

全國工業總會舉辦

「99年一般旅館中階經理人教育訓練」

# 大陸旅客來台接待實務

圓山大飯店

王耳碧

99.9.9.



*Do you take the word to have and to hold, from this day*

# 課程內容

- 接待大陸旅客技巧與抱怨處理
- 大陸旅客接待經驗分享



# 台灣的美

- 需要您來和旅客**Make Relationship**  
~ 創造美好的回憶（故事）

# What is “Service” ? (什麼是服務?)

- 服務是美麗的舞蹈，到了最高境界是一種藝術，如同芭蕾舞。我欣賞把餐桌收拾得妥貼俐落；讚佩把一瓶美酒好好打開，輕輕倒在杯子裡的優雅，用正確的方法做事，自有其美學價值的存在。可是唯有做這些事的人明白，餐桌上的一切講究都是為了替顧客製造樂趣，並期待顧客的回應，如果是敷衍了事或自顧自地做這些動作，不論動作多麼專業，都會降低美感。這是「靈魂問題」，沒有靈魂的服務，做得再無懈可擊的流程，也會很快被顧客所遺忘。
- 摘自『全心待客』書中-黃崇興推薦序

心得發表

# 永難忘懷的回憶

回想在您的記憶中讓人無法忘懷的經驗

給你什麼樣的感覺



# 回憶（建立關係~建立故事）

- 別人認為你對他有多在意，就會以同樣的在意回應你，這是人類天性。所以建立關係的不二法門便是真心關切對方，讓對方願意說出自己的故事。當我們主動去關心客人，對方就會產生我們是一家人、「共同擁有」這家餐廳的感覺。



吉比鮮釀股份有限公司總經理 Jeff LEE

A vibrant tropical beach scene. The water is a clear, bright turquoise color, transitioning to a white sandy beach at the bottom. In the background, there are tall, dark, rocky cliffs covered in lush green vegetation. A small wooden boat with a blue canopy is anchored in the shallow water. The sky is a deep blue with a few wispy white clouds. The foreground is filled with various tropical plants, including large green leaves and palm fronds, framing the scene.

競爭對手

顧客美好的回憶

短暫的感動，恆久的珍藏

# 認識我們的客人！

- 歐美人
- 東南亞各國人
- 日本人
- 華人



# 各國人之特性

- 美國人：隨和
- 英國人：貴族氣，口音捲舌，句子很長，但重點往往只有一個
- 德國人：嚴肅，守時
- 法國人(拉丁美人)：不守時，驕傲
- 東南亞人：辛辣食物
- 日本人：守法，團體活動
- 華僑：敏感，拉關係，自卑又自負
- 華人：欺生，拉關係，貪小便宜



# 大陸來台旅客心理與習性分析

- 性別差異：專業參訪團的男女比例約十比一，年齡層偏向中老年人。
- 文化差異：大陸與台灣雖為同文同種，但大陸受文化大革命影響，人與人之間彼此信任、關愛之情淡薄。破四舊使大陸人對中國傳統信仰、祭祖較無概念，普遍崇尚物質與個人主義。
- 思想差異：大陸人普遍在如影隨形的政治活動中成長，不間斷的政治學習，使他們變成不加思考的全面接受，不敢反抗或逆向多面的思考，但是大多能欣賞臺灣創意十足的表現。

