

櫃檯優質接待與服務

- 授課教師：龐麗如

- 大仁科技大學 餐旅管理系講師

- TEL：0939-591857

- 08-7624002轉3811

- E-mail:lupang@mail.tajen.edu.tw

現職及與專長相關之經歷

服務機構	服務部門／系 所	職稱	起訖年月(西元年/月)
現職：			
大仁科技大學	餐旅管理系	講師	2007/ 09~ 迄今
雲林科技大學	企管系行銷組	博士班	2010/ 09
經歷：			
知本老爺大酒店	業務部	南區業務經理	2000/ 01至 2007/ 09
礁溪老爺大酒店	業務部	南區業務經理	2000/ 01至 2007/ 09
麗尊、麗景大酒店	業務部	業務主任	1998/ 03至 1999/ 12
尖美大飯店	業務部	業務暨公關主任	1994/ 03至 1998/ 03
知本老爺大酒店	業務部	業務專員	1993/ 12至 1994/ 03
恆春富悅大飯店(籌備)	客務部	櫃台主任	1993/ 02至 1993/ 12
華園大飯店	客務部	櫃台暨出納員	1992/ 01至 1993/ 02

櫃檯接待的主要工作

- Reception / Registration
 - Check in
 - Check out
- Information

排房順序

(1) 貴賓

(2) 有特殊要求的客人

(3) 團體客人

(4) 有訂房的散客

(5) W/I 的散客

櫃檯接待的角色

- 旅館精神的展現
- 旅館的心臟
- 旅館與顧客之間溝通的橋樑
- 旅館情報的收集中心

與顧客的關係

顧客關係

```
graph TD; A[顧客關係] --> B[責任感]; A --> C[顧客滿意]; A --> D[價值]; A --> E[超越基本服務]; E --> F[友誼]; E --> G[家人 (終身價值)];
```

責任感

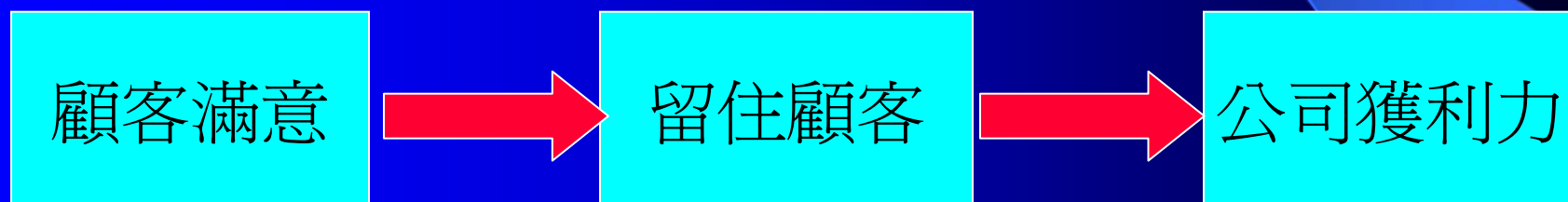
顧客滿意

價值

超越基本服務
友誼
家人 (終身價值)

