

酒店宗旨

服务宗旨



宾客至上



“态度决定一切”

顾客就是上帝

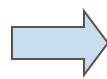
服务灵魂

顾客永远是对的

“业绩的强化”

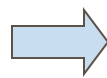
- 1、 行为
- 2、 知识
- 3、 技能
- 4、 态度
- 5、 价值观
- 6、 信念

基础能力



硬

提升空



软

我们在工作中遇到的问题？





员工工作中遇到的问题？

◎每天在服务区接触大量顾客，在与不同顾客沟通过程中有时候掌握不好分寸和火候，有没有可能总结出一套



员工工作中遇到的问题？

◎经常遇到一些顾客性情焦躁、态度恶劣，我的工作情绪有时也会受影响，再加上时常感觉自己在吃“青春饭”，有什么简单实用的办法可以让我做到



员工工作中遇到的问题？

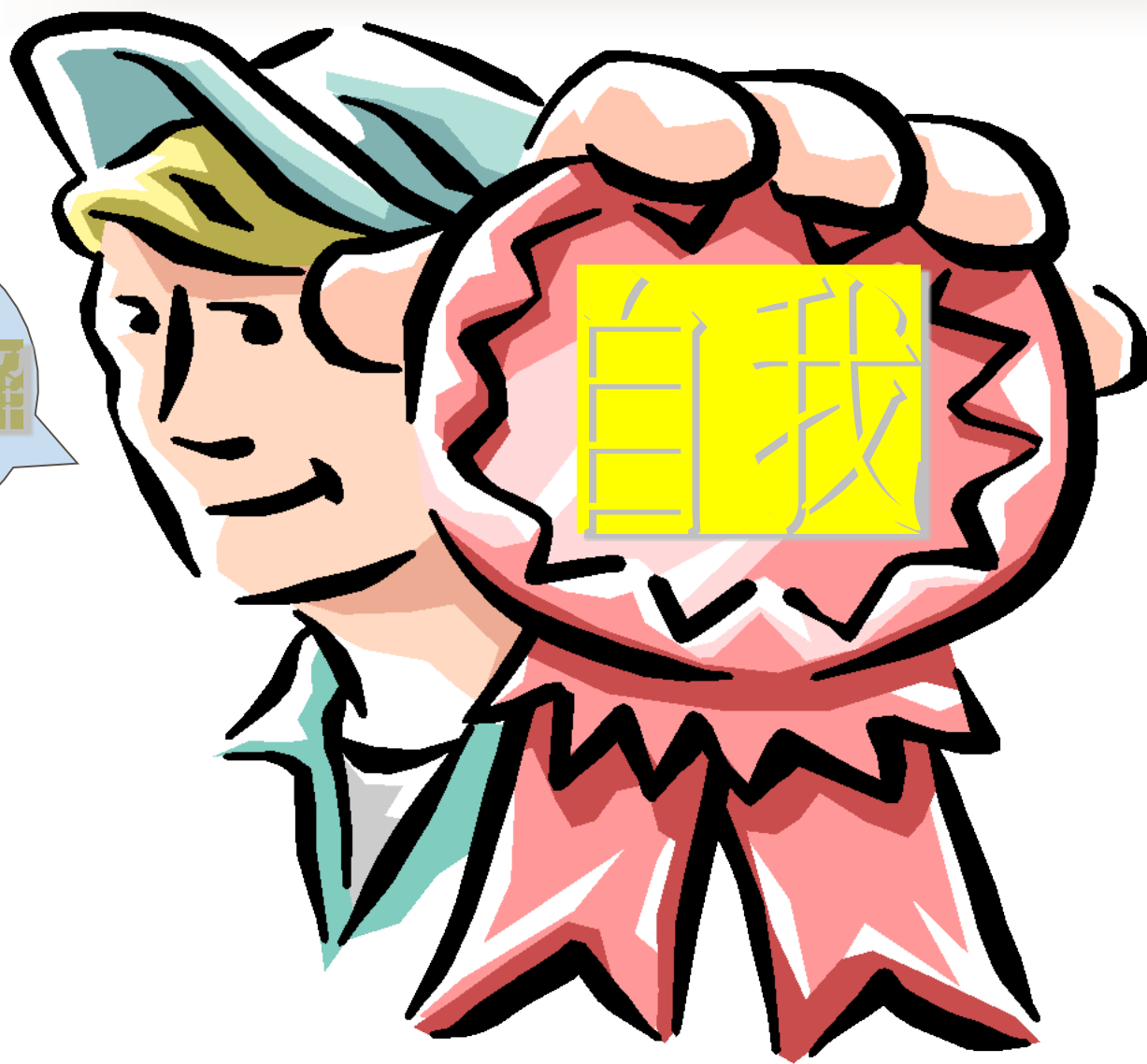
◎怎样接待顾客可以有效地向他销售我们相关的产品与服务？遇到顾客抱怨或投诉，有何方法可以有效地在最



员工工作中遇到的问题？

◎ 顾客对我们的产品感兴趣，但一经报价，他就说贵，如何能够说服顾客

我了解





员工心态

青春饭

1、精力不足

2、时间协调-上班/求学/恋爱

3、安全感

4、家庭/社会

5、同事/朋友/客人/上司



消极心态

- 随时散布疑云
- 有传染性
- 使人悲观

我们最大的敌人——



积极心态带给你

——为你带来成功环境的成功意识

——让你保持生理/心理的健康

——让你拥有爱心，.....