摘自許高慶老師「如何接待來台觀光客」講義

# 行為模式與國內旅客的差異比較

## 台灣旅客

- 注重休閒，少發問
- 喜差遣領隊為其服務
- 膳食規格依照契約行事
- 住宿規格依照契約行事
- 少購物，小幅殺價
- 喜吃零食，車內髒亂

## 大陸旅客

- 好奇心重，不斷發問
- 少差遣服務人員(反服務)
- 物價差異大，必須事先說明
- 忍受度極高喜吹噓比美
- 喜購物，大幅殺價
- 少吃零食，車內乾淨

摘自許高慶老師「如何接待來台觀光客」講義

# 不同旅客和接待方法



- 老好人型

- 特 徵：常用溫和語氣講話。
- 接待方法：要有禮貌地相待。

- 猜疑型

- 特 徵：沒有根據與證據不信。
- 接待方法：講話要有據，不用模擬兩可的語言。

- 傲慢型

- 特 徵：瞧不起人。
- 接待方法：讓其充分亮相，謙虛態度耐心說服。

摘自許高慶老師「如何接待來台觀光客」講義

一般旅館經理人教育訓練



## • 靦腆型

- 特 徵：內向性格，說話聲音小。
- 接待方法：親切相待，忌用粗魯語言。

## • 難伺候型

- 特 徵：愛挑毛病，板著臉孔。
- 接待方法：避免陷入爭論。

## • 嘮叨型

- 特 徵：說話嘮嗦，不得要領。
- 接待方法：不傷感情前提下，耐心聽說。

## • 急性型

- 特 徵：不穩重，稍許不如意就發脾氣。
- 接待方法：要以沉著和溫和的態度相待。

摘自許高慶老師「如何接待來台觀光客」講義



## • 嘲弄型

- 特 徵：不認真聽講，愛開玩笑。
- 接待方法：不要被纏住，不要理睬。

## • 沉默寡言型

- 特 徵：不健談。
- 接待方法：主動打招呼搭話。

## • 散漫型

- 特 徵：不遵守時間，自由散漫。
- 接待方法：難以伺候，但要有禮貌地耐心說服。

摘自許高慶老師「如何接待來台觀光客」講義



# 兩岸大不同

- 政治環境不同
- 社會環境不同
- 生活態度不同
- 兩岸用語不同

引用~國立金門技術學院國際事務系主任范世平教授  
台北市政府觀傳局因應陸客來台旅遊諮詢員培訓課程



# 兩岸用語有何不同

台灣用語	大陸用語	台灣用語	大陸用語
開發票	要「白條」	泡「網咖」	去「網吧」
箱型小客車	麵包車	去「超市」	到「自選商店」
桌上型電腦	台式計算機	買「泡麵」	買「方便麵」
國語	普通話	奶精	咖啡伴侶
計程車	打D	「優良商品」豬肉	「放心肉」
搭公車	擠「公交」	飯店大廳	大堂
上廁所	上「衛生間」	大學	高校
找警察	找公安	司機	師傅

# 大陸旅客旅遊習性與接待方法

- 大陸旅客旅遊習性

- 稱謂
- 飲食
- 購物
- 生活(含住宿)
- 娛樂

- 大陸旅客接待方法



# 實例看一看

- 大陸客出手毫不手軟

- 一名中年商人一口氣買了六萬多元的各式農特產品，說要帶回去犒賞員工，打包裝箱後行李超重，加收超重費他眉頭皺都不皺。

- 大陸客出手大方

- 買豆乾不是幾包，一拿就幾千元，用手點“這個、這個，全部五百元打包一箱、一千元打包一箱”，還真讓豆乾店員工手忙腳亂。

- 多的是實力派

- 一個北京醫師團，住房時領隊開口就要“最高檔的晚餐”，飯店端出鮑魚、魚翅和龍蝦大餐，一頓晚餐下來，埋單要價約十五萬元。

- 得獎的比賽茶一向搶手

- 鄉農會人員曾接待過大陸觀光客，一台斤七千元的頭等茶，大陸客眼也不眨一下就帶走。

- 大陸觀光客很阿沙力

- 看上的就打包，買東西的手筆很像幾十年前“台灣採購團”，只是現在團員換人了。



# “接待大陸客有很多禁忌”

- 台獨敏感話題不可碰觸。
- 仇日情結：曾發生大陸團發現特產包裝印有日文，氣得全團退貨。退貨的大陸團來自瀋陽，買了廿包花蓮名產小米糲，有位眼尖的團員在包裝袋上發現一個僅半公分大的日文字，當場臉色一沈要求退貨，其他團員立刻集體跟進。銷售人員全部愣住。花蓮東洋集團為貼近日本旅客，業者刻意以“東洋”為名；開放大陸客來台觀光後，為因應大陸仇日情結，當被問及企業名稱由來，業者的統一說詞是“東部十太平洋”的涵義，讓帶團的台灣導遊笑彎了腰。

# 文化差異，鮮事不少

- 廣東團規矩最多，用餐不能七菜一湯，因為那是有人過世時，做頭七吃的，一定要六菜一湯或八菜一湯，取吉利數字，發嘛！
- 兩岸雖同文同種，但相隔數十年，生活背景不同，使得旅遊業者在接待大陸團時，常“雞同鴨講”。



