



優質接待與服務

主講人：崔震雄

自我介紹

學歷：澳門科技大學工商管理博士班研究
中國文化大學觀光研究所碩士
美國飯店協會AH&LA 認證 CHE、CHS

經歷：

臺東娜路彎大酒店	總經理（現職）
臺灣觀光學院	助理教授
敦沛集團（港澳）	博彩人力資源顧問
陽明山櫻花溫泉渡假村	副總經理
寒軒國際（原高雄霖園）大飯店	協理
澳門科技大學國際旅遊學院	講師
勞工委員會職業訓練局	顧問
經濟部創業圓夢計畫	創業顧問
高雄觀光旅館商業同業公會	理事 ₂

Show 創業8達人

My Future

年度走秀發

苦幹實幹達人

新通路達人

手藝超群達人

產品設計達人

創業狂熱達人

創意點子達人

品牌

品

人







Golden Rule

"We seek to treat others the same way we wish to be treated."

The Grand Formosa Icons

It is the responsibility of each associate to create a work environment of teamwork and respect so that the needs of our guests and each other are met.

Each associate shall fully comply and understand the importance in achieving the success factors and creating the Grand Formosa uniqueness.

Each associate is empowered. For example, when a guest has a problem or needs something special, the associate should back away from regular duties to address and resolve the issue.

To create pride and joy in the workplace, all associates have the right to be involved in the planning of the work that affects them.

"Smile for the camera." Always maintain positive eye contact. Use the proper vocabulary with our guests and each other. (Use words like "Good Morning," "Certainly," "I'll be happy to" and "My Pleasure.")

Golden Rule

"We seek to treat others the same way we wish to be treated."

The Grand Formosa Icons

11. To provide the finest personal service for our guests, each associate is responsible for identifying and recording individual guest preferences.

12. Be an ambassador of the Hotel in and outside of the workplace. Always speak positively. Communicate any concerns to the appropriate person.

13. Never lose a guest. Instant guest pacification is the responsibility of each associate. Whoever receives a complaint will own it, resolve it to the guest's satisfaction.

14. Understand the needs of our guests.

15. Each associate is

Golden Rule

"We seek to treat others the same way we wish to be treated."

The Grand Formosa Icons

16. Each associate shall gladly offer appropriate assistance.

17. Each associate shall grasp the guest's perspective, acting as a trusted advisor.

18. Escort guests rather than pointing out directions to another area of the Hotel.

19. Use Grand Formosa telephone etiquette. Answer within three rings with a "smile." Use the guest's name when possible. When necessary, ask the caller "May I place you on hold?" Do not screen calls. Eliminate call transfers whenever possible. Adhere to voice mail standards.

20. Take pride in and care of one's appearance. Everyone is responsible for conveying a professional image. Adhering to Grand Formosa grooming standards.

Golden Rule

"We seek to treat others the same way we wish to be treated."

The Grand Formosa Icons

21. Think safety first. Each associate is responsible for creating a safe, secure and accident free environment for all guests and each other. Be aware of all fire and safety emergency procedures and report any security risks immediately.

22. Protecting the assets of a Grand Formosa hotel is the responsibility of every associate. Conserve energy, property maintain our Hotels and protect the environment.

23. All associates will successfully complete assigned training courses for their position.

24. Foster strong relationships with our guests.

25. Our Guest's

黃金守則

對待顧客的基本之道，在於將心比心。

晶華酒店員工守則

1. 對待顧客的基本之道，在於將心比心。

2. 晶華酒店的本質為提供精緻生活的卓越標準。

3. 優質的服務體驗是晶華酒店最重要的待客之道。

4. 員工對顧客的事務必須確實運用在工作上，且平記在心。

5. 每位員工都必須充分了解，並支持公司所訂定的目標。

6. 每位員工都必須秉持團隊精神，盡力滿足顧客的需求。

7. 每位員工都必須遵守並瞭解自己的職責，並向顧客提供專業服務。

8. 每位員工都應充分授權，以解決顧客的特殊需求。

9. 建立一個自發且和諧的工作環境，每位員工都應積極參與和主動提出工作計劃。













聯絡方式

● 崔震雄

手機：0975-566806

E-mail：alantsui@yahoo.com.tw

- 這是服務的時代，我們樂於服務！
- 這也是終身學習的時代，要用心聽課哦！

如果不用心聽的話？

大綱

- 一、前言
- 二、正確的觀念與專業的態度
- 三、公關禮儀對企業經營的重要性
- 四、服務業的接待禮儀與應對技巧
- 五、電話接聽禮儀
- 六、結論

良好企業(品牌)形象的作用

- 1. 可爭取顧客與大眾之信賴
- 2. 可增強企業凝聚力與吸引力
- 3. 可獲得社會各界支持與助力
- 4. 有益企業在競爭中贏得優勢

企業(品牌)形象的組成要素

- 1.外觀形象
- 2.人物形象
- 3.服務形象
- 4.技術形象
- 5.品質形象
- 6.市場形象
- 7.社會責任形象
- 8.企業文化形象
- 9.信譽形象

