

餐饮服务接待礼仪

课程背景：

餐饮服务接待培训的背景主要有以下几个方面：

一、行业竞争激烈

1. 餐饮市场日益饱和，各类餐厅层出不穷。为了在激烈的竞争中脱颖而出，餐饮企业必须不断提升服务质量，而服务接待培训是提高服务水平的重要手段。
2. 消费者对餐饮服务的要求越来越高，他们不仅关注菜品的口味，还注重用餐环境、服务态度等方面。通过培训，可以满足消费者的需求，增强企业的竞争力。

二、提升顾客体验

1. 良好的服务接待能够为顾客创造愉悦的用餐体验，增加顾客的满意度和忠诚度。培训可以帮助员工掌握专业的服务技巧，更好地满足顾客的需求。
2. 顾客在选择餐厅时，往往会参考他人的评价和推荐。优质的服务接待可以获得顾客的好评，吸引更多的潜在顾客。

三、员工素质参差不齐

1. 餐饮行业员工流动性较大，新员工的加入可能会导致服务水平的不稳定。培训可以帮助新员工快速适应工作环境，掌握服务技能，提高整体服务质量。
2. 不同员工的服务意识和能力存在差异，通过培训可以统一服务标准，提升员工的整体素质。

四、企业发展需求

1. 餐饮企业要实现可持续发展，必须不断提升自身的品牌形象和市场份额。服务接待培训是打造企业品牌的重要环节，可以提高企业的知名度和美誉度。
2. 随着企业规模的扩大，对服务接待的要求也会越来越高。培训可以为企业培养更多的优秀服务人才，满足企业发展的需求。

课程收益：

- 塑造餐饮服务接待人员职业化理念，以良好的态度面对客户
- 优质服务从心开始，做有质感有温度的餐饮接待服务
- 餐饮接待形象职业化，服务礼仪打造优质服务
- 掌握服务技巧，提升服务质量

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：餐饮接待人员

课程方式：开拓视野、启迪智慧、案例分析、实操演练、受众参与、知行合一

课程中大量使用案例教学，实战与情景演练二合一，引导学员自我检视，自我比对，激活能量和盲区、从优质服务和服务礼仪中挖掘业绩潜能。

课程大纲

第一讲：服务意识与服务心态

一、什么是优质服务

1. 餐饮接待人员的角色认知
2. 餐饮接待人员的与时俱进
3. 优质服务的概念

案例分析：记忆中印象最深刻的一次服务（好的不好的皆可）

4. 客户的诉求和出发点是什么

二、服务意识与职业化心态

三、餐饮接待人员的职业化趋势

第二讲：优质服务与礼仪

一、服务礼仪与优质服务的关系

二、服务礼仪与客户感受

案例分析：餐饮接待人员在岗形象抓拍照对比

三、餐饮接待人员的个人形象与企业形象的关系

1. 门店服务礼仪宝典

- 1) 门店服务之个性化打招呼
- 2) 门店服务之餐饮接待人员坐姿
- 3) 门店服务之手势与指引
- 4) 门店服务之细节决定成败

2. 服务餐饮接待人员职业化仪容仪表

- 1) 企业代言人的“颜值”与“言值”
- 2) 代言人之在岗穿搭规范
- 3) 代言人之职业化妆容与日常妆容的区别

第三讲：金牌餐饮接待人员之赢在沟通

一、餐饮接待人员服务之沟通

1. 服务与沟通的关系

2. 沟通与“听”

1) 听的艺术 1：古代繁体的“听”字结构

2) 听的艺术 2：不认真听的影响

案例分析

3) 听的艺术 3：同理心倾听

案例分析

3. 沟通与“看”

1) 角色扮演：客户的表情

2) 角色扮演：客户的肢体语言告诉我们的

4. 沟通与“说”

1) 抓产品卖点

2) 介绍产品公式

3) 开放式与封闭式问题

4) 红花与绿叶的关系

5) 沟通在乎对方感受

案例分析：角色扮演处理客户异议

二、餐饮接待优质服务语言的功力

1. 如何设计合适的问候及迎宾

2. 合适的称呼拉近距离

3. 巧妙探寻顾客的需求

4. 优质服务之处理异议

5. 餐饮接待优质服务体验

6. 细节与送宾

第四讲：优质服务与主动营销

一、一日之计在于晨

1. 好形象，好状态，好产品

2. 好形象与无声的餐饮接待

二、餐饮接待礼仪与主动服务接待

1. 服务流程中礼仪带来的客户感受

2. 顾问式优质服务 8 步曲

第五讲：优质服务之处理投诉

一、有效处理顾客投诉

1. 顾客投诉原因与为什么

小组讨论：我们在消费时经常会因为什么投诉

2. 顾客投诉的正确认知

案例分析

3. 顾客投诉关心的那些事

4. 客户投诉处理流程

5. 处理投诉的清茶原理与沟通技巧

二、优质服务与餐饮接待各类情景演练