- 曾有男客問某飯店櫃檯員：“可以幫我叫床嗎？”才出校門的她，以為對方要她代為“召妓”，她紅著臉說“沒有叫床的服務！”對方質問“怎麼會沒有？”還好導遊解圍，她才知道誤會大了。
- 另一位為“衛生巾”和對方爭執半天，因為她不知道衛生巾就是衛生紙，以為對方要的是衛生棉，當下回說“飯店沒有，可以到便利商店購買”，大陸客一臉愕然，想不透五星級飯店為何不供應“這種民生必需品”。

- 大陸人好面子。例如職銜“某副總經理”，就得稱呼“某總”，總經理則稱“老總”。如果是大陸高級官員，最好有列隊歡迎等盛大排場，飯店業者不能自稱旅館，要說是星級酒店。
- 到阿里山時，導遊都會介紹“接下來，從這裏到姊妹潭，一路都是『下坡，就輕鬆多了』，要是客人是廣東人且是官員團，鐵定挨罵，“下坡”意思是往下走，官員都要步步高升，誰要“走下坡”啊！
- 超愛看台灣電視-尤其是政論性節目，“二一〇〇全民開講”和“文茜小妹大”最受歡迎。



# 服務的專業接待



什麼是關鍵時刻？  
Moment of Truth (MOT)?

在我們與客人接觸的前15秒內，  
就已決定了我們在客人心中的服務印象!!

