

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：文祖湘(開南大學副教授兼永續觀光研究室主持人)

文祖湘個人簡歷

[illegible]

文 祖 湘 個人簡歷

中華民國旅行業經理人協會「旅行業專業師」證書
交通部觀光局「旅行業經理人訓練班結業」證書
燦星旅行社經理

100年專門職業及技術人員導遊人員考試及格

70年代總統府交際科專員

95年桃園縣時尚旅館PK評鑑

96年桃中竹三地時尚旅館PK評鑑

97年北市府觀光傳播局旅館雙語評核大直維多利亞酒店

98年北市府觀光傳播局聽奧旅館評核圓山國賓兄弟西華

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。



課程大綱

- 壹、服務認知與正確的工作價值觀
- 貳、如何避免不專業與不敬業的應答
- 參、總機與客服電話應對技巧
- 肆、訪客接待禮儀
- 伍、以客為尊的服務法則與要點
- 陸、面對無理客訴的自我情緒掌控
- 柒、建立與客戶有效的溝通與交談技巧
- 捌、案例分析與討論



壹、服務認知與正確的工作價值觀

服務三大能力

✪ 服務應對

✪ 問題解決

✪ 溝通表達

壹、服務認知與正確的工作價值觀

培養正確的工作態度及觀念

建議在工作職場上應要確實地瞭解工作職掌範圍，熟悉工作業務，遵守工作之規定，不隨便請假，不遲到早退。

尊重主管職權，與同事主動配合。對於他人的指導、批評與指導能虛心接受，並自我檢討，並給予他人適度的回應。建立正確且積極的工作價值觀，對於自己的優勢能力做適度的衡量。

壹、服務認知與正確的工作價值觀

正確的工作認知

- ✿ 心態上：理念相同、敬業樂群、配合性高、忠誠度佳、具工作熱忱
- ✿ 處事上：不恥下問、善用資源、講求效率、有時間觀念、主動回報、具前瞻的眼光
- ✿ 作風上：講求效率、自動自發、重視協調、不推諉不卸責、勇於認錯、有接受指正之雅量與壓力管理的能力

壹、服務認知與正確的工作價值觀

好的工作態度

- ✱ 不能遲到、要有禮貌
- ✱ 遇到問題要向主管請益
- ✱ 人際關係必須良好
- ✱ 離職-以禮開始、以禮結束
- ✱ 多做多學不要太計較

貳、如何避免不專業與不敬業的應答

- ✿ 用字遣詞：答詢客戶問題時內容應具體詳實。
- ✿ 態度：面帶微笑、以和藹可親、真誠、委婉、體貼之態度服務客戶。
- ✿ 報紙、私人用品、飲品、餐點請勿置於服務台工作區內有失觀瞻。
- ✿ 上班時勿閒聊、嘻戲、做與工作無關之事。

參、總機與客服電話應對技巧

電話禮儀

- 1.電話鈴響應儘速接聽，問好如早安、您好等問候語，或「○○飯店，您早（好）！我是○○○（連名帶姓且較不宜自稱先生或小姐），能為您效勞嗎(May I help you)？」
- 2.接聽電話，語氣應婉轉，態度應謹慎、禮貌、專注、親切，通常第一句話會說：「您好！請問您找誰？」並做電話記錄要點5W1H：Where、When、Who、What、Why、How。
- 3.傳答電話，不要忘記對方聯絡處和自己的姓名。遇對方撥錯電話時，應婉言告知，請其查明再撥，不可粗言「打錯啦」即掛斷電話。

參、總機與客服電話應對技巧

4.常用「請」、「對不起」、「麻煩您」、「竭誠為您服務」等，接完電話注意接尾語，多說「謝謝」、「不客氣」、「再見」、「如還有不明白的地方，請隨時來電」等。掛電話之前應先用手輕按切話器，切勿用力將話筒掛上。

5.親切的處理錯誤電話，給對方一個好印象。對方所提問題如超越職權範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或轉請業務熟諳人員答覆，不可逕行掛斷電話或以「不知道」搪塞。

