

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

1.服務價值的正確認知

2.用心感動的服務禮儀

3.小組個案研討與分享

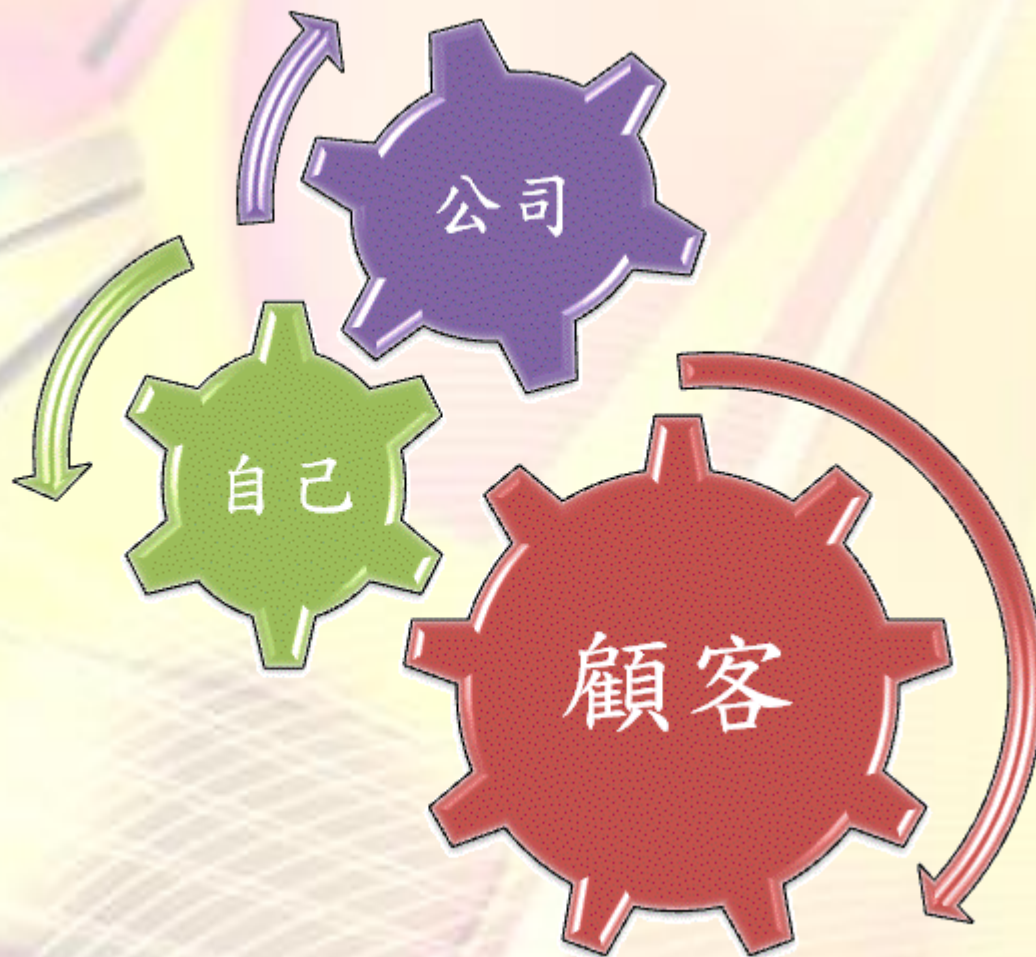
4.優質接待的蛋糕理論

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





The Motto

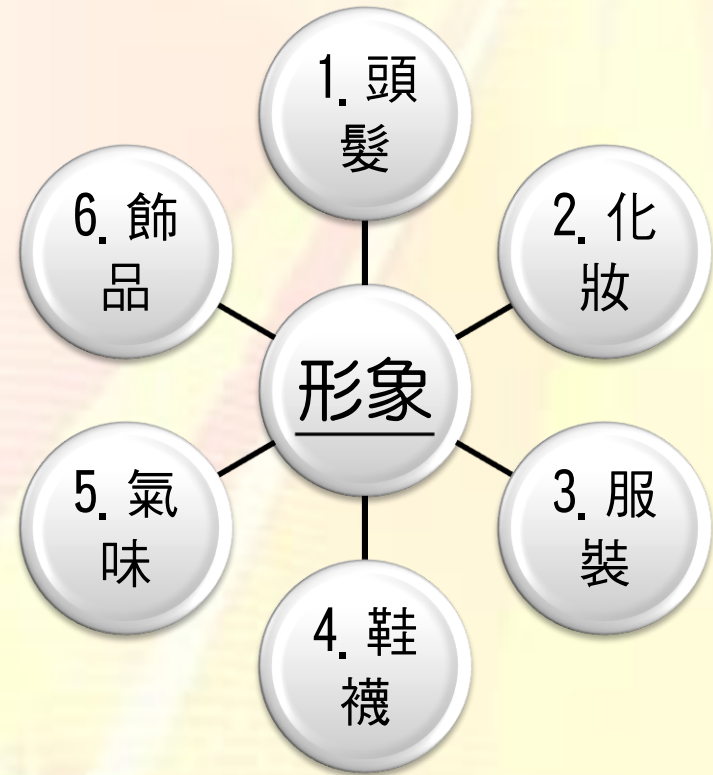
麗思.卡爾頓箴言

We Are Ladies and Gentlemen
Serving Ladies and Gentlemen.

