

櫃檯優質的服務與接待技巧

徐淑麗

九十九年九月八日



講師簡介—徐淑麗

- 證照

教育部 講師證書(講字第084657號)

勞委會中華民國技術士證(丙2051790)

- 學經歷

國立彰化師範大學教育學博士

私立靜宜大學觀研所碩士

朝陽科技大學休管系助理教授

永豐棧麗緻酒店執辦室副總經理

永豐棧麗緻酒店人力資源部協理

全國大飯店總經理室執行秘書

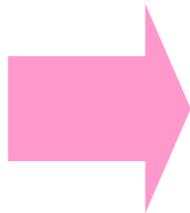
大綱

形象塑造



你永遠沒有第二次機會來創造
第一印象

儀態風範



正確的站姿、行的風情
優雅的坐姿、得體的行禮
貼心的指引、靜態吸引力

服務的真諦



沒有真正的關心
顧客不可能滿意

接待技巧



一句良言彷彿是供奉在
籃子裡的金蘋果



禮儀

禮儀是發乎內心而形於外的肢體語言，
更是尊重他人的表現。

一個懂得透過穿著打扮及儀態，將內在呈現出來的人，會帶給別人一種正面的投射作用。



你永遠沒有第二次機會來創造 第一印象！

★外在重要？

★內在重要？



完美的第一印象

首因效應—先入為主的效果

第一印象

93%—來自於外在的

肢體動作、穿著打扮與語音聲調

7%—來自說話的內容



形象塑造

- 禮儀需從形象開始為出發點，而認識自己、瞭解自己做合適的妝扮，並適當的表現自己的個性與工作能力，才能建立個人良好的形象。



形 象

□ 形象涵蓋

- 行為識別(BI)
- 視覺識別(VI)
- 理念識別(MI)

□ 形象展現包含：

- 優雅的儀態
- 合適的妝扮
- 禮貌用語



公司

内部行銷

外部行銷

員工

顧客

互動行銷



塑造個人形象魅力

內在修煉

明確的人生觀、價值觀、事業觀等

優雅的儀態

外在傳達的肢體動作與穿著打扮

合宜的應對用語

禮貌用語/社交用語



成功的鑰匙=形象魅力

專業素養+專業風采=魅力百分百

- 形象是溝通藝術的第一語言 在彼此見面的“黃金(6秒)” 建立良好的第一印象 才有機會積極展示自我內外的特質。
- 良好的溝通開始於觸動人心的形象 ！



衣飾這樣穿就對了

- ❖ 好的服裝儀容並不是穿著講究、花枝招展，而是要符合職場角色。
- ❖ 針對職場角色的特質來調整自己的服裝儀容，才能為你的專業形象或服務熱誠加分。



穿著成功的要訣

- 買適合自己身材的衣服
- 添購當季飾品
- 一季以一個顏色為主色
- 衣服分類陳列放置
- 定期清理衣櫥



合適的妝扮-女性

- 頭髮-- 保持清潔、過肩長髮更要整理
- 化妝-- 底妝、眉、眼、唇；保養
- 飾品-- 耳環以貼耳飾為主. 不誇張垂墜
- 配件-- 配件以不超過13件為原則
- 絲襪-- 近膚色無花絲襪、網襪不適
- 香水-- 擦香水的原則:少量多處、穿衣前噴抹
擦香水的部位:耳後、頸部、胸前、手腕、
手肘內側、腰部兩側、大腿內側…。