參、總機與客服電話應對技巧

- ✧ 電話鈴響以三聲為限
- ✧ 讓對方等待以30秒為限
- ✧ 要先報單位或公司名加上問候語
- ✧ 通報或轉接時應按保留鍵
- ✧ 適時地覆誦確認
- ✧ 當要找的人不在時

參、總機與客服電話應對技巧

留言記事

- ✧ 給誰
- ✧ 幾時留的
- ✧ 對方是誰
- ✧ 有什麼事
- ✧ 處置方式
- ✧ 留言者

肆、訪客接待禮儀

訪客接待是服務業，特別是住宿設施業，現場人員專業表現的工作任務之一，它不僅是個人禮儀涵養的表現，也是服務管理和品牌形象的展現延伸。所以包括客務、房務及餐飲的服務人員都應儘量完整了解自家旅館的軟體設施。

肆、訪客接待禮儀

✧ 迎賓/通報/引導

- 櫃台時的問候
- 對來訪者身份的確認
- 確認對方是否有先預約或聯繫
- 向受訪者報告
- 門外開及內推之引導

✧ 居間介紹

✧ 奉茶

✧ 送客的禮節

伍、以客為尊的服務法則與要點

（一）整潔、親切、誠懇

訪客到來時，應真誠微笑起身相迎，並儘速瞭解對方的身分和性質。讓訪客建立良好的第一印象，不要因自己的情緒而露出疲倦及不耐煩的表情。

伍、以客為尊的服務法則與要點

（二）積極主動

先招呼、並簡略了解訪客的服務需求。如遇接待多次來訪的旅客，尤宜主動招呼對方。對於一般女性我們稱較年輕者為陳小姐、吳小姐等；而對較年長者則稱呼張女士、劉女士等。而如果對方是男性，則一律稱呼鄭先生、林先生等。

伍、以客為尊的服務法則與要點

如果對方是有身分地位或有成就的貴賓，則應該以其職務或頭銜來稱呼，表示對其成就尊敬之意。如果是公司行號的負責人，其頭銜為董事長或是總經理，不論男性或女性，應該稱呼其為張董事長、林總經理。從事學術研究的人如有博士頭銜，應稱呼張博士，如有教職身分可稱呼林教授。

伍、以客為尊的服務法則與要點

西方人的姓氏與中國人的順序不同，他們的姓氏是放在名字的後面。比如說：Tim Wasson，應該稱呼他為Mr. Wasson 而不是Mr. Tim。如果被稱呼者是有特殊身分地位或頭銜的人，也必須以姓氏加上頭銜來稱呼。所不同的是，中式稱呼的頭銜或是官職是放在姓氏的後面，而西式則是頭銜放在姓氏的前面。如Dr. Kalson，或Professor Brown。

伍、以客為尊的服務法則與要點

- ✿讓服務變成一種習慣
- ✿傾聽顧客的心聲
- ✿洞察顧客的需求
- ✿人性化的服務

伍、以客為尊的服務法則與要點

服裝儀容決定一切

- ✿ 大家幾乎都是以外表來決定第一印象
- ✿ 衣著得體是職場上的基本原則
- ✿ 不奇裝異服是基本禮儀常識
- ✿ 服裝儀容三大原則
 - 清潔感
 - 行動方便、機能性高
 - 與週遭氣氛協調

伍、以客為尊的服務法則與要點

用笑容為服裝儀容加分

- ✿ 笑容是提升好感度的捷徑
- ✿ 沒有笑容，人際關係就不會開始
- ✿ 笑容是上班族最初的工作

伍、以客為尊的服務法則與要點

形象

- ✿ 對於團體或個人、事物的內涵、外貌及言行舉止所做出的感受與評價，此綜合印象，稱為『形象』。
- ✿ 第一印象是形象的第一步，左右第一印象的因素包括臉孔、聲音及言語（包含身體語言）。
- ✿ 「有形形象」可直接觀察，如衣著或外表；「無形形象」可感覺，如聲音或語調。
- ✿ 形象的基石-專業，職業專業水準越高，形象越好

