

餐饮服务培训方案

餐饮服务培训方案

餐饮服务培训方案 1

培训方式：提问、解答

第一模块：重新认识自我——礼仪的作用

内容：内强个人素质、外塑企业形象；

企业现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂

培训方式：分析、讲解

第二模块：服务人员工作意识的培养——微笑服务

一、案例分析：

他为什么为难服务人员？

思考：如果你去消费，喜欢什么样的服务人员？你是什么样的服务人员？

二、服务态度

什么是微笑？什么是微笑服务？

什么是正确的服务意识？

我为什么而工作，我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）

我应该怎么做（职业能力：态度>技能）

打造阳光心态（青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐）

培训方式：分析、讲解、演示

第三模块：打造一流的仪容仪表——服务人员职业形象塑造

仪容仪表规范

1，塑造良好的第一印象

第一眼印象=第一印象=首轮效应

7秒决定对方对你的第一印象，第一印象只有一次机会

2，自信是职业形象的开始

为什么空姐看上去美丽？

3，服装：制服的规范穿着

4，配饰：如何搭配（锦上添花还是画蛇添足？）

5，化妆：化妆是对顾客尊重的表现，化妆可以让你更自信
工作妆的规范

6，发式的规范

7，其它仪容规范

培训方式：分析、讲解、提问

总结：自我形象检查

第四模块：专业优雅的行为举止——服务人员职业形象塑造
仪态规范

标准的服务站姿训练(三种不同场合的站姿要求)

端庄的服务坐姿训练(五种坐姿要求)

稳健的服务走姿训练(不同场合下的行走姿态)

大方的服务蹲姿训练

服务中得体的手势与动作规范训练

鞠躬礼的分类与服务场景训练

微笑服务的魅力，如何训练空姐般的微笑

眼神与完美表达训练

进出房门、上下楼梯、进出电梯

不受欢迎的身体语言

问好、致意与鞠躬

指引、指示

递物、接物

培训方式：讲解、示范、实操

第五模块：酒店服务人员接待礼仪

一、接待前

自我形象检查

站姿的规范及禁忌

坐姿的规范及禁忌

几种消极的身体语言

微笑服务的魅力

眼神的使用范围

培训方式：讲解、分析、展示、示范、实操

二、接待中

顾客进门(迎宾人员及各岗位助理人员)

“三声”、“三到”、“三S”

问候的规范

怎样做引导

指引的手势

和顾客的交流(前台及其他岗位的要求)

记住客户名字、三A规则

名片：索取、()递交的时机与接受

做介绍(介绍自己、介绍他人)

握手、致意礼仪

鞠躬礼仪

递接物品

倾听的作用

文明用语及工作忌语

培训方式：讲解、分析、展示、示范、实操

三、送客

怎样道别

第六模块：服务用语-谈吐礼仪(可选)

服务用语的规范

如何用好接待文明用语

服务忌语三十句

赞美的重要性：学会称赞你的客人

倾听的作用与要领

培

训方式：讲解、分析、示范

第七模块：电话礼仪(可选)

一、打电话礼仪

重要的第一声

饱满的情绪，喜悦的心情

电话服务的声音要求——端正的姿态，清晰的声音

力求简洁，抓住要点

考虑到交谈对方的立场

使对方感到有被尊重、重视的感觉

打电话谁先挂

二、接电话礼仪

接电话服务礼仪

迅速准确的接听

认真清楚的记录

有效电话沟通

学会配合别人谈话

对方要找的人不在时

接听私人电话时

培训方式：分析、讲解、实操

第八模块：待客礼仪五步训练法(总结)

看——观察客户的技巧

听——拉近和客户的关系

笑——客户更愿意接受服务

说——客户更在乎怎样

动——运用身体语言的技巧

培训方式：分析、讲解、综合

一、在日常的服务工作中，常常有几种错误的观念和意识，不利于提高我们的服务质量：

1.在客人的需要不符合浴所服务的工作程序或服务程序时，如果客人的需要是正当的，我们往往不是尽力从客人的角度出发，急客人所急，想客人所想，千方百计地去满足客人一些个性化的需求。我们仅重视了规范化服务而忽略了个性化服务的观念。

2.服务人员在工作中难免会出现一些小疏忽小错误，但是当问题出现时，员工往往只是掩盖或尽力替自己寻找一些借口来弥补过失，

使得客人的感受愈来愈差，甚至导致客的过激行为和语言。

3.确实是顾客的错误，但员工缺乏浴所所倡导的“把理让给客人”，“客人永远是对的”这些服务理念的认识。因而不会给客人一个台阶，大大伤害客人的自尊和面子，从而使矛盾激化，造成客人投诉。

