

体验为王——共创中国酒店业顶级服务体系

课程背景：

在众多酒店行业中，我们发现了以下这些普遍现象：

- 员工服务意识薄弱，服务缺乏规范性，职业形象塑造不统一
- 客户在酒店体验到的服务接待规范标准不一致
- 酒店多次开展服务礼仪培训，效果一般

“礼多人不怪”，中国人的这句老话，言简意赅地道出了礼仪的重要性，在高度文明的现代社会，礼仪已经成为一种文化，一种力量，贯穿于点滴之中，体现在方方面面，对于酒店服务行业来说，礼仪更是必不可少的。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。而有形、规范、系统的服务礼仪不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，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过程中赢得好感、理解和信任。

课程收益：

强化理念：强化服务理念，明确礼仪核心，重点强调落地、实用的培训技术，让学员能够结合自身的工作经历来学习，并最终能够学以致用；

提升技能：结合酒店行业特点，倾囊相授只为提升服务技巧，融合案例教学法、情景教学法、角色扮演法等当今培训界最有效的训练方法；

注重实践：明确成人学习特点，然后掌握针对性的优质服务培训专业技能，并在课堂中不断强化演练，促进实践，达到知行合一，突出培训效果。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：酒店全体人员

课程方式：讲师讲授+案例分析+分组研讨+角色扮演+课堂练习+情景模拟

导入：我想知道“礼”

互动：微笑游戏破冰

1. 礼仪之邦的礼仪要义
2. 礼仪的“前世今生”
3. 不学礼，无以立

第一讲：礼之义——认识酒店服务礼仪要义篇

一、应用礼学赋能服务礼仪

1. 礼仪应用的内驱动力
 2. 礼仪应用的外驱动力
 3. 礼仪文化的应用价值
- 案例分享：一个暖心举动让客户感动

二、服务礼仪四大支柱

导入：职场人士中的四种人“CAI”

