

100年一般旅館中階經理人教育訓練

櫃檯優質接待與禮儀

指導單位：交通部觀光局

執行單位：中華民國全國工業總會

講 師：趙惠玉(國立澎湖科技大學觀光休閒系副教授)

課程大綱

服務價值的正確認知

優質接待的蛋糕理論

用心感動的服務禮儀

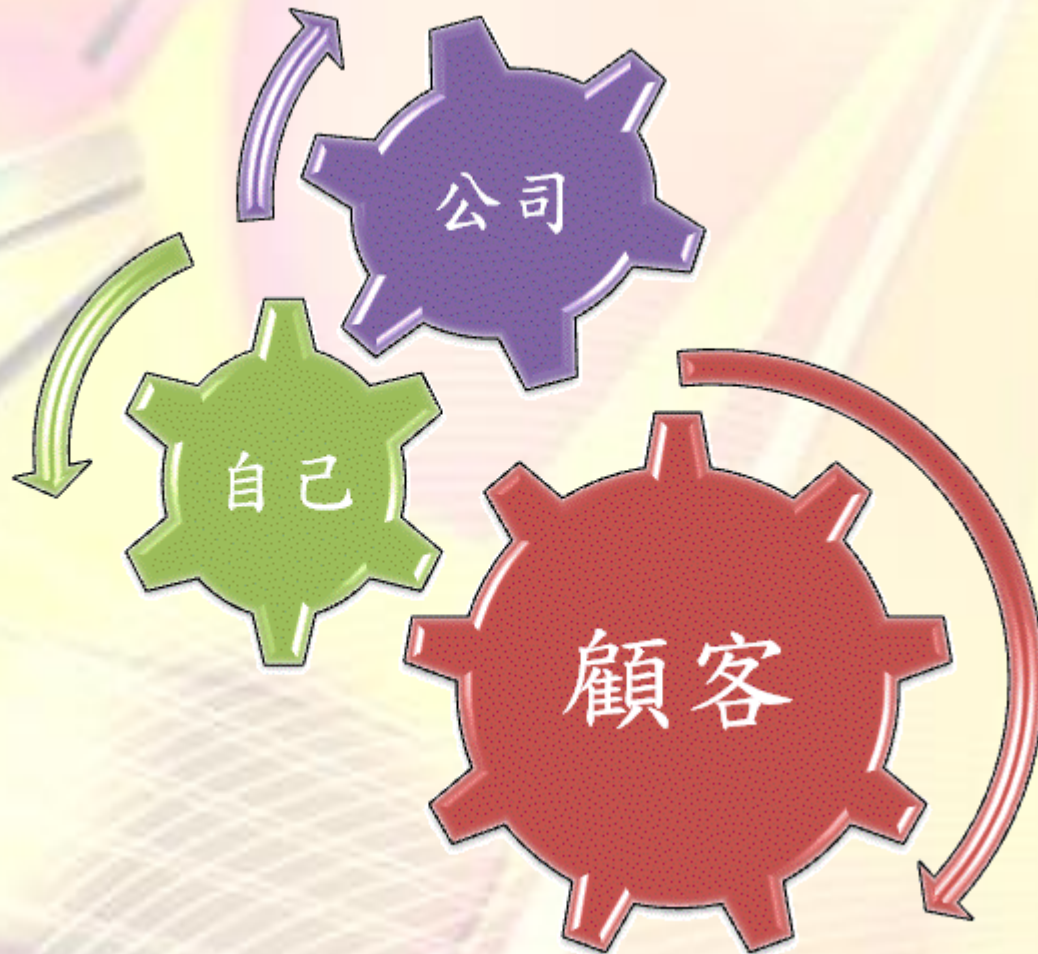
小組個案研討與分享

課程說明

- 課程目標
 - 本課程主要目的在使學員學習正確的工作價值觀與教導學員學習接待與禮儀規範。
 - 並且學習如何以溝通之方式解決歧見，同時建立與客戶溝通及交談之技巧。
- 訓練對象：一般旅館中階經理與管理者
- 訓練時間：三小時

