

## \*\*\*景区服务力提升培训

### --服务行为场景化应用

#### 【课程背景】

对于服务类型的企业来说，在对服务进行优质提升培训之前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是用一系列的语言和行为所展示出的对客户的尊重、关心、帮助与支持。因此，对于服务类型的企业来说服务人员不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一位企业人员的事儿。通过企业服务工作人员的意识、心态、礼仪、沟通、及工作能力的培训与提升，切实使企业创建优质服务品质，让每一位客户都真正的高兴而来，满意而归。

#### 【讲授模式】

实训演练为主、要点讲解为辅

#### 【授课时常】

6 小时（可根据客户的时间调整为三次，每次 2 个课时，建议整天完成，每隔半个月做一次项目验收，验收为六次，每次验收 2 小时）

#### 【课程意义】

“礼”与“仪”各有其意，一个赋德于内，一个形诸于外，行为规范只是礼的初级表达，而高级体现是“从心所欲不逾矩”礼的高级境界！

## 【课程大纲】

### 第一部分：礼仪“文化篇”

- 1、重新认知行业规范：老板让我做和我想做的区别
- 2、不同岗位不同礼仪规范：区分服务、公务与商务礼仪
- 3、“礼”与“仪”的不同含义：对于礼仪的认知
- 4、景区形象与首轮印象&末轮印象：麦拉宾法则与脑科学

### 第二部分：景区“接待篇”

- 1、接待的基本原则
- 2、接待的基本流程
- 3、接待前的电话沟通
- 4、接待的礼仪规范
  - (1) 接待中的语言：敬语与谦语
  - (2) 接待的重中之重
  - (3) 称呼、握手、介绍、迎候、引导、座次、奉茶、拍照、送别、乘车

### 第三部分：接待“场景篇”

- 1、讲解员通用场景及演练
- 2、公务接待应用及演练
- 3、住宿接待及演练

#### 4、餐厅服务及演练

此部分除了接待还会涉及仪态及表情训练，由于时间有限，强度会比较大。