合適的妝扮-男性

- 頭髮-- 保持乾淨、分線整齊
- 配件-- 鞋子. 領帶
- 襪子-- 正式服裝不宜搭配白色襪子
- 口氣-- 隨時注意口腔衛生
- 香水-- 以古龍水為佳



男性的腳上風情

襪子的顏色	搭配服飾
白色絲襪	夏季穿白色西裝時
白色棉襪	休閒. 運動時
黑色. 深藍. 深灰	商務用西裝時
棕色	棕色或卡其色西裝



儀態風範

- 站姿
- 走姿
- 坐姿
- 行禮
- 表情

臉要笑、嘴要甜、腰要軟、動作快、姿態要美

儀態顯現——

站如松、坐如鐘、行如風、臥如弓



正確的站姿

- 站姿六大口訣
- 雙手擺放位置
- 眼神
- 面部表情
- 與人交談的安全距離



行的風情與禮儀

- ❖ 行走時勿左顧右盼。
- ❖ 注意鞋跟聲響。
- ❖ 不可從正在交談的人群中穿梭而過。
- ❖ 行進時隨時注意所帶領的客人，遇到轉彎處，應放慢腳步等候。



優雅的坐姿

- 坐下時的姿態
- 腳要碰地、臀部坐正
- 不彎腰駝背

**正確的姿勢不僅使你美觀，亦可減低壓力和身體上的不適



得體的行禮

- 頷首禮
- 欠身禮
- 歡迎禮
- 最敬禮



欠身禮

- 欠身禮適用於相見時的問候、請安、請託、致謝意、歉意等行使的禮節。行禮時應以親切的笑容、眼神，用欠身的肢體動作，向受禮者行注目禮。至於欠身的幅度要多大？視受禮者而定，大略是：



欠身禮

- 15度：面對平輩、同事等行使的禮節。
- 30度：面對主管、長輩、賓客等行使的禮節。
- 45度：致最高的謝意或歉意等行使的禮節，此時可配合個人實際所需，於30度至45度間作增減。
- 90度的鞠躬禮：是多禮的日本人於日常生活相見時所行使的禮節，行禮時，身體上身垂直成九十度。不過，九十度欠身的鞠躬禮隨著時代變遷，自然風的盛行，日本國近年來已多行45度的鞠躬禮了。

行、坐、站、立

一般位次：前大後小，右大左小。

三人以上：中最尊，次為右，再次為左



禮貌用語

- ✓ 您好
- ✓ 謝謝您
- ✓ 請稍候
- ✓ 很抱歉

- ✓ 讓您久等了
- ✓ 我知道了
- ✓ 是的. 好的
- ✓ 實在對不起



靜態吸引力



禮貌用語不單是脫口而出而已，
公式化不帶感情的問候只會帶給
對方不愉快的感受；
禮貌用語必須發自內心、真心誠
意並面帶**微笑**的說出。



職場指引技巧

❖ 指引的精神

主動--

心態--

❖ 指引的方法

手勢--

眼神--



服務人員的禮儀規範

- ✓ 主動服務的精神，以表現熱忱。
- ✓ 對民眾的要求應耐心且有禮的應對。
- ✓ 隨時保持自然親切的笑容。
- ✓ 時時注意儀態與服務用語。
- ✓ 職場服務時，禁用手機聊天。



三心的行為表現

用「心」經營的行為表現

—用心於工作—

—用心於態度—

—用心於言辭—



服務的真諦

- 服務是結合有形的硬體設施與無形的內涵、文化所形成的複合體。
- 顧客服務需要完整的將部門的有形資源和無形資源整合，才能夠提供一套完整的顧客滿意服務系統。



服務理念

- 每位員工都是**主人**
- 積極的工作**心態**
- 尊重每一位客人的**獨特性**
- 凡事**想在客人之前**
- **絕不輕易說不**
- 以**關懷的心**服務客人



現代服務業的管理階級



傳統管理階級



服務(SERVICE)的意義

服務乃是彼此感謝的心，
是人與人之間的事。

- 服務人員對客人表示心懷感謝之意；
而客人對服務人員所提供的服務也會懷抱感恩之心。



SERVICE的另一層意義

- S : smile for everyone 以微笑待客。
- E : excellence in everything you do 精通職務上的工作。
- R : reaching out to every customer with hospitality 對顧客的態度親切和善。
- V : viewing every customer as special 視每位顧客為特殊且重要的大人物。
- I : inviting your customer to return 邀請顧客再度光臨
- C : creating a warm atmosphere 營造溫馨的服務環境
- E : eye contact that shows we care 以眼神來傳達關心



服務的基本概念

- 什麼是“服務”？
 - 服務是一種態度
 - 服務是一種對待別人的態度
 - 對待別人的態度正反映出我們對待自己的態度
 - 服務是一種觀念
 - 觀念決定我們的態度
 - 而態度決定我們的服務



