

櫃檯優質接待與服務

如何展現優質完美的服務

『99年一般旅館中階經理人教育訓練』

分享人：趙惠玉

2010. 10. 07 (四) 15:30-17:30

訓練分享講師：趙惠玉

現職：景文科技大學
旅館系副教授

學歷：中國文化大學
國際企業管理研究所博士

專長：旅館經營管理
人力資源管理
國際禮儀實務
服務態度技巧



課程訓練經歷

- 交通部觀光局觀光大使、接待大陸觀光客與旅遊服務人員訓練講師；交通部觀光局一般旅館中階經理人訓練課程講師。
- 台北圓山大飯店、台北福華大飯店、六福皇宮、華泰王子飯店、台北101、陽明海運、救國團總部等各機關單位。
- 專業接待、櫃檯服務、國際禮儀、服務態度與客訴抱怨等課程之訓練講師。

分享人：趙惠玉



訓練課程大綱

【待客禮儀篇】

- － 穿著注意要點
- － 專業形象塑造
- － 紳士淑女舉止

【優質服務篇】

- － 服務專業接待
- － 角色態度認知
- － 扮演優質達人

The Motto

麗思. 卡爾頓箴言



THE RITZ-CARLTON®

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

形象的自我檢視

【待客禮儀篇】

1.頭髮(1-6分)

2.化妝(1-6分)

3.服裝(1-6分)

4.鞋襪(1-6分)

5.氣味(1-6分)

6.飾品(1-6分)

{專業形象總分為36分}



請問你的專業形象分數是?

分



【待客禮儀篇】

- 所謂「**穿著形象**」，其範圍應包括我們從頭到腳所穿戴的有東西。
 - **帽子**
 - **衣服**
 - **領帶、絲巾、圍巾**
 - **皮包**
 - **皮鞋**
 - **其他的配件(髮飾、手錶)**

- ✓ 禮貌
- ✓ 專業
- ✓ 個性
- ✓ 品味
- ✓ 經濟
- ✓ 修養

穿著三要點(TOP)

TIDY

乾淨整齊

OCCASIONAL

時間場合

PERSONAL

個人形象



【待客禮儀篇】

待客禮儀的重要

7/38/55 定律～Albert Mebralian

55% 在於你的外表形象

38% 在於你的表現態度

7% 在於你說話的內容



【優質服務篇】

✓ 何謂服務？

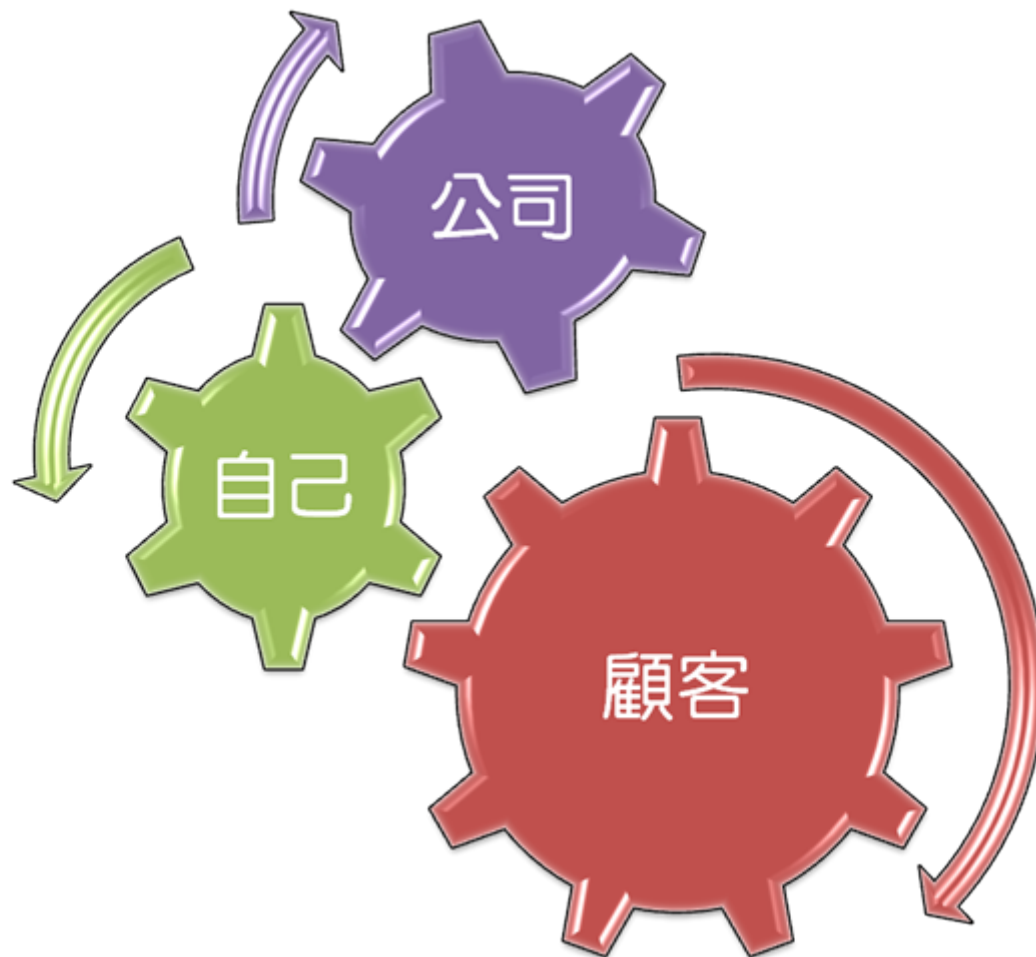
- 服務是一種態度，是一種想把事情做的更好，經常設身處地的為顧客著想，立即了解客人真正的需求並提供客人所需，就是服務。

