

星级酒店服务品质管理

前 言

(一)

对于酒店来说服务质量直接关系到企业对外形象和水平。

为了带动酒店各岗位整体提升，贯彻酒店精神“以情服务、用心做事”，提高服务人员服务标准化制度建设，树立良好的第一印象，提升工作人员的素养和服务水平，优化酒店服务环境，更好的为客人提供优质服务。

心理学研究告诉我们，人与人之间的沟通所产生的影响力和信任度来自语言、语调和形象三个方面，他们所占的比例：语言占 7%，语调占 38%，视觉（即形象）占 55%。

形象到底是什么？形象，并不是一个简单的穿衣、外表、长相、发型、化妆的组合概念，形象的内容宽广而丰富，他包括您的穿着、言行、举止、修养、工作生活方式、知识层次、服务形象等等。

您的外在整体形象展示——服装、身体、面部、语言、态度，代表了企业整体形象。

(二)

礼仪是塑造形象的重要手段。

在服务工作中，

举止讲究礼仪可以变得高雅；

穿着讲究礼仪，可以变得大方；

行为讲究礼仪，可以变得美好。

有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业的良好形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中得到理解、好感和信任。

【课程时间】

3 天

【培训对象】

- 1、酒店饭店行业一线服务人员，包括前台、大堂、客房、会议、餐饮等相关岗位；
- 2、酒店饭店行业基层管理人员，包括前厅、客房、会议、餐饮等相关部门主管及经理等相关岗位；

【课程收益】

- 1、提升星级酒店服务技巧
- 2、提高星级酒店服务礼仪水平
- 3、掌握星级酒店服务标准和细节
- 4、提高酒店服务意识，改善酒店员工对客被动服务心态
- 5、提高员工职业道德、素养，提升酒店精神面貌
- 6、加强员工对酒店服务文化理念落实到行为规范中

【课程大纲】

第一章：优秀的员工需要具备的综合素质

- 1、用心服务——假如我是顾客
- 2、主动服务——要做的正是对方正在想的
- 3、变通服务——工作标准是规范但顾客满意才是目标
- 4、爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
- 5、激情服务——抱怨投诉是必然

第二章：酒店职业道德

- 1、什么是职业
- 2、什么是道德
- 3、什么是职业道德
- 4、什么是酒店职业道德
- 5、酒店职业道德核心--全心全意为宾客服务
- 6、酒店职业道德的基本原则——集体主义
- 7、酒店职业道德规范的基本要求

第三章：服务意识提升——塑造酒店员工良好心态

- 1、礼仪的最高境界是内心的淡定
- 2、如何保持一份阳光的心态
- 3、让礼仪成为自己内心的一份修养
- 4、如何培养良好的工作意识
- 5、我为什么而工作
- 6、我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）
- 7、我应该怎么做
- 8、打造阳光心态，树立危机意识

第四章：酒店员工仪容仪表礼仪——美丽而深刻

- 1、尽显专业的外在形象
 - 发式发型职业要求
 - 面部、手部、皮肤的护理
 - 女士工作妆容与男士修面的具体要领
- 2、工作服饰的规范及和谐配搭
 - 男士西装及领带礼仪
 - 女士套裙穿着规范
 - 饰物的选择和搭配原则
- 3、善于利用态势语言
 - 表情、眼神的修炼

第五讲：酒店员工职业化仪态礼仪——习惯而自然

- 1、优雅的形体礼仪规范
 - 员工的举止要求：轻、稳、正原则
 - 站姿、坐姿、走姿的要领与训练
 - 鞠躬的要领与训练
- 2、其他身体语言的训练
 - 递物、接物、手势的运用要领与训练
 - 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径
- 3、行姿礼仪
 - (1) 陪同引导
 - (2) 上下楼梯
 - (3) 进出电梯
 - (4) 进出房门

第六章：酒店员工真诚微笑服务礼仪——发自内心和享受其中如何训练你的微笑

- 1、微笑服务及微笑训练
- 2、微笑与第一印象
- 3、如何在建立自我形象的同时建立行业形象（外在形象、内在人格形象）
- 4、关于微笑的思想训练
- 5、练就属于自己的微笑——我的笑容价值百万

第七章：礼仪五步训练法——持续提升追求完美

- 1、看——观察顾客的技巧

- 2、听——接近和顾客的关系
- 3、笑——微笑的魅力
- 4、说——顾客更在乎怎样
- 5、动——运用身体语言的技巧

第八部分：星级酒店接待礼仪

一、接待前

- 1、自我形象检查
- 2、规范的站姿与坐姿
- 3、微笑服务的魅力
- 4、眼神的使用范围

二、接待中

- 1、客人进门：“三声”、“三到”“三A”
- 2、问候与招呼
- 3、鞠躬礼仪
- 4、指引入座的手势
- 5、和客人的交流
- 6、敬人三A的态度
- 7、介绍与自我介绍
- 8、名片的递交与接收
- 9、端茶送水的注意事项
- 10、引导客人的手势与走姿

三、送客

- 1.怎样道别
- 2.主动拉门
- 3.鞠躬礼仪
- 4.言语道别

第九章：服务礼仪操导入

第十章：星级酒店岗位礼仪

一、酒店员工电话服务礼仪

- 1、话总机服务概况
- 2、服务人员接听电话礼仪
- 3、员工电话礼仪
- 4、电话交谈礼仪
- 5、电话服务的声音要求
- 6、电话服务其他礼仪

二、酒店行李员服务礼仪

- 1、客人到店时行李员服务礼仪
- 2、客人离店时行李员服务礼仪
- 3、行李员服务礼仪注意事项
- 4、对客人热情有礼
- 5、正确操作电梯
- 6、主动招呼客人
- 7、注意安全问题
- 8、保持清洁卫

三、酒店问询服务礼仪

- 1、尽可能的满足客人需求

- 2、注意形象，积极推销酒店
- 3、掌握住客资料
- 4、熟悉使用先进的问询设备

四、酒店前台服务礼仪

- 1、前台接待礼仪
- 2、前台推销礼仪
- 3、前台工作礼仪
- 4、前台坐式服务台接待工作注意事项

第十一章：星级酒店日常常用礼仪规范

- 1、称呼礼仪
- 2、握手礼仪
- 3、名片礼仪
- 4、乘车礼仪
- 5、中餐礼仪

案例分享、现场演练

第十二章：酒店服务沟通礼仪

- 1、酒店服务文明用语
- 2、酒店服务语言浅析
- 3、沟通的力量
- 4、说出你的职业化
- 5、外宾沟通技巧
- 6、实战训练

第十三章：酒店投诉处理技巧

一、顾客投诉心理分析

- 1、求尊重心理
- 2、求发泄心理
- 3、求补偿的心理

二、投诉处理遵循的原则

- 1、投诉处理的重要性
- 2、“顾客投诉”=“机会”。
- 3、为公司带来常客
- 4、改善品质的机会
- 5、提高受理投诉人的应变能力
- 6、欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客人投诉
- 7、以“顾客为中心”，站在客人的立场思考和表述，决不争辩。
- 8、维护酒店应有的利益

第十四章：星级酒店服务礼仪-各国禁忌

- 1、您准备好了吗？
- 2、禁忌浅谈
- 3、韩日等主要国家禁忌一览

- 4、体现星级酒店的风采
- 5、宾馆酒店涉外礼宾礼仪
- 6、世界主要宗教礼仪
- 7、中国主要少数民族餐饮、社交礼仪与禁忌
- 8、中国主要客源国和地区餐饮、社交礼仪与禁忌