外觀形象









外觀形象



外觀形象



人物形象





崔總經理 課後心得

優秀人員

林明政 / 李佳玲 / 張永貴 / 羅昱智 / 王東寧

人物形象

協辦媒體

104 人力銀行

104 資訊網

Insight 無名小站

人間佛教





人物形象



服務形象

外觀形象

技術形象



技術形象

人物形象



人物形象
服務形象



品質形象



漢堡開門參觀日

麥當勞嚴格執行數字管理，您看見的每個數字，
都是麥當勞對高標準、高品質的堅持，
用心給您最優質的服務。

即日起，與經理研會同，歡迎您來體驗
著名萬吉麥當勞中心總經理



【大廳區】

優質美味

薯條

【櫃檯區】

安全品質保證

【員工休息室】

漢堡

【冷凍庫】

【冷藏庫】

10分鐘交付時間



-18°C 冷凍庫

保持新鮮與品質

1°C-4°C 冷藏庫

確保食材新鮮安全

雙龍雞

108 雙龍雞



【廚房區】

2

雙龍雞



一流品質

全球一致品質標準

品質保證

頭家自己做 麥當勞輕鬆加盟

競爭優勢

- ▼ 全球性的領導品牌
- ▼ 本土優良企業形象
- ▼ 完整紮實的全套訓練計畫
- ▼ 完備的後勤支援及全球性資源
- ▼ 積極參與公益活動
- ▼ 永續經營的願景發展

加盟者無需自備店面，麥當勞免費提供
整齊裝潢、人力資源、訓練、廣告、行
、財務會計、不動產、營運、採購、設
器材及資訊整合等全方位專業經營管
理及支援，讓您輕鬆成為傑出企業家，
錢財大頭家！

麥當勞加盟專線
(02)2393-8181
轉分機2266 加盟發展部



服務形象



品質形象



ISO 9001 品質管理系統驗證

THE CREATION OF GREAT WHISKY



服務形象

社會責任形象



社會責任形象



人物、企業文化、社會責任形象

飯店週年慶員工捐熱血報導



開幕三週年慶 寒軒員工同歡
辦托盤競走趣味競賽 發動捐血

【記者蕭繼先報導】寒軒飯店三週年慶活動，昨日（廿六日）在寒軒飯店舉行。活動內容豐富，包括托盤競走、趣味競賽等，並發動員工捐血，展現企業社會責任。

寒軒飯店總經理表示，寒軒飯店自開幕以來，承蒙各界支持，業務蒸蒸日上。此次三週年慶活動，旨在感謝員工及顧客的支持，並透過趣味競賽，增進員工間的感情。此外，更發動員工捐血，展現寒軒飯店對社會的關懷與責任。

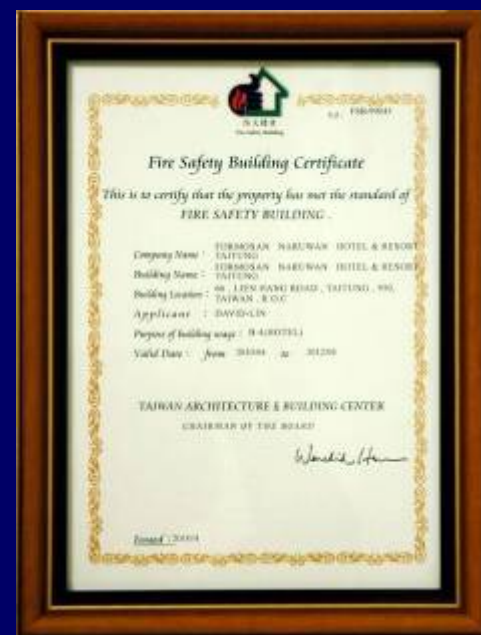
活動當天的捐血現場，氣氛熱烈。員工們紛紛前往捐血，展現了高度的熱誠與奉獻精神。寒軒飯店表示，將繼續秉持「3Q Very Much!」的服務宗旨，為顧客提供優質的服務，並積極參與社會公益活動，為社會做出更大的貢獻。