沒有真正的**關心** 顧客不可能**滿意**

- 常常有一些服務人員會以自己的立場來提供服務，認為自己只是拿薪水上班而已
- 真正懂得服務的人，才是未來的贏家，因為這是一種永續被僱用的能力。



服務如何使顧客滿意

- 顧客導向
- 全員參與
- 注重流程
- 熱忱、貼心、速度、負責、專業



顧客導向

- 最好的服務是要“合乎對方的需求”，換句話說就是要追求“顧客滿意”。
- 凡事站在顧客的立場，以顧客的角度思考
- 將心比心、同理心。



全員參與

- 站在第一線的人員最知道顧客的需求與感受，所以其他部門同仁要多聽聽第一線服務人員的意見。
- 第一線的服務人員不能自以為自己有多了不起，所有的服務也是要第二線人員與主管的配搭才能成功。
- 所以第一線的人員也要尊重第二線人員的意見。



注重流程

我們所提供的服務是否能让顧客滿意？

由～

- 服務的人員
- 服務流程的設計

決定！！



熱忱、貼心、速度、負責、專業

- *用尊重、關懷與愛來對待顧客。
- *保持樂觀的態度與輕鬆愉快的工作情緒。
- *讓自己成為顧客與單位的良性介面。
- *永遠將顧客的期待擺第一位。
- *盡力解決顧客問題。