✓ 服務重要嗎？

- 服務人員的儀表、工作態度以及專業的服務，不僅是影響客人滿意，更對公司營運的好壞與否有著重要的關係。

角色態度認知

【優質服務篇】



第一次的接觸

【優質服務篇】

- ✓ 要主動積極
- ✓ 眼神的接觸
- ✓ 親切的微笑
- ✓ 熱情的問候



【優質服務篇】

什麼是關鍵時刻Moment of Truth(MOT)?

客人對您的了解，是來自於和你的接觸，
在跟客人接觸的前10~15秒，
客人就已經決定了你在他們心目中的印象。

微笑的開始，就是讚美服務的開始

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」。



【優質服務篇】

一、眼神

❖ 眼神接觸的重要

❖ 接觸時間的長短

低於2秒：飄視

3～7秒：凝視

超過7秒：逼視



二、笑容

❖ 微笑⇒淺笑⇒大笑

✓ 微笑，不露牙

✓ 淺笑，4顆牙

✓ 大笑，7顆半

❖ 真誠自然的笑

練習-練習-再練習



三、握手

❖ 握手的技巧

- ✓ 虎口對虎口
- ✓ 紮實有力道
- ✓ 眼神接觸，微笑
(臉部表情)



四、擁抱

❖擁抱的技巧

✓右手在上，左手在下

-右手放在對方肩頰骨處

-左手放在對方背後腰處

✓有力道的在背上輕拍幾下



1.注視

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.擁抱

右手上左手下
輕拍2~3下

請說午安，您好！
我是○飯店○姓名
很高興，認識您！

顧客為什麼會抱怨？【優質服務篇】

1. 顧客的期望產生落差

2. 顧客遭遇困難而無法解決

3. 顧客認為權益受到損失

4. 因為其他心理層面的因素

顧客抱怨的來源？ 【優質服務篇】



如何完美處理？

【優質服務篇】

愉悅

- 在第一時間就使對方感到舒服

聆聽

- 讓對方覺得你願意傾聽他所說的

關懷

- 讓對方覺得你很關心他的權益

接納

- 讓對方感到你能接受他的立場

尊重

- 尊重對方的感受及可能的反應

全方位的優質讚美服務





【優質服務篇】

五星級的服務態度理念

五星級：提供更多的相關資訊

四星級：直接了解到客人的需要

三星級：告知並指引或我帶您過去

二星級：在二樓的右手邊

一星級：我不知道

趙老師的蛋糕理論

- ✓ 漂亮的蛋糕
- ✓ 好吃的蛋糕
- ✓ 健康的蛋糕

提供優質服務的旅館達人

確實的展現專業的形象儀態

在工作中永遠保持笑容及對客人有禮

積極面對每一件客人交待的工作

發自內心的誠懇及謙恭

把客人擺在第一、心甘情願的付出

塑造出專業的優質服務達人



必須先讓自己滿意

有愉快的自己才會有愉快的工作



看重自己～從心出發

尊重自己從心開始展露專業



熱愛自己的工作

熱心付出～愛惜自己的工作



相信自己，肯定自己
一切都是因為有您！



與您分享～

用心

就能找到能用力的地方～

Service from your heart





問題研討與心得分享

Q & A

Service from your heart



『99年一般旅館中階經理人教育訓練』

感謝各位的聆聽與參與！

景文科技大學旅館系～趙惠玉

(手機：0913-993145)

huiyu219@just.edu.tw