（記者蕭繼先攝）

社會責任、企業文化、服務形象 「導盲犬相見歡」活動～剪影



娜路彎大酒店的榮耀



觀光局國際觀光旅館



HACCP認證



防火標章



環保旅館優勝

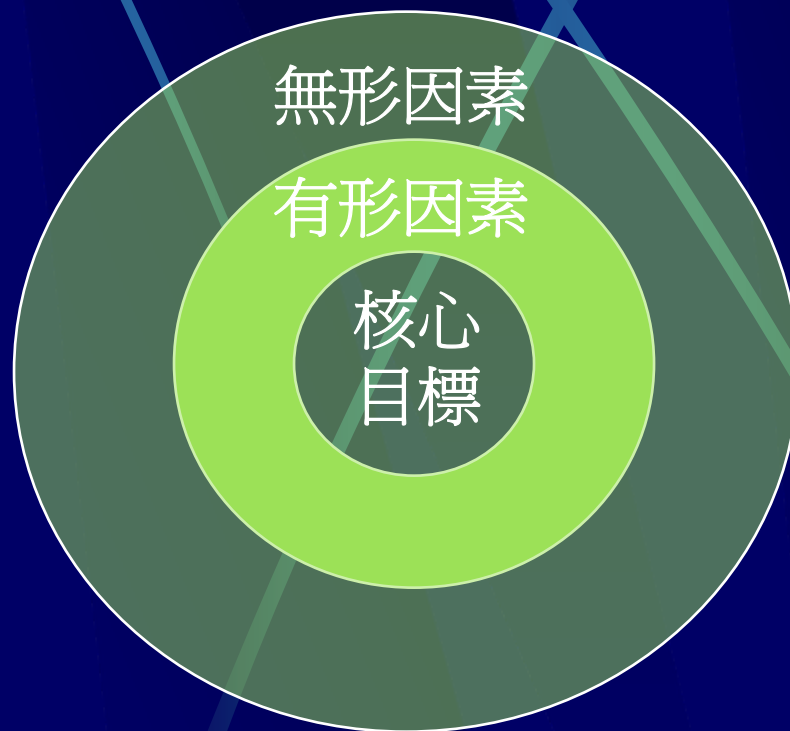
名次	品牌	品牌價值	國別
1	可口可樂 Coca-cola	704.5億美元	美國
2.	微軟 Microsoft	651.7億美元	美國
3	IBM	517.7億美元	美國
4.	奇異電器 GE	423.4億美元	美國
5	英特爾 Intel	311.1億美元	美國
6	諾基亞 Nokia	294.4億美元	芬蘭
7	迪士尼 Disney	280.4億美元	美國
8	麥當勞 McDonald's	247.0億美元	美國
9	萬寶路 Marlboro	221.8億美元	美國
10	賓士汽車 Mercedes	210.1億美元	德國

排名	品牌	公司名	品牌價值 (新台幣: 億元)	品牌價值成長率 2003-2004
1	TrendMicro	趨勢科技	308.35	18.8%
2	ASUS	華碩電腦	277.88	13.6%
3	Acer	宏碁電腦	216.73	24.4%
4	Master Kong	康師傅控股	120.04	3.6%
5	MAXXIS	正新橡膠	94.02	8.0%
6	BenQ	明基電通	91.23	35.0%
7	GIANT	巨大機械	80.85	12.7%
8	ZyXEL	合勤科技	73.03	9.7%
9	D-Link	友訊科技	71.93	N/A
10	ADVANTECH	研華科技	66.26	9.6%

正確的服務觀念與專業的態度

- 一、服務業是產業發展的趨勢：
美國財富雜誌所排名的全世界**500**大企業
中有**80%**服務業
- 二、從事服務業是光榮的！
- 三、所謂「專業」非僅只擁有熟練的技術，更
重要的是有「心」，亦即敬業的態度。
- 四、讓服務與禮儀變成一種習慣，創造良好第一
印象