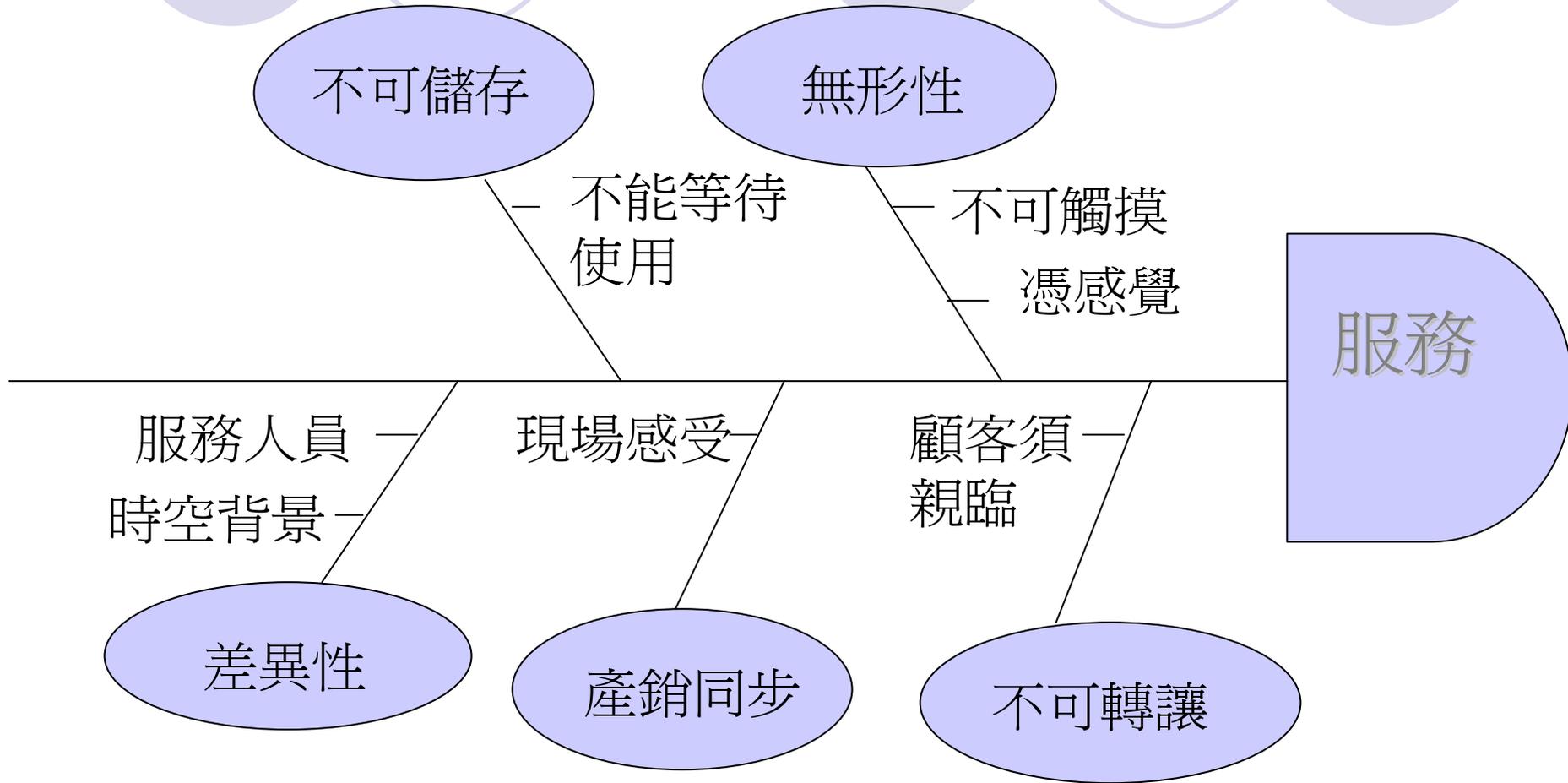


感動的服務打動客戶的心

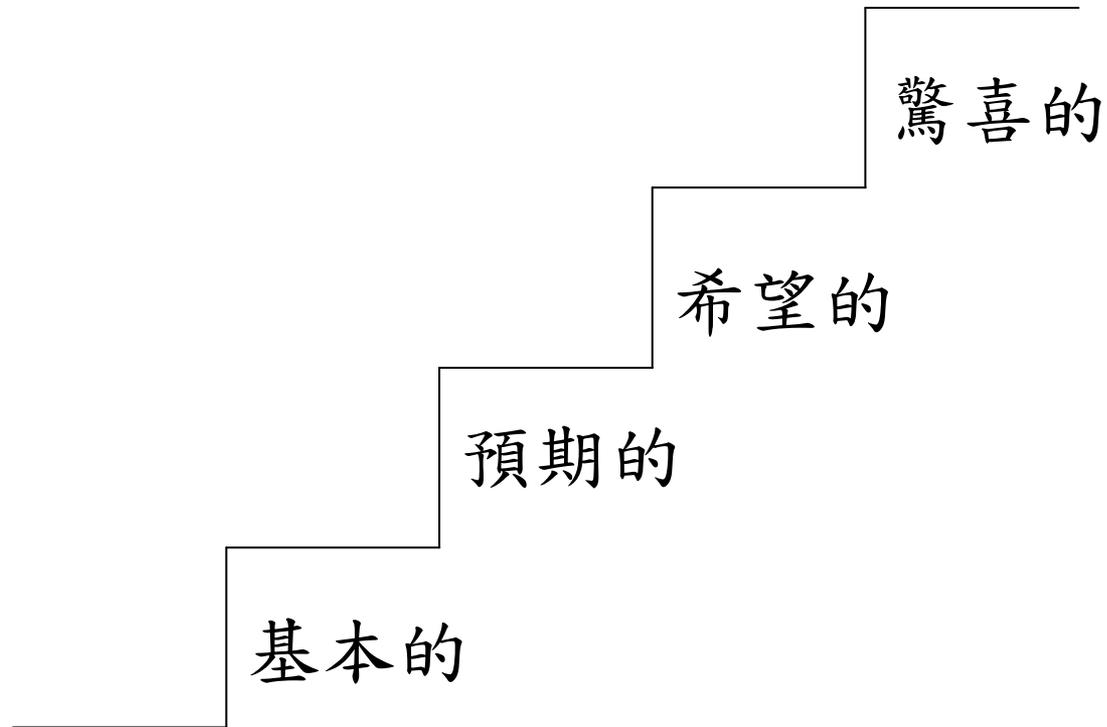
- 好的服務是無論我去哪一個服務站、碰到哪一位服務人員，都是一樣表現非常的好。
- “一致性”是最基本、也最難做到的服務。
- 服務是一種無形的產品，更需要一致性創造顧客愉快的經驗，那是一種我接觸過幾次都不錯，可以預期下次也是這樣的感覺。