支柱一：态度决定一切

支柱二：素养决定未来

支柱三：意识决定行为

支柱四：细节决定成败

案例分享：国内唯一五星航空最美空姐案例

三、对酒店工作的认识

1. 酒店的概念及特征

2. 认识酒店经营的本质

- 1) 服务至上，体验为王
- 2) 服务就是利润，服务提升利润
- 3) 服务力是酒店的核心竞争力

四、对服务价值的认识

1. 明确服务特性战胜市场竞争
2. 服务创造价值品质成就未来
3. 服务价值之服务境界金字塔

五、对形象价值的认识

——我是酒店的形象代言人

——员工是酒店形象的主要塑造者

1. 仪容仪表
2. 行为举止
3. 沟通技巧
4. 礼仪规范
5. 用心服务

第二讲：礼之美——酒店人员形象塑造篇

一、“印象管理”下的个人职场形象

案例分享：主持人杨澜案例引发思考

导入：酒店人员形象六要素

1. 完美第一印象
2. 创建首因效应
3. 晕轮效应价值

讨论：你最欣赏哪位酒店同事的职业形象？为什么？

二、仪容仪表创建八大满分细节

细节一：女员工仪容仪表

细节二：男员工仪容仪表

细节三：妆容从细节处制胜

细节四：规范发型不容忽视

细节五：着装整洁体现专业

细节六：首饰细节值得信赖

细节七：酒店员工发型技能提升

三、无声语言左右八大印象

互动：梅拉宾法则引发思考

印象一：迎客微笑的魅力

印象二：交流温暖的眼神

印象三：热情得体的致意

印象四：彰显挺拔的站姿

印象五：优雅从容的行姿

印象六：端庄大方的坐姿

印象七：谦恭稳妥的蹲姿

印象八：适当专业的手势

课堂练习：一练、二检、三通过

第三讲：礼之行——酒店员工礼仪行为篇（演练）

一、体现热情大方的称呼礼仪

——让客人倍感尊重的称呼

讨论：你的称呼是否影响客人满意度

二、体现宾至如归的问候礼仪

1. 微笑的影响力

2. 避免不恰当的微笑

3. 目光关注体现我们的尊重

4. 以专业的方式问候客人

演练：问候的次序、态度与形式

三、体现专业体面的介绍礼仪

演练：利用 60 秒让对方记住你

四、五大场景引领礼仪

场景一：酒店大堂

场景二：酒店楼梯

场景三：酒店电梯

场景四：客房走廊

场景五：酒店房门

演练：引领站位标准

练习：模拟场景进行引领演练

六、三大主要物品递送礼仪

物品一：身份证

物品二：签字笔

物品三：尖锐物品

演练：递送礼仪动作要领

七、电话礼仪

1. 一线员工拨打电话标准

总结：一线电话公式

2. 二线员工拨打电话标准

总结：二线电话公式

3. 转接电话 5W3H 公式

第四讲：礼之言——酒店员工沟通礼仪篇

导入：与客人交流时成功开场的关键

一、“礼”暖人心的巧妙表达

1. 首问普通话
2. 文明十字语
3. 服务语言的要求

- (1) 明晰准确
- (2) 简明准确
- (3) 态度和蔼
- (4) 当好参谋

4、礼貌服务用语的正确使用

(1) 首先学好用日常礼貌用语

(2) 注意说

话时的举止

(3) 注意说话时的语气、语

调和语速

- (4) 注意选择适当的词语
- (5) 注意语言要简练，中心要突出
- (6) 注意避免机械性的使用礼貌用语
- (7) 注意不同语言在表达上的差别

5、礼貌服务用语

- (1) 欢迎语
- (2) 问候语
- (3) 祝贺语

(4) 征询

语

(5) 答应语

- (6) 道歉语
- (8) 答谢语

(7) 指路用语

(9) 告

别语

分享：服务忌语三十句

案例：祝您一路平安与祝您一路顺风的区别

二、“礼”定成败的服务五声

1. 来有迎声
2. 走有送声
3. 问有答声
4. 赞有谢声
5. 错有歉声

三、“礼”遇成功的三 A 原则

案例分享：三亚·亚特兰蒂斯酒店用心问候礼拍照

活动：天使签名

分享：服务忌语四不原则

四、沟通服务言谈技巧

技巧一：有效聆听，适当呼应

技巧二：善于提问，巧妙插话

技巧三：委婉拒绝，温和缓解

技巧四：幽默表达，从容行事

技巧五：语言沟通，六大禁忌

互动：视频案例分析引发思考

五、有效处理客户投诉

1. 了解：客户投诉四大心理

2. 方法：处理投诉六大锦囊

3. 步骤：投诉处理七步流程

4. 原则：“礼”迎未来之三F倾听原则

第五讲：礼之用——酒店员工礼仪应用篇

视频导入：五星大饭店

——酒店服务的一种理念：创造感动的瞬间

一、酒店服务的两个关键

导入：希尔顿酒店成功的要诀

1. 亚特兰蒂斯与微笑同行

2. 用心问候礼显七星荣耀

二、酒店服务的三大要素

要素一：打造个人魅力

要素二：培养交流能力

要素三：自身成为品牌

三、酒店服务的四个到位

1. 表情到位

2. 动作到位

3. 语言到位

4. 感情到位

四、酒店服务的五岗联动

导入：客人办理入住流程七步法

第六讲：酒店服务礼仪体验篇（实战演练）

分享：在体验中感受服务之美

优秀服务案例赏析：金钥匙案例（定制礼品-五州同庆）

分享：近期发生在您身边感动人心的服务故事

总结：用心打造五感服务（视听嗅触味五觉）

案例分享：三亚·亚特兰蒂斯酒店如何强调“五感”设计

方法：服务在客户未开口之前

方法一：SOFTEN 原则

方法二：探索酒店行业的 MOT

演练：体验美之七大情景模拟

情景一：客户到达酒店时

情景二：客户办理入住时

情景三：客户寄存行李时

情景四：客户咨询旅游时

情景五：客户要求打扫时

情景六：客户来到餐厅时

情景七：客户办理退房时

各组自编情景进行演练，学员互相点评总结

成果：突破优秀追求卓越

作业：小组为单位，海报制作服务关键时刻

讨论：未来的您将如何践行酒店服务礼仪之美

分享与回顾