服務有形、無形因素設計內容







商務中心
Business Center
07:00-22:00



口碑— 顧客滿意對企業經營的重要性

蓋洛普調查

顧客認為服務品質佳的原因：

1. 禮貌的態度
2. 滿足顧客的需要
3. 過去的經驗
4. 別人的推薦
5. 敏捷的服務
6. 合理的价格
7. 員工的姿態
8. 樂於助人的態度
9. 友善的服務
10. 服務的聲譽
11. 廣告的效果
12. 員工的殷勤
13. 潔淨的環境
14. 準確的服務
15. 員工服務效率
16. 可信賴感
17. 其他

山东名酒

中国名酒

工艺礼



中国

名酒

蓋洛普調查

顧客認為服務品質不佳的原因：

1. 服務的不對
2. 服務太慢
3. 服務太貴
4. 冷漠的員工
5. 不勝任的員工
6. 缺乏禮貌
7. 低服務品質(沒指明特定原因)
8. 人手不足
9. 安排的不好
10. 預約的問題
11. 供應的食物不好
12. 其他原因

蓋洛普調查

顧客不再上門的原因及比例如下：

- 3%因為搬家
- 5%因為和其他同業有交情
- 9%因為價格過高
- 14%因為產品品質不佳
- 68%是因為服務不周

口碑效應的重要性

1. 90%對服務不滿的顧客不再回來。
2. 每一名對服務不滿的顧客，至少會向其 他九個人陳述他的不滿。
3. 即使感到不滿仍繼續回來接受服務的顧客中，**13%**會向別人陳述他的不滿。
4. 抱怨若能馬上得到重視與解決，**99%**以上的顧客會再回來接受服務。

● 服務人員 應有的禮儀與應對技巧



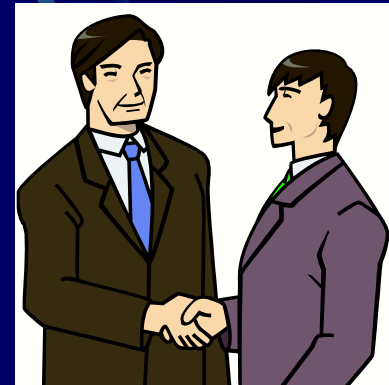
平日養成優雅的儀態風範

1. 合宜的儀容與裝扮
2. 舉手投足間的肢體表現
3. 愉快的心情笑臉迎人



待客禮儀

- 1.接待客人的禮儀態度
 - 2.迎賓送客與行進間的禮節
 - 3.介紹、握手的禮儀
 - 4.收送名片的禮儀
 - 5.奉茶的禮儀
 - 6.坐車的禮儀
- (詳如下頁)



接待客人的禮儀態度

1. 主動問候親切歡迎
2. 用字遣詞須符合身份場合
3. 以客爲尊謙恭有禮的服務態度
4. 儀態高雅、表情合宜



迎賓送客與行進間的禮節

- 1.視賓客地位或交情決定於機場或大門迎
- 2.對長輩、長官、地位相同或交情深者，主人可親自迎送
- 3.地位低於自己或無深交者，主人可派代表迎送
- 4.被迎送者為女性，最好也有女性同行迎送，並酌贈鮮花
- 5.擔任引導時可走在客人前方，否則應隨行於後
- 6.當女士自其他場所蒞臨時，在場男士應起立



介紹的禮儀

- 1.先將男士介紹與女士
- 2.先將職位低者引見予職位高者
- 3.先將年少者介紹與年長者
- 4.先將個人介紹與團體
- 5.介紹時，如已就座，應即起立



握手的禮儀

- 1.如戴手套須先脫去握畢再戴上，女士則可免脫手套
- 2.與女士見面，除非女方先伸手，否則男士不宜行握手禮
- 3.多數人在場，應依序逐一握手
- 4.遇長官或長者不宜先伸手，應行鞠躬禮，若對方先伸手再握手
- 5.主人和客人間，主人應先伸手



收送名片的禮儀

- 1.遞名片時以雙手為原則
- 2.文字方向以對方閱讀方便為原則，勿讓客人看顛倒面
- 3.接名片時應先閱讀，勿直接收入口袋或隨手亂放
- 4.對方名片上有不會讀的字要立刻問對方
- 5.同時與好幾個人交換名片時，左手拿名片夾，右手拿名片