服務的特性



顧客對服務的期望值模式



主動服務才窩心

讓顧客有被尊重的感覺
是服務的基礎



什麼是被尊重的感覺呢？

- ◆ 我們所提供的服務，如果是主動且很客氣的給予，顧客的感受是會很窩心的，這種窩心就是一種”尊重”。
- ◆ 不忘隨時保持笑臉迎人



服務的三本

- 以「顧客第一」為服務的基本觀念
- 以「親切、和善」為服務的基本態度；
- 以「迅速、確實」為服務的基本動作。



服務的重責大任

- ✓ 忠實的呈現服務標準
- ✓ 用體貼的心與顧客應對
- ✓ 接受新資訊，讓自己隨時擁有第一手資訊
- ✓ 解決突發的問題
- ✓ 反應觀察到的顧客意見或其他問題點



以客為尊之顧客滿意十訣

1. 微笑
2. 招呼
3. 問候
4. 讚美
5. 熱忱
6. 貼心
7. 耐心
8. 速度
9. 負責
10. 專業

要服務別人之前應先體驗被服務的感覺~嚴總裁



合宜貼心的服務技巧

- 心的歡迎
- 誠的介紹
- 專業的解說
- 問的技巧
- 送的結束

心的歡迎

- 親切用微笑與目光上前迎接客人
- 以客人姓名禮貌相稱
- ~讓客人一進門就感受到尊榮的款待

誠的介紹

- 主動向客人介紹自己
- 與客人靈活互動
- ~ 讓客人對陌生的環境產生充滿人情味的親切情感

專業的解說

- 隨時提供高水準與專業的服務
- 提昇客人的消費經驗
- ~建立客人對我們全然的信任

問的技巧

- 總是用心觀察及體貼詢問客人
- 及時滿足他們的內心需要
- ~讓客人幫助我們達成百分之兩百的滿意服務

送的結束

- 感謝客人的光臨
- 預祝他們有個美好的夜晚或旅程
- ~再一次溫暖客人的心：下一次還要再回來

電話禮儀

- ◆ 對內加強人際關係，
- ◆ 對外做好個人公關，
- ◆ 提升單位/個人形象。



電話禮儀的重要性

- ✓ 電話禮儀是職場必備之基本素養。
- ✓ 電話接通的頭幾秒鐘，決定對方對單位(你)的印象。
- ✓ 『你永遠沒有第二次機會來創造第一印象』 --Dale Carregie



電話禮儀須知與應用

- ◆ 電話的特性是彼此看不見對方的表情。
- ◆ 談話聲調及用語都應合乎禮節，才能使電話成為處理公務及活絡人際關係的好工具。



接聽電話的基本禮儀

1. 迅速準確的接聽
2. 重要的第一聲
3. 要有喜悅的心情
4. 清晰明朗的聲音
5. 身體要端正
6. 認真清楚的記錄
7. 瞭解來電話的目的
8. 掛電話前的禮貌



行動電話禮儀

- 行動電話幾乎已和我們形影不離，所以在使用時須更加注意身處的場合。
- 別強迫周遭的人，聽一個不相干的人談論他的公事、私事、無聊事！



電話禮儀語法匡正對照表

錯誤	正確
喂	您好
你. 你們	您. 您們
我告訴你啦	讓我來幫您說明一下
你等一下	您請稍等一下
你說什麼	對不起. 請您再說一遍好嗎
沒辦法	對不起. 讓我請示一下主管
不知道. 不清楚	讓我來查查看
他(她)不在!	他(她)目前不在座位上, 請問是否要留話呢?

做得多不如做得巧

- 在職場上,苦勞不會成功,其實上司最欣賞的人才,是要能夠

work hard

work smart

work happy

上述特質的A級人才。

～就業情報董事長 翁靜玉



最後叮嚀

- 瞭解旅客心理與行為
- 瞭解工作內容與重點
- 瞭解個人身份與角色
- 瞭解契約條件與內容
- 瞭解客訴處理與立場
- 提高服務的細緻與品質
- 減少及預防可能性的抱怨
 - 提昇旅客滿意度

感謝大家聆聽



敬請指教

rachelhs@ms21.hinet.net

