深圳国际商礼仪培训机构

产品名称	深圳国际商礼仪培训机构
公司名称	深圳五月花形象礼仪传播有限公司
价格	8.00/人
规格参数	品牌:深圳五月花 型号:18126512787 产地:深圳龙华
公司地址	深圳市龙华新区民治润达圆庭D栋4楼
联系电话	0755-21037683 18126512787

产品详情

18126512787

酒店人员服务礼仪培训

注：此课程内容由五月花形象礼仪专业讲师所设计的标准课程内容，我们可以根据客户企业的培训需求和实际情况，义务为客户做出相应的调整。（欢迎电询：18929371081）

课程背景：

服务人员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“ 我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。 ”糟糕的职员形象及礼仪规范严重地损害、破坏公司的形象。

课程大纲：

第一讲：酒店礼仪的课程导入

一、礼仪与酒店礼仪概述

1、礼仪的历史渊源

2、酒店礼仪基本原理

3、东西方礼仪的差异

4、语言与非语言信息的沟通

5、酒店礼仪容易忽视的礼仪细节

6、酒店的服务人员需要重新认识自我

二、酒店礼仪概述

1、为何学礼仪？

服务人员的形象传达的信息及作用

2、如何学礼仪？

酒店礼仪的主要内容、特点、原则

三、酒店客人是什么样的人？

1、酒店的客人到底是什么样的人？

2、学员回答

讨论：如果你是酒店的顾客，你喜欢什么样的服务人员服务？

第二讲：服务人员的形象礼仪培训

一、服务人员的仪容礼仪

1、服务人员仪容仪表规范

2、塑造良好的第一印象

（1）第一印象=首轮效应

（2）7秒决定对方对你的第一印象

3、自信是服务人员形象的开始

4、为什么服务人员看上去美丽？

（1）服装：制服的规范穿着

（2）配饰：如何搭配（锦上添花还是画蛇添足？）

5、酒店的化妆礼仪

（1）服务人员化妆的规范

（2）服务人员发式的规范

（3）服务人员其它仪容规范

二、服务人员的卓越形象管理

1、印象管理

塑造美好的第一印象

2、肢体语言管理

无声胜有声

3、外表管理

出色的外表可以提升你的整体水平

4、服饰管理

你的服饰告诉了所有人你是谁！

5、表情管理

21世纪制胜法宝

6、语言管理

你一开口,我就能了解你

7、服饰管理

服饰写满社会符号

8、妆容管理

了解自己的肤色、脸型

9、细节管理

细节体现品味

三、服务人员的形象礼仪要求

1、对头发的要求

2、对面容的要求

3、对手臂的要求

4、对腿部的要求

5、对化妆的要求

6、对着装的要求

第三讲：酒店微笑服务礼仪培训

一、酒店微笑礼仪服务概论

1、仪容仪表——美丽而深刻

2、真诚微笑——发自内心而享受其中

3、身体语言——习惯而自然

4、期待眼神——真诚和信任

5、自信坚强——让对方信任你有解决问题的能力

二、酒店微笑服务礼仪与技巧

1、面部表情

2、眼神的运用

（1）注视的部位

（2）注视的角度

（3）注视的技巧

（4）注视的时间

3、面部表情（微笑）

（1）笑的种类

（2）微笑的要领

（3）笑容是提升好感度的捷径

（4）没有笑容就没有好的人际关系

（5）笑容是服务人员的第一项工作

4、服务人员的微笑练习

三、酒店导入“ 著名的沃尔玛微笑标准训练课程 ”

1、酒店微笑训练目标：

习惯性富有内涵的、善意的、真诚的、自信的微笑，如一杯甘醇的美酒，叫人流连酣畅！

2、酒店微笑训练口号：

笑吧，尽情地笑吧！笑对自己，笑对他人，笑对生活，笑对一切！

3、酒店微笑训练方法：

（1）他人诱导法——同桌、同学之间互相通过一些有趣的笑料、动作引发对方发笑。

（2）情绪回忆法——通过回忆自己曾经的往事，幻想自己将要经历的美事引发微笑。

（3）口型对照法——通过一些相似性的发音口型，找到适合自己的最美的微笑状态。

如，“一”“茄子”“呵”“哈”等。

（4）习惯性佯笑——强迫自己忘却烦恼、忧虑，假装微笑。时间久了，次数多了，就会改变心灵的状态，发出自然的微笑。

（5）牙齿暴露法——笑不露齿是微笑；露上排牙齿是轻笑；露上下八颗牙齿是中笑；牙齿张开看到舌头是大笑。

4、酒店微笑训练步骤：

(1)基本功训练：

A、课堂上，每个人准备一面小镜子，做脸部运动。

B、配合眼部运动。

C、做各种表情训练，活跃脸部肌肉，使肌肉充满弹性；丰富自己的表情仓库；充分表达思想感情。

D、观察、比较哪一种微笑最美、最真、最善，最让人喜欢、接近、回味。

E、每天早上起床，经常反复训练。

F、出门前，心理暗示“今天我真美、真高兴”。

（2）创设环境训练：假设一些场合、情境，让同学们调整自己的角色，绽放笑脸。

（3）课前微笑训练：每一次礼仪课前早到一会儿，与老师、同学微笑示意，寒暄。

（4）微笑服务训练：课外或校外，参加礼仪迎宾活动和招待工作。

（5）具体社交环境训练：遇见每一个熟人或打交道的人都展示自己最满意的微笑。

第四讲：酒店的服务用语培训

一、酒店服务用语的规范

二、如何用好酒店接待用语？

三、倾听的作用与要领

四、赞美的重要性：学会称赞你的客人

五、酒店标准服务用语训练

1、酒店礼仪的七声十七字

（1）七声

来有迎声、去有送声、服务宾客有称呼声、客人表扬有致谢声、客人批评打扰客人有致歉声、客人欠安有问候声、客人交办事宜有回声。