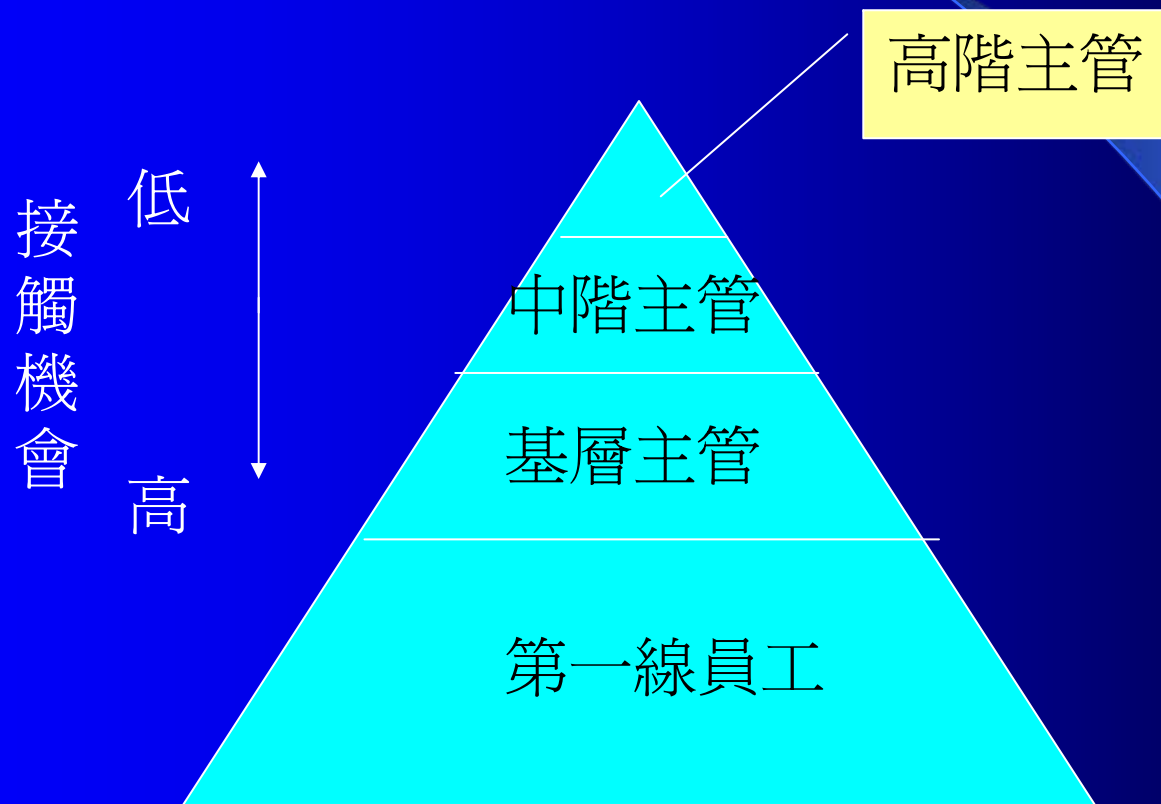
利潤鏈

透過「顧客關係生命週期」或「利潤鏈」(profit chains) 等手段，可獲得與顧客維繫關係的利益 (Gummesson, 1999)。



簡單的關係報酬之模式

顧客接觸層級



顧客服務關鍵點

- Providing the right offer, through the right channel, at the right time.

在適當的時間，經由適當的管道，提供適切的服務。

顧客經驗=?

服務產品

+

服務環境

+

服務傳遞

顧客經驗

If 產品+環境+傳遞系統=100%

How you type rank the three parts of the guest experience in order of emphasis?

服務接觸 & 關鍵時刻 (一)

$$Q_e = Q_{ed} - Q_{ee}$$

顧客經驗的品質

= 服務人員傳遞之品質 - 顧客期望之品質

服務接觸 & 關鍵時刻 (二)

$$V_e = Q_e * \text{all costs}$$

顧客經驗之價值
= 顧客經驗之品質 * 所有成本

顧客滿意的心理

你只在乎我~

比預期好，比別人多!

你真的瞭解我~

知道我是誰，知道我要什麼!

顧客的期待

- 創造一個「離開家的家」(Home Away From Home)
- 創造一個「離開辦公室的辦公室」(Office Away From Office)

服務的七大秘訣

- 創造持續不斷的信心。
- 專注在顧客期望—看穿顧客需求的表面，確實瞭解客戶的期許及有可能發生的事。
- 在服務之中添加魅力。
- 誘發顧客的好奇心—闖造一個顧客參與的管道。
- 給予顧客驚喜。
- 藉由舒適，讓顧客活力百倍。
- 藉由勇氣，展現獨特性格—具勇氣的人格、堅定的處理方式來贏得顧客的信任。

如何贏得客戶的心

- 「為顧客著想」—顧客到底需要什麼，並幫助他們。
- 態度、表達、應對
- 顧客最感興趣的細節
- 談話要永遠圍繞顧客
- 真誠地讚揚你的顧客
- 「您」字不離口—尤其電話禮節

如何讓顧客接受你

- 是顧客更是好朋友
- 始終保持面帶微笑
- 牢記顧客的容貌與姓名
- 尋找失去顧客的原因

櫃檯員基本的展現

- 笑神與好嘴
- 接待應熱誠
- 應對要機靈
- 作業要精確
- 糾紛要忍耐
- 回應要積極
- 服務要主動
- 態度要誠懇
- 說話要以禮

永續的服務（一）

- 可信度—服務的持續性。
- 回應性—提供服務或提供及時服務的意願。
- 可近性—服務據點的遠近以及等待服務的時間長短。
- 能力—提供服務的技巧及知識。
- 親切有禮—有禮貌、舉止謙恭、友善的第一線服務人員。

永續的服務 (二)

- **溝通**—隨時提供顧客最新資訊的能力、傾聽顧客，並說明其服務。
- **可靠性**—可信度及誠實。
- **安全**—沒有遭受損害及危險的顧慮。
- **理解**—瞭解顧客需求及辨識老顧客的能力。
- **實體部分**—硬體設備、服務人員的儀表、服務的具體部分。

結論

- 每個員工都是主人。
- 尊重每個顧客的獨特性。
- 「好」的服務是「有求必應」的服務；「卓越」的服務，是能夠「想在顧客前面」的服務。
- 絕不輕易說「不」。

—節錄自嚴長壽總裁話語

謝謝聆聽 敬請指教

