

## 酒店礼仪与服务技能

**【培训时长】**：2天

**【课程目标】**

认识到酒店业现存的服务质量的误区和常见问题

了解酒店业最新服务观念，学会关注顾客需求

如何做好酒店增值服务，体现顾客消费附加值

如何做好顾客个性化服务

如何通过服务语言技巧提升顾客满意度

**【培训对象】**

酒店业直接接触顾客的服务人员和基层管理人员

**【课程框架】**

第一部分 信念决定行动——酒店服务员应具备的服务心态

一、什么是真正的服务

二、酒店服务的重要性和特点

三、好的酒店服务的价值

四、一个优秀的酒店从业人员的素质要求

五、酒店服务技能的核心要求——恭敬心、同理心、尊重心、感恩心

六、了解自己，准确定位

七、如何成为餐饮业的情商高手

(1) 调整心态、快乐工作

(2) 如何管理情绪与压力

(3) 如何巧妙应对部门间的合作

(4) 如何凝聚团队合作精神

第二部分 客户个性化服务四部曲

一、为何要做好个性服务？

二、个性化沟通中我们常忽略的事——乔哈里视窗的秘密

二、个性化服务对员工的四步曲

(一) 第一步：望——会用心预测需求和观察客人吗

1、如何提升察言观色的技巧

2、如何使用自己在沟通中的微表情

3、如何快速确认受众类型及沟通方式

(二) 第二步：闻——如何让对方感受到尊重

- 1、聆听的技巧——听出动机，听出尊重
- 2、如何巧妙的赞美对方
- 3、如何巧妙的使用赞美中的二级反馈拉强化团队协作
- 4、避免沟通误会的——确认与反确认

(三) 第三步：问——如何正确挖掘需求

- 1、什么样的问题才能产生积极导向
- 2、问题的种类
- 3、如何用问挖掘对方需求让对方感觉尊重
- 4、什么样的问能控制谈话的节奏

(四) 第四步：说——如何与客户建立亲和力

- 1、谈话中迎合与引导的技巧
- 2、如何用共赢心态处理部门与同事间的障碍？
- 3、如何巧妙说服对方？
- 4、提升沟通表达说服力的语言文字组织方法
- 5、语言礼仪规范分类与应用

迎候语

称谓语

交流语

赞美语

道歉语

拒绝语

结束语……

## 6、处理顾客投诉的艺术

- (1) 有效地维护酒店自身的形象
- (2) 挽回顾客对酒店的信任
- (3) 及时发现问题并留住顾客

## 第三部分 顾客关注的酒店礼仪

### 一、迎送礼仪

### 二、酒店服务礼仪

- (一) 点菜礼仪
- (二) 上菜礼仪
- (三) 餐桌上的相关礼仪

1、摆菜的礼仪

2、分菜的礼仪

3、斟茶礼仪

4、斟酒礼仪

5、点酒礼仪

6、开瓶礼仪

7、斟酒注意事项

三、服务接待礼仪修炼

(一) 正确称谓

(二) 问候寒暄

(三) 名片礼仪

(四) 握手礼仪

(五) 介绍礼仪

(六) 礼仪距离的把握

(七) 奉茶礼仪

(八) 引领服务礼仪

(九)座次礼仪

(十) 送别礼仪

(十一) 乘车礼仪

#### 四、“举手投足显本色”的优雅仪态礼仪

(一) 眼神的交流

(二) 表情的渲染

(三) 站姿的传递

(四) 走姿的象征

(五) 手势的含义

(六) 蹲姿的优雅

(七) 仪容仪表的细节