我們是服務紳士與淑女的紳士與淑女

飯店櫃檯接待～專業形象的自我檢視

- 1.頭髮(20%)
- 2.化妝(15%)
- 3.服裝(20%)
- 4.鞋襪(15%)
- 5.氣味(20%)
- 6.飾品(10%)



請問你的形象分數是？

分



1. 眼神

3～5 秒

2. 微笑

7顆牙的微笑

3. 握手

虎口對虎口

傳遞你的熱情

4. 問好

請說早安/午安，您好!

我是○○飯店○姓名

很高興認識您～

五星級的服務態度理念

一星級：
我不太清楚

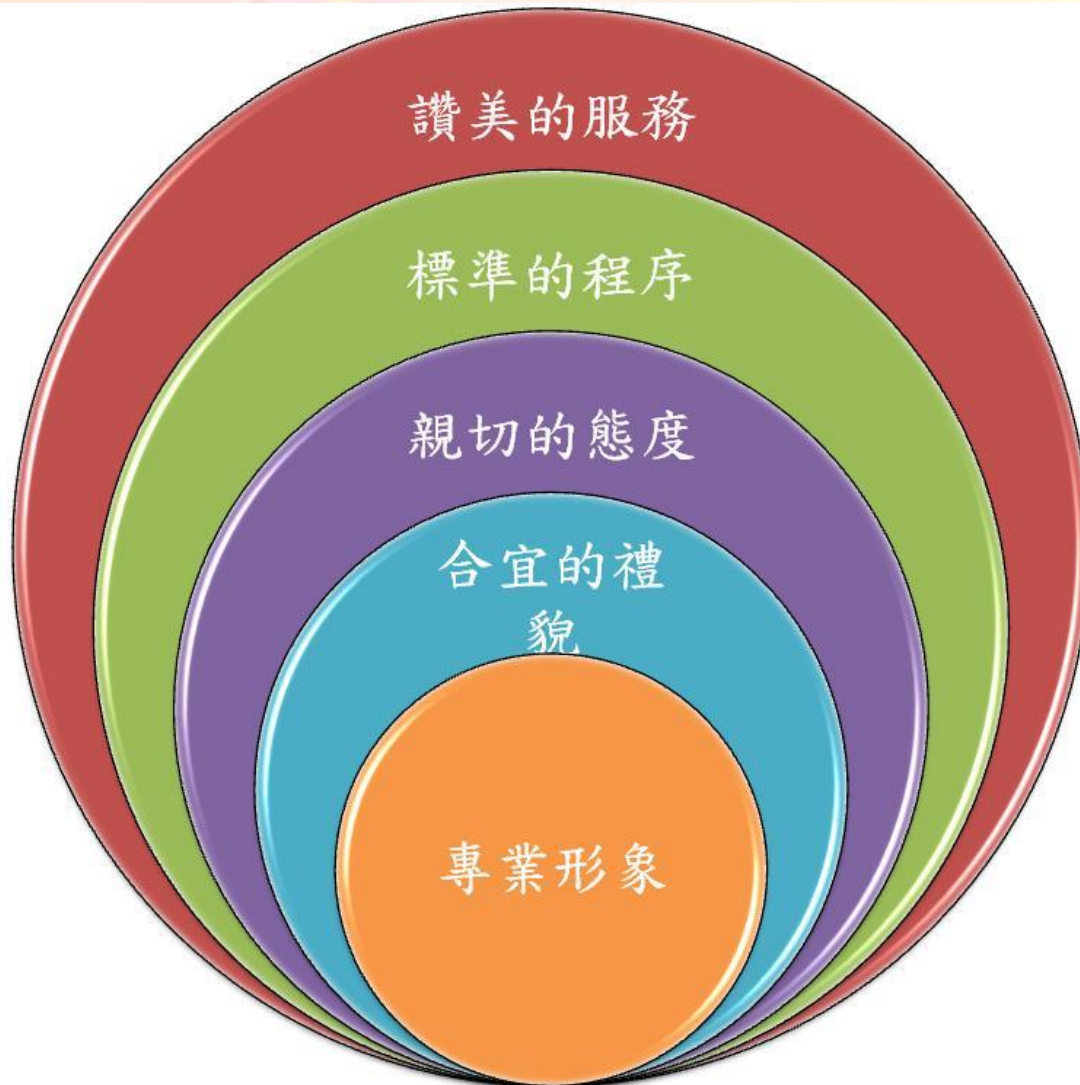
二星級：
在二樓的右手邊

三星級：
告知並指引或我帶您過去

四星級：
直接了解到客人的需要

五星級：
提供更多的相關資訊

2.用心感動的服務禮儀



3.小組個案研討與分享

- 請準備給討論每一小組，以下材料
 - 全開白報紙2張
 - 立可貼便條紙1包
 - 奇異筆不同顏色3支
- 討論案例，老師現場提供
- 每組分享8-10分鐘

4.優質接待的蛋糕理論

- ✓ 漂亮的蛋糕
- ✓ 好吃的蛋糕
- ✓ 健康的蛋糕



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