
《服务创造价值，礼仪提升品质》

高端定制服务礼仪

【培训主题】：《服务创造价值，礼仪提升品质》

【培训对象】：中层管理人员、接待服务及餐饮服务人员

【培训人数】：50——100人

【培训时长】：待定

一、【培训授课背景】：

在服务争先，礼仪先行的时代背景下，我们坚信“一群人才能走得远”的信仰，专注于培养企业人才，提升每一位从业人员的综合素养能力，提高个人职场幸福感与成长价值。基于此，在两会提出“2025 实现传统文化全面复兴”的文化倡导下，礼仪作为传承上下 5000 年的文化国粹，在商业运作与服务管理中，都起到了举足轻重的作用，因此我们为公司展开了礼仪培训的定制计划，我们以多年的礼仪服务经验，赢得企业好评，同时在餐饮礼仪流程规范制定的优势上，特为贵企业出具体实施方案。

【企业前期调研报告总结】

问题 A：接待仪态举止没有具体规范，不够职业化，比较随性

问题 B：与客户交流话术没有提炼，在和客户交谈过程中缺乏一定的沟通技巧

问题 C：接待流程不够完善 缺乏介绍环节

问题 D：缺乏服务意识与服务标准 没有规范性

问题 E：客户体验感不足 怎么样让客户从那么多同行中选择我们？

前期企业暗访反应：

- 1.全店无标识指引，比如洗手间指引都未有
- 2.形体仪态不够规范，比如双手抱拳
- 3.主持会议礼仪不够正式，随意化。
- 4.全程服务员无微笑服务，没有热情主动意识。
- 5.工作懒散，太随意性
- 6.员工没有存在感 没有和企业捆绑 没有主人翁意识
- 7.服务没有具体流程化（比如买单前期无铺垫）
- 8.指引和介绍（没有产品介绍）
- 9.服务员的工作职责，全程没有针对化具象服务。
- 10.用餐氛围不好，比如小孩子哭，没有服务员关注。
- 11.迎客，送客不够热情，没有统一服务口感。

二、【课程收益】

强化餐饮服务优化服务意识，认识礼仪，规范服务重要性

建立接待客户优质服务礼仪规范，改善仪态举止，提高沟通技巧和服务技能

塑造良好的个人形象和企业形象，提升服务人员的整体素养

规范及优化服务接待流程 有效提高销量 提高客户满意度

【课程对象】 餐饮服务（年龄 23—35）

【培训时长】 1-2 天（6 小时/天） 时间可根据公司时间进行安排

【培训费用】 可根据公司实际情况再进行洽谈

【课程目标】 塑造服务意识、规范服务行为、优化接待服务流程

授课形式：礼仪讲座、现场答疑、案例分析、实践操作、互动性强

培训人数：50-80 人

职业类别：前台接待员、前台收银、服务员、后厨

【课程督导员】贵企业李总

1.标准流程设计 餐前 餐中 餐后

2.热情服务意识

3. 礼仪行为规范

三、【培训方案】

方案一：短期培训

课程时长：1-2 天

课程执行：

主课程：

《服务创造价值》《五星服务礼仪》

《VIP 接待流程梳理》《高端职业形象塑造》

辅导资料：

《知行合一落地实践》《321 行动计划》

《优化服务场景》《客户体验重塑》

短期培训 第一阶段：大概涉及的课程大纲

第一课时：餐饮服务礼仪入门（服务意识及心态）

-
- 1、什么是服务
 - 2、服务的四次层次
 - 3、优质客户服务的 5 要素
 - 4、餐饮服务强化职业道德
 - 5、餐饮服务明确角色定位
 - 6、餐饮服务人员阳光心态
 - 7、餐饮服务礼仪的定义
 - 8、服务礼仪的四个特征
 - 9、餐饮服务礼仪的关键
 - 10、餐饮接待细节的五项原则

第二课时：餐饮服务形象规范、无声的服务语汇（表情礼仪）

- 1、服务人员首轮效应的重要性
- 2、把制服穿出职业风采
- 3、国际 TPO 着装原则
- 4、配饰体现修养
- 5、女性服务人员的仪容要求
- 6、男性服务人员的仪容要求
- 7、表情的魅力
- 8、微笑的作用及要素
- 9、打造亲切动人的微笑
- 10、让你的眼神会服务（微笑及表情训练及指导）

第三课时：你的举止会说话-服务行为

- 1、仪态礼仪的内涵
- 2、服务举止的价值
- 3、亭亭玉立的服务站姿
- 4、步履轻盈的服务走姿
- 5、端庄大方的服务走姿
- 6、规范文明的服务手势
- 7、亲切优雅的行礼方式
- 8、如何正确的介绍方式
- 9、引导方位及距离
- 10、递接及握手礼仪

(岗位行为规范训练及指导)

第四课时：温馨规范的服务语言及沟通技巧

- 1、沟通 3A 原则
- 2、声音魅力
- 3、不要用忌语
- 4、八大礼貌用语
- 5、服务中的语言技巧
- 6、懂得倾听才能共情
- 7、善于提问了解状况
- 8、得体表达共建关系

(岗位服务用语训练及指导)

(注意事项：不要犯沟通禁忌)

(小结：规范的客户服务)

第五课时：岗位服务及情景训练

1、迎接

2、引导

3、称呼

4、介绍

5、送别

6、(岗前三准备、服务接待流程、美感服务标准)