1. 同时接待多名游客时的接待顺序与细节
2. 行为仪态
 - 1) 如何微笑让游客喜欢
 - 2) 见面问好的仪态要求
 - 3) 站姿的仪态要求
 - 4) 坐姿的仪态要求
 - 5) 蹲姿的仪态要求
 - 6) 走姿的仪态要求
3. 形象仪态
 - 1) 妆容要求
 - 2) 服饰要求
 - 3) 配饰要求

4. 语言仪态

- 1) 文明用语
- 2) 表达禁忌
- 3) 沟通技巧

六、 礼仪应用技能

1. 转弯处指引
2. 游客众多是的引导能力
3. 做好送别，让游客想念
4. 危机时刻疏散能力

客诉及舆情篇 (3 小时/0.5 天)

一、 服务问题剖析

案例解读，发现问题

1. 游客与保安发生争执，投诉景区。
2. 因购物不满造成投诉
3. 投诉对景区不利影响

二、 游客投诉心理与行为

从了解客户到读懂客户，有些投诉就可以理解客户的投诉的底层逻辑，处理起来不会被表面形式掩盖。

1. 游客投诉心理分析
2. 游客投诉微表情
3. 游客投诉行为分析

4. 投诉游客类型分类

三、 处理投诉必备能力与方法

此章节掌握基本应对客户处理方法。

1. 察言观色寻找对方真实需求
2. 如何用肢体语言提升对方信任感
3. 谈判技巧与语言表达逻辑
4. 如何提问寻找对方突破点
5. 如何说服对方接受解决方案

四、 突发事件及危机沟通

1. 五种错误的心理
2. 突发事件处理的十三个关键点
3. 危机沟通的三个策略起点
4. 危机沟通的策略及方法
5. 网络舆情危机处理应避免的陷阱
6. 舆情危机媒体沟通的具体路

景区安全管理 (3小时/0.5)

一、 旅游景区及其事故概述

(一) 景区事故分类

1. 自然债还与事故灾害
2. 公共卫生事件
3. 社会安全事件

(二) 旅游景区事故的特点

1. 广泛性
2. 巨大性
3. 复杂性
4. 特殊性
5. 突发性

(三) 旅游景区事故影响

1. 旅游景区事故的直接影响
2. 旅游景区事故的间接影响

(四) 旅游景区事故的成因

1. 旅游景区事故原因分析
2. 旅游景区事故发送机制
3. 事故分析

二、旅游景区交通事故预防

(一) 道路交通安全管理

1. 旅游汽车交通安全影响因素
2. 驾驶员安全管理
3. 汽车运行安全管理
4. 公众参与
5. 加强交通安全法律法规的宣传和贯彻

三、旅游景区游乐设施事故预防

(一) 游乐设施安全管理

1. 安全指导思想
2. 服务设施
3. 安全标志
4. 安全制度与措施
5. 安全管理
6. 员工安全
7. 游客安全
8. 安全设施
9. 安全及救援措施
10. 营业中的安全操作要求
11. 营业后的安全检查

(二) 索道安全管理

1. 组织健全、制度完善、责任明确
2. 加强设备检查，做好维护保养
3. 以人为本，加强教育培训，提高整体素质
4. 排查事故隐患、突击整改消除
5. 加强设备安全管理基础工作

四、旅游景区饮食安全管理

1. 景区主要饮食安全事故
2. 景区饮食安全管理
3. 常见食物中毒及其预防知识

五、旅游景区火灾预防

1. 博物馆火灾防范措施
2. 森林景区消防安全管理
3. 餐饮场所火灾防范措施
4. 古建筑防火措施

六、旅游景区自然灾害防治管理

1. 旅游景区自然灾害的问题
2. 旅游景区自然灾害的防范

七、旅游景区人群事故预防

1. 旅游景区容量问题
2. 旅游景区密集人群的管理

八、旅游景区其他事故预防

1. 恶劣气象风险预防
2. 雷电风险预防

九、旅游景区安全应急工作体系

1. 旅游景区应急指挥体系
2. 旅游景区应急机构体系

十、旅游景区事故应急处置

1. 突发自然灾害应急处置
2. 食物中毒事件应急处置
3. 旅行疾病应急处置
4. 事故事件应急处置
5. 游客思维事故处理

一线岗位实操指导篇（6小时/1天）

本课程根据员工被分配各岗位，逐一进行岗位训练，让员工将所学知识与实际相结合，（本章节实训课，与企业协商后确定岗位培训顺序与具体时间流程安排）