1.服務價值的正確認知

- 筆記

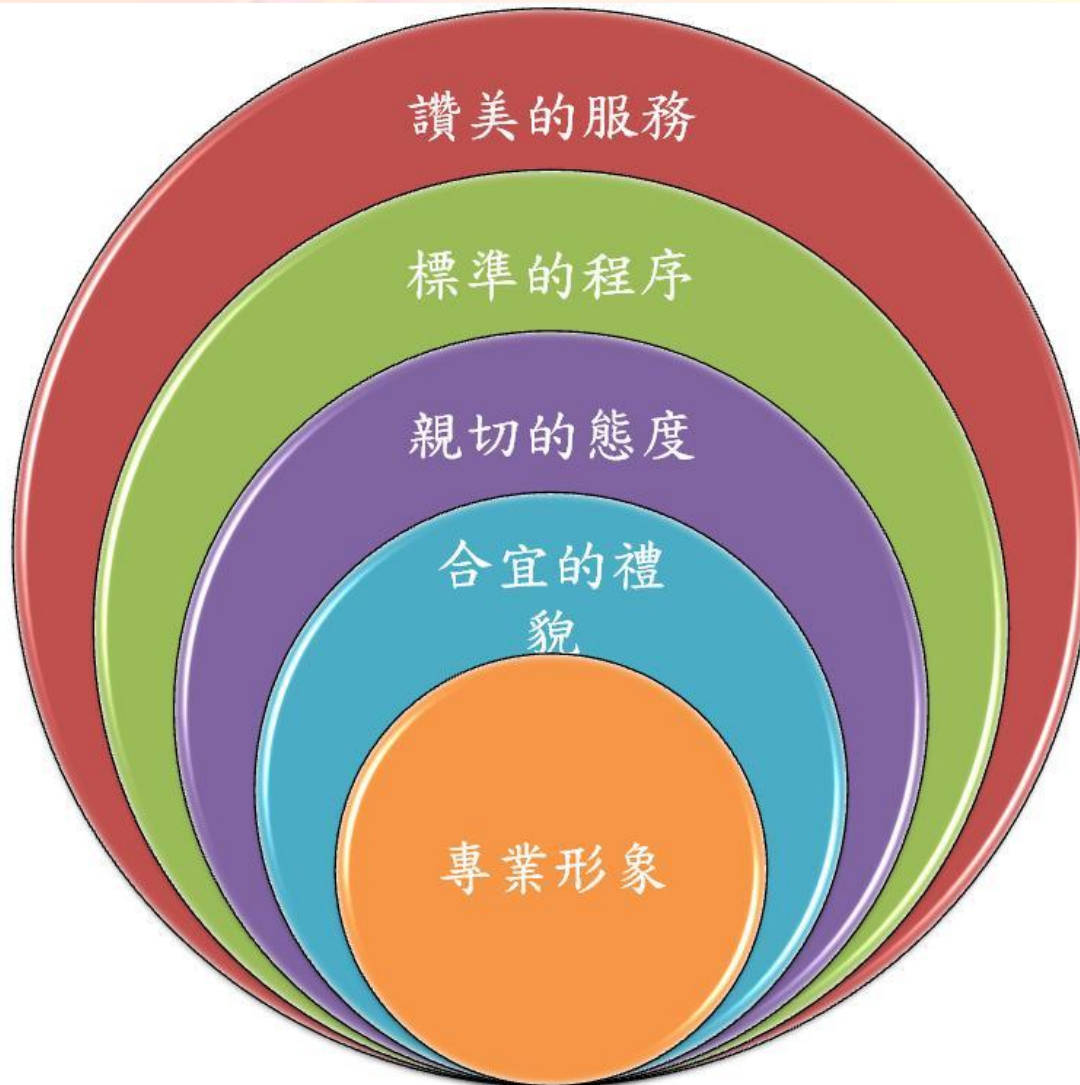


2. 優質接待的蛋糕理論

- ✓ 漂亮的蛋糕
- ✓ 好吃的蛋糕
- ✓ 健康的蛋糕



3.用心感動的服務禮儀



4. 小組個案研討與分享

- 請準備給討論小組，以下材料
 - 全開白報紙2張
 - 立可貼便條紙1包(黃色)
 - 奇異筆不同顏色3支
- 討論案例，講師現場提供
- 每組分享8-10分鐘

100年一般旅館中階經理人教育訓練

Q & A

Service from your heart

趙惠玉~手機：0931-993145
huiyuchao@gmail.com