——让你内心平静，.....

——让你长寿并让生活平衡.....

——驱除恐惧，.....

——把失败视为自省的机会，.....

——在逆境中看到/找到成功的契机



心态是你真正的老板

自制的七个C——让你更成功

——控制自己的思想:	Concept
——控制自己的时间:	Clock
——控制接触的对象:	Contacts
——控制沟通的方式:	Communication
——控制自己的承诺:	Commitments
——控制自己的承诺:	Causes
——控制自己的目标:	Concern

将消极心态排除在心门之外

让自信心永伴你

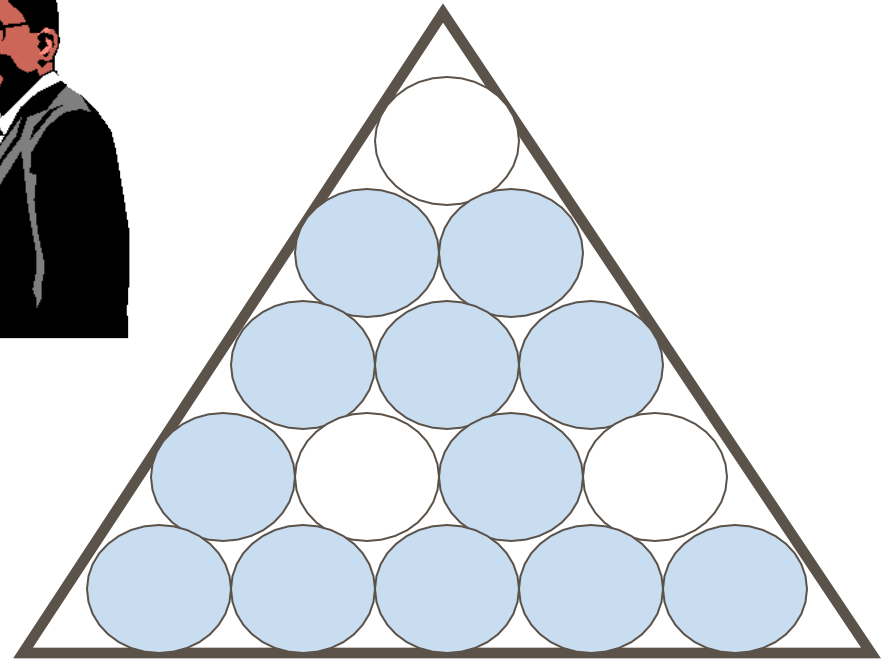
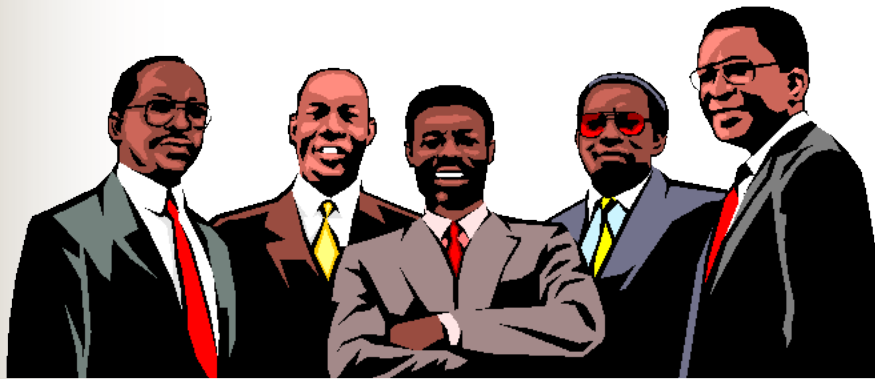
- 挑前面的位子坐。坐在前面的习惯（显眼的位置）
- 练习正视别人。正视别人等于告诉他；.....
- 把我们走路的速度加快速25%。抬头挺胸走快一点
- 练习当众发言，.... 主动发言是信心的“维他命”
- 哈哈大笑，它是医治信心不足的良药.....

“毕竟”、“总之”、“没办法”等

对你潜意识的心智，反复而肯定地下达积极命令

拥有信心才拥有进

角色认知——定位



我在那里?????

沟通——人际关系的建立

◎沟通注重事项

- ❑以最低方能理解的方式表达
- ❑沟通的KISS原则
- ❑有层次地叙述
 - ❑复述
 - ❑沟通途径的选择
 - ❑沟通渠道的选择



有效沟通的步骤

- 。了解你要说些什么
- 。了解你的对象
- 。引起对方的注意
- 。确定对方了解你的意思
- 。让对方记忆永存
- 。不时要求反馈





下对上沟通技巧

- 。除非上司想听， 否则不要讲
- 。若是意见相同， 要热烈反应
- 。意见略有差异， 要先表赞同
- 。持有相反意见， 勿当场顶撞
- 。想要有些补充， 要用引伸式
- 。如有他人 在场， 宜仔细顾虑

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/106142113024010141>