奉茶的禮儀

1. 客人來時須奉茶，先奉來賓後主人
2. 茶水倒七分滿，不可滿溢、避免濺出
3. 遞送茶水須小心，要從客右邊向前
4. 茶杯握柄方向以客人方便為準



● 功夫泡法

1. 賞茶



2. 溫壺



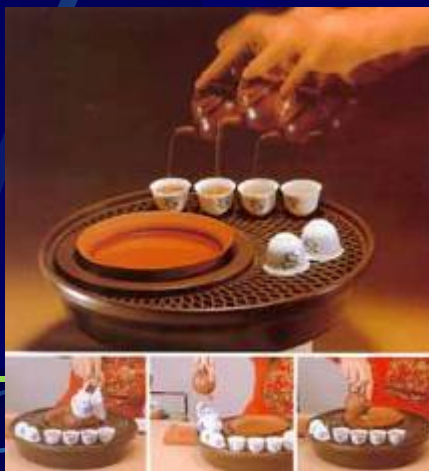
3. 置茶



4. 沖泡



5. 倒茶



6. 奉茶



坐車的禮儀

- 1.長輩同乘公務車，司機右後方是尊位、司機右邊是最卑位
- 2.長輩同乘私用車，司機座右邊是尊位
- 3.後排以中間座位為最卑位



接待禮儀切忌事項

- 1.待客大小眼
- 2.愛理不理、敷衍了事
- 3.不雅的姿態及用語
- 4.弄錯客人姓名、性別
- 5.對客人評頭論足或窺探其隱私

如何應付客訴（怨）

1. 保持冷靜、審慎應對，切忌與顧客爭辯
2. 耐心聆聽抱怨內容、需求清楚紀錄過濾
3. 具同理心，如「是的，我已幫您紀錄下來協助事項...」、「謝謝您的指正目前正全力解決...」
4. 盡速提供抱怨顧客可配合的具體行動方案或轉接專人處理
5. 保留完整紀錄以供後續追蹤、檢討評估、教育訓練等

電話接聽禮儀



電話接聽禮儀基本須知

1. 電話鈴響三聲內應接起電話。
2. 接起電話要報上單位名稱、自己稱謂及問好。
3. 說話聲音要清晰、溫和但有精神。
4. 聽不清楚對方姓名時，一定要問清楚。
5. 保留狀態電話，不宜讓其等待太久。
6. 若中途斷線，原則上由打電話的一方重撥。
7. 通話完畢後，要等上司或客人掛斷後，再輕輕掛斷。
8. 通話中如有客戶來賓迎面而來需要服務時，不可令其久候，應速結束通話或告知對方待會再回電。

打電話前的準備

1. 爲了避免遺漏，要事先把說話要點及順序寫在便條紙上。
2. 事先把所需資料文件準備好。
3. 選擇對方合適的時間。

正確的打電話方式

- 1.電話撥通後，禮貌地報上自己單位名稱及姓名。
- 2.確定接聽者身分後，再一次報上單位及姓名。
- 3.正確清晰、有條理的說明來電事項。
- 4.對於來電事項做精要的彙總，確認對完全瞭解。
- 5.欲連絡者不在時，先詢問回公司時間，再請接者代為轉告、留言。
- 6.掛斷電話前做禮貌性的寒暄，例「請多多幫忙」，「真謝謝您」等等。
- 7.要等客戶掛上電話後，再掛電話。

代接電話的技巧

1.來電找的人不在：

告訴對方要找的人不在→請教對方姓名
→主動詢問對方是否要留言
→記錄留言內容(5W 2H)→結束電話。

2.來電找的人正在接電話：

告訴方要找的人正在接電話→請教對方的姓名→詢問是否要等待→告訴受電者來電者姓名→注意等的時不可太久

電話留言須知

1. 必須要以看留言條之人的角度，來做記錄，有疑問處要向對方確認。
2. 由誰給誰、日期、時間、接話人姓名，都必須書寫，並應簽字。
3. 把傳話要點複述確認後，以簡單明瞭的方式表達清楚。
4. 留這條要放在桌上顯著的地方，並用膠帶黏住，以防遺失。
5. 也要再用口頭再確認一次。

電話應對注意事項

- 1.公司的任何一個人，都代表著整個公司，故應以專業、敬業的精神來接聽每一通電話。
- 2.口中有食物，不要接聽電話。
- 3.聽到電話鈴響，若正在嬉笑或爭執，一定要控制情緒，平穩再接聽，以免讓對方感到突兀。
- 4.接電話的問候語要誠懇有精神。
- 5.講電話時聲音不要過大，而影響別人的工作。同時不要離話筒太近，讓對方聽起來很刺耳。

結論

- 服務有心
- 心誠則靈