伍、以客為尊的服務法則與要點

形象的建立

不是緯度，不是高度
不是長度 不是尺度
不是量度 不是寬度

是態度

是價值澄清與建立

陸、面對無理客訴的自我情緒掌控

- 💡 態度～決定勝負
- 💡 心若改變～態度就會改變
- 💡 態度改變～習慣就會改變
- 💡 習慣改變～性格就會改變
- 💡 性格改變～人生就會改變

～亞都飯店前總經理 蘇國堉

陸、面對無理客訴的自我情緒掌控

加強問題解決及情緒壓抑管理的能力

在問題解決上，遇到問題時，要主動積極的面對問題，而非逃避問題，適時地將問題表達出，並主動請求他人協助。在自我情緒管理上，尋求適當的個人情緒或壓力宣洩的管道，並適度的表達自己的情緒和需求。對於在職場上所遭遇的問題可以時常與他人討論或分享。

柒、建立與客戶有效的溝通與交談技巧

西方諺語說：「人是需要與他人接觸互動的生物 (Man is an interpersonal being) 。」因為人無法脫離人際互動的現實生活。人類最初的應酬交際，只是為了維生，隨著社會文明的演進，促使人們不斷精益求精，展現人類文化推進的一面，增加社會生活 (social life) 互動的關係，該等溝通互動，往往不經意地會顯露出個人的特質 (personality)、內涵、修為等。所以，在這樣的因緣際會中，吾人當力求言談舉止、應對進退的適切性與餐飲的禮儀節度，讓人留下深刻的印象，並建立或增進彼此間的友好關係。

柒、建立與客戶有效的溝通與交談技巧

（一）溝通的過程

溝通的過程中，表達者、訊息、傳達方式、接收者，皆是不可少。也必須了解社會文化的背景特色，是否有特殊的溝通方式及忌諱，及溝通過程中是否有其他的干擾破壞訊息的傳達。訊息接收者如何將訊息解碼，正確的闡釋表達的訊息，則是在溝通過程中不可缺少的一個環節。櫃檯服務人員和顧客只有共同強調雙向的溝通，則接受者在訊息解碼之後，給予適當的回饋始能完成。

柒、建立與客戶有效的溝通與交談技巧

(二)有效的溝通方式

有效的溝通應有幾個要件：

- 1.自我認識及評量
- 2.積極性的傾聽
- 3.同理心及相互尊重

(三)傾聽的意義與重要

- 1.傾聽是指專心的聽，認真了解對方所要傳達的意思。
- 2.傾聽是人際關係的起步，是促進人際關係的催化劑。



柒、建立與客戶有效的溝通與交談技巧

(四) 同理心的意義與重要

1. 同理心是指對別人情緒感受的敏感程度（角色扮演理論）。

2. 同理心最高的境界不僅是感同身受，還能比當事人更了解他。



柒、建立與客戶有效的溝通與交談技巧

自我察覺Awareness EQ(Emotional Quotient) (丹尼爾 高曼)

- 1.認識自身的情緒反應以及自己對此情緒的想法
- 2.妥善管理情緒-自我安慰 擺脫焦慮
- 3.自我激勵-靠情感自制力保持熱忱
- 4.認知他人的情緒-同理心-從細微處察覺別人的需求
- 5.建立雙贏的人際關係

柒、建立與客戶有效的溝通與交談技巧

增進顧客關係的溝通技巧

- ✿ 回應顧客情緒 Responding to customer's emotions
- ✿ 正向關懷 Positive regard
- ✿ 積極聆聽 Active listening

柒、建立與客戶有效的溝通與交談技巧

建立良好的溝通管道

建議瞭解自己溝通的習性，養成良好溝通習慣，培養自己能透過各種有效溝通方式，進而能他人瞭解自己，並能與他人做溝通及互動，同時也要加強並學習職場倫理及基本生活禮儀規範。

捌、案例分析與討論

捌、案例分析與討論



簡報結束 敬請指教





THE MUDAN

Hot Springs Resort & Villa

Four Streams River Kenting Park

峇里島風 · 奈米湯泉