

酒店五星级客户接待及精细化服务礼仪

授课老师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

伴随着中国高速发展的经济，以第三产业为核心代表的“服务业”正在以迅雷不及掩耳之势快速升级，在以服务为主的企业里，“提升服务质量”、“争创优质服务”、“顾客至上”，这些服务理念常常首先被企业提起，但却是最后才执行的事情。而中国的中产阶级的崛起代表着未来服务业走进了“精细化服务”的大时代。

而“酒店五星级客户接待及精细化服务礼仪”课程是服务领域中的经典课程，也是每一家酒店必不可少提升员工整体服务水平的课程，而客户关系的服务与维护绝不是一日之功！要想建立牢固共赢的客户关系，能否提供细微入致的服务、能否充分发挥品牌优势、能否不断进行业务创新、能否在客户端建立足够气势便成为了重中之重！

■ 课程效果 (Effect)

- 1、使学员了解服务升级后的“精细化服务”如何在企业落地使用
- 2、为学员建立卓越服务体系，系统化提升服务能力
- 3、通过案例分享和总结让学员学会分析客户心理并提供个性化服务
- 4、使学员掌握并运用全方位的服务技巧和实用话术
- 5、学员能够结合企业实际，运用服务创新方法提升服务



■ 培训时限(Time) 12小时/2天

■ 课程对象 (Object) 酒店全员基础员工、服务相关人员等

■ 培训方法(Methods)培训师主讲，辅以学员现场游戏、案例、互动、视频分析等

■ 课程主体内容 (Main points)

第一讲：高品质服务的基石——从“心”开始

课程团队游戏导入

- 一、头脑风暴：你眼中的高品质服务体验
- 二、案例分享：《世界帆船酒店的高品质服务标准》

三、理论知识导入

- 1、五星级服务离我有多远
 - 1) 可怕的服务循环图
 - 2) 客户流失数据分析
 - 3) 客户的心理诉求
- 2、服务的金字塔模型
- 3、何为现代化精细服务

案例分享：《超级VIP之旅》

四、专业化服务技巧训练

- 1、普通服务流程梳理及达标检视
- 2、精细化服务讨论总结

五、课程成果分享及阶段性总结

第二章、五星级精细化服务接待——“专心”锻造专业人才

视频分享：《五星级大饭店》

小组探讨：在行业里你是专家吗？

一、工具模型检视自己的现状

二、我为何而工作

- 1) 打工心态与事业心态的本质区别
- 2) 转换心态的方法

三、工作岗位的专业化塑造

- 1) 专业的人才干专业的事情
- 2) 专业化人员的心智模式解析
- 3) 跳出舒适区谨防蜕变“植物人”

四、小组讨论：本岗位的专业化体现在哪些方面

五、课程阶段性总结及承上启下

第三章、五星级精细化服务接待——“细心”服务的基础

视频分享：细致入微的服务礼仪

案例分享：服务的本质

一、酒店行业标准男女仪容仪表

二、接待仪态要中规中矩

- 1、商务识人心理的秘密——赫拉别恩法则

- 2、表情语：眼神和微笑
 - 3、体态语：站、坐、行、蹲，手势和心理状态
 - 1) 站立的几种姿势及心理活动分析
 - 2) 坐的几种姿势及心理活动分析
 - 3) 行、蹲的心理暗示
 - 4) 小手势，大秘密——客户心理诉求的外在表现
- 案例分享：《各国政要的肢体语言解析》
电影分析：《经典电影中的肢体语言解析》
实操：情景模拟与练习
- 三、其他工作实操礼仪细节
 - 四、迎送客户的礼仪细节
 - 五、不可忽视的客户交流方式——通讯礼仪
 - 1) 微信及邮件来往注意事项
 - 2) 电话沟通及规范演练
- 案例分享：世界 500 强商场销售案例

第四章、五星级精细化服务接待——“耐心”服务沟通技巧

课程团队游戏导入

视频分享：《五星级的服务沟通》

一、好服务源于好沟通

- 1、职场中的语言沟通&非语言沟通
- 2、非语言沟通的服务运用
 - 1) 副语言技巧
 - 2) 环境沟通
 - 3) 身体语言的解读
- 3、SOFTEN 法则的工作运用

二、与客户无效沟通导致失败的障碍分析

三、如何拉近与客户的关系——听的技巧

- 1、聆听寻找客户心理诉求
 - 1) 服务倾听的那些事：案例分析
 - 2) 服务倾听中常见障碍
 - 3) 服务销售中的 5 级倾听
 - 4) 小组模拟练习

四、如何让客户畅所欲言——问的诀窍

- 1) 好问题成就好人生
- 2) 服务营销的提问分类
- 3) 问话技巧模拟练习

五、如何让客户更喜欢——说的技巧

- 1、案例分享：《凭什么拿下这笔大单》
 - 2、高频成交的秘诀——赞美三部曲
 - 3、赞美六层次的学习运用
 - 4、现场小组模拟练习
- 六、根据企业实战进行小组现场模拟练习
- 七、课程回顾及阶段性总结

第五章、五星级精细化服务接待——“贴心”个性化服务

课程团队游戏导入

案例导入：《难忘的超星级的服务》

- 壹、 精致服务的标准：个性化、特定
- 二、个性化前提——全员创新
 - 1) 创新是企业赖以成长的驱动力
 - 2) 创新在企业中的实际运用
 - 3) 小组探讨：创新落地
- 三、阶段性总结及承上启下

第六章、五星级精细化服务接待——“爱心”是一切工作的根源

课程团队游戏导入

视频导入：《一切因爱而起》

- 一、内心富足的原因揭秘
 - 1) 自我认同的重要性
 - 2) 自我认同线上测试
 - 3) 聚焦自我核心价值——让工作更出色
- 二、人际关系的终极密码
 - 1) 何为职场情商
 - 2) 如何在工作中处处“爱”他人——人际关系终极密码
- 三、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具详情见下图：