擄獲96%顧客心只有這黃金服務15秒，  
「軟」服務才是企業獲利的真正「硬道理」。



# 關鍵時刻 Moment of Truth

- 和對方接觸的前15秒內  
已決定在對方心目中印象



# 第一印象

■ 服裝儀容

■ 笑容

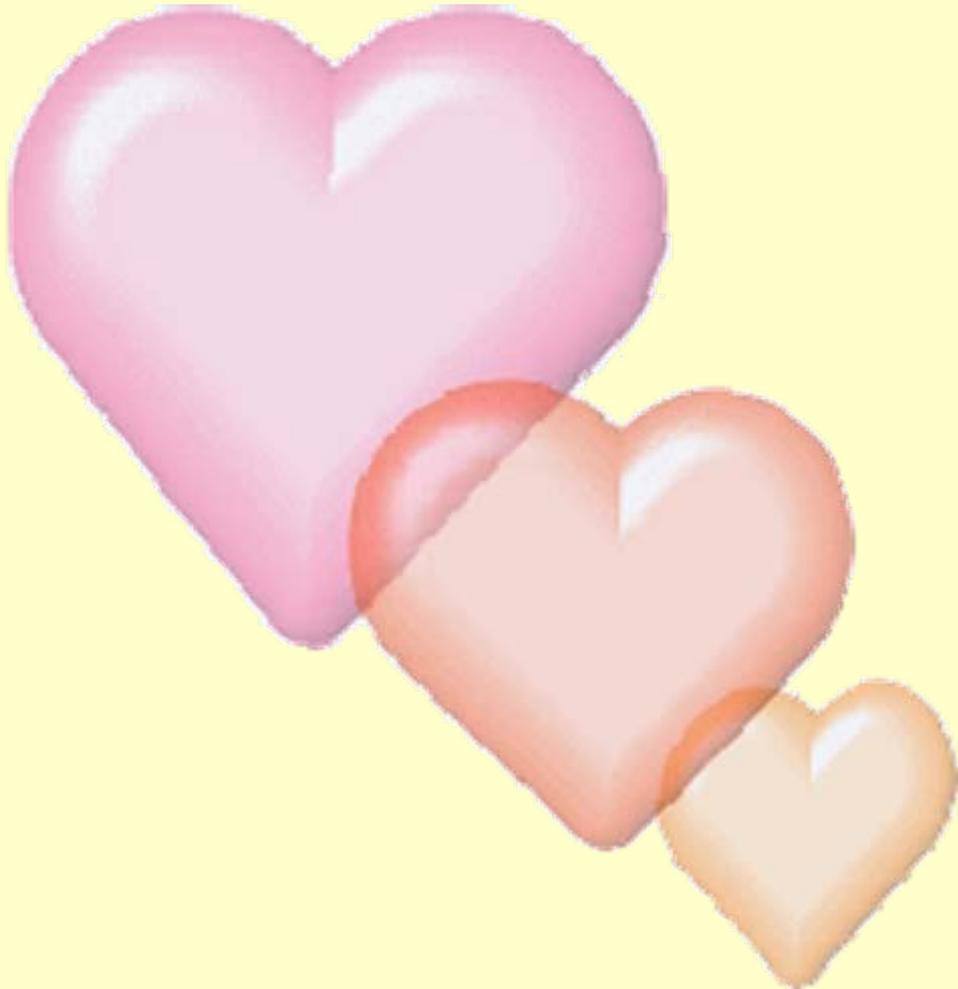
■ 眼光接觸

■ 打招呼

# 我們客人期待得到什麼？

## 三心

- 用得開心
- 用得放心
- 用得貼心





旅館所賣的商品  
只有一種，

那就是『服務』

~美國旅館大亨  
史大德拉氏

做服務，微笑最重要！



# 專業人的基本條件

- 第一個要求就是 SMILE
  - S：Special Skill 專業精神、專業知識
  - M：Management Knowledge 管理知識
  - I：International Perspective 國際觀（視野）
  - L：Language 語言的天份
  - E：Effective Communication 有效溝通



# 讓我們先來看看~~



- 抱怨（客訴）是最好的禮物！
- 一個滿意的顧客，通常會把他滿意的經驗告訴3個朋友；而一個不滿意的顧客，則會把抱怨告訴9個人。

但是現在是網路時代，您覺得會有多少人看到抱怨呢？

# 抱怨處理程序

**Step1** 在發生抱怨時，提供一個明確的處理方法



**Step2** 使員工了解如何處理抱怨，並有信心處理圓滿



**Step3** 消弭員工在接獲抱怨時所產生的個人罪惡感



**Step4** 使員工視抱怨為有價值的回饋，而非批評



**Step5** 做成紀錄以供分析可能的服務改善方法



# 處理抱怨時該做的事

1. 把顧客服務成為公司文化的一部份。
2. 授權員工處理顧客抱怨。
3. 分析顧客抱怨的原因。
4. 維持顧客是否滿意處理。
5. 以禮貌、快速回應處理顧客抱怨，禮貌、快速回應等，都是必要的基本態度，提出抱怨的顧客若得到這三項對待，其滿意度通常會比提出抱怨之前提高。

Please do our best.



# 處理抱怨時不該做的事

1. 不要以個人情緒或防禦心態，對顧客發怨。
2. 不要歸咎於電腦或第一線員工的「責任」。
3. 別對顧客說「這不是我負責任」。
4. 能用文件作業推拖。

Please do not do.

隨手的態度與處理，不僅可能使你失去這位顧客，甚至可能失去更多顧客，因為 ~ 壞事傳千里！



# 處理抱怨的五個要訣

簡單好記

- ▶ 耐心多一點
- ▶ 態度好一點
- ▶ 動作快一點
- ▶ 補償多一點
- ▶ 層次高一點

# 處理抱怨的簡易八步驟

- 1. 謝謝您
- 2. 因為 ..... (解釋為何謝謝他的原因)
- 3. 為錯誤抱歉
- 4. 允諾將立即處理
- 5. 要求必要的訊息
- 6. 快速地更正錯誤
- 7. 檢查客戶滿意度
- 8. 防患未然

你看到什麼

# 尊重每個人的獨特性



穿對方的鞋子：設身處地、想在對方的前面

# 讓服務更加分

- 微笑的魔力
- 第一印象
- 讓旅客有回家的感覺
- 給他們驚喜（創造一個感動）



The background features three stylized flowers. One is pink with a dark purple center, another is light green with a darker green center, and the third is light blue with a darker blue center. They are arranged in a cluster, with the pink one at the top left, the green one at the top right, and the blue one at the bottom left.

美好的開始和結束

既可令顧客留下美好的印象

更有助於將投訴減至最低！

# 「台灣，我們一定會再來！」

- 大陸蘇州首發團團員依依不捨，紛紛把握最後登機時間拍照，直說「希望能盡快開放自由行」。
- 「說是來旅遊，不如說我們來探親。」江蘇人民廣播電台記者郭莉莉是該團隨行記者，她認為比起自然風光，台灣的風俗民情更吸引人，雖然是第一次來台灣，這裡也沒有親人，但她感覺與台灣民眾之間因為此行有了更多親近感。【2008-07-12 / 聯合報 / A8 版 / 生活】



# 相互勉勵

- 凡事細心周到。
- 在待人接物中不斷累積經驗，虛心求教，必可摸索出一套較好的接待方法。



Q & A

感謝聆聽  
敬請指正



E-mail: [erpiwang@gmail.com](mailto:erpiwang@gmail.com)