4.有时客人的素质较低，服务人员认为这样的客人不配“上帝”，在接待时厌烦，鄙夷的神情溢于言表。

二、见于对以上问题的认识，为避免以上事件的出现，在日常工作中应用职业五声服务。即：

- 1、问候声(如：您好)
- 2、接待中服务声(如：对不起，打扰一下，请问……)
- 3、得到别人帮助应有感谢声(如：谢谢)
- 4、做错事或做不到的事应有致歉声(如：实在对不起或非常抱歉)
- 5、送别客人应有道别声(如：再见)。

在坚持五声服务的同时，还应杜绝四语：

- 1、不尊重客人的蔑视声。
- 2、缺乏耐心的烦躁声。
- 3、自以为是的否定声。
- 4、刁难他人的斗气声。

进行谈话培训——纠正错误的说话语气和态度

一、在与客人平时的交谈中，要本着真诚、和蔼、热情友好的态度

与客人交谈。

1、要用正确的称谓正确礼貌地称呼客人，用词文雅，使用规范合乎礼仪的礼貌用语，避免使人为难的话题。

2、语音应以低音为主，但要吐字清楚，语句清晰，语气委婉含蓄，避免争执，善用幽默，掌握语言应变能力。

3、语调要注意高低昂扬适度，亲切委婉动听表现出温文而雅的良好形象。

4、要运用语气词来表达感情色彩;语速要因人而异，快慢适中根

据不同的对象，灵活掌握，恰到好处地表达让人听明白，让人理解，收到良好的效果。不可在客人面前以个人好恶评论其他客人和员工；态度热情、友好，尊重对方的风俗习惯，回避客人忌讳的事物；尽量给予客人适当的赞美；

二、与客人交谈的礼仪与注意事项

1、我们在与客人交谈不适宜向客人询问或避免询问有关客人隐私和风俗习惯方面的问题，包括：

- A、有关宾客的年龄、体重，尤其是女宾的年龄、体重方面的问题；
- B、有关宾客的薪水，财产的数额及其分配的问题；
- C、有关宾客的婚姻状况(包括孩子和配偶的情况)的问题；
- D、有关宾客身体残障和缺陷的问题；
- E、有关宾客馈赠礼品价值方面的问题；
- F、有关客客信仰的宗教忌讳方面的问题。
- H、有关宾客民族习惯与内俗忌讳的问题。
- I、有关宾客国家政治敏感或令其屈辱性的问题。

2、与宾客交谈时仪态方面注意事项

- A、不宜东张西望，应注意倾听客人的谈话；
 - B、尽量少用手势，在指点方向等不得已的情况下应抬手臂伸手掌，不宜用手指指指点点；
 - C、不应看手表；
 - D、不应在口中咀嚼食物和乱丢果皮；
 - E、不应当客人面打哈欠、喷嚏、咳嗽；在情急之下可用手或手帕捂嘴，侧身为之并道歉；
 - F、不宜流露着急、不屑一顾、鄙弃的表情；
 - F、切忌当客人面抓头挠耳、挤眉弄眼、挖鼻剔牙、*腰抓脚、掸衣抚背等，也不宜手舞足蹈、前仰后合状；
 - H、不说悄悄话状，
- 也不凑身*近客人听他说话，保持适当身体距离与良好姿态。

3、与宾客交谈时的仪态

与宾客交谈时应保持良好的身体姿态，包括站姿、坐姿和走姿，

态度谦和，精神集中，两眼尽量注视对方；表情轻松，多露微笑；如与农业生产人在静止状态说话时应保持适当的距离，一般以 1~1.5 米为宜；如与客人在行走时交谈，应注意处处礼让客人先行。其基本要求是：庄重、大方、谦恭、友好。

4、与客人交谈时语言方面注意事项

- A、称谓得当，正确礼貌地称呼客人；
- B、用词文雅，使用规范合乎礼仪的礼貌用语；
- C、避免使人为难的话题；
- D、语音适当，语调轻和，语气委婉含蓄；
- E、避免争执，善用幽默，掌握语言应变能力；
- F、不轻易下结论；
- H、不在客人面前以个人好恶评论其他客人和员工；
- I、态度热情、友好，尊重对方的风俗习惯，回避客人忌讳的事物；
- T、尽量给予客人适当的赞美；
- K、忌不懂装懂和缠着客人练习外语。

5、常用十四字礼貌用语

您、您好、请、谢谢、对不起、没关系、再见。

6、使用应答语

当客人表示赞美和夸奖时，作为员工应酌情礼貌回答“谢谢”、“您过奖了”、“我很高兴您喜欢我们饭店”、“谢谢，很乐意为您服务”等。

7、常用征询语

- A、我能为您做点什么？
- B、对不起，您可以说慢一点吗？
- C、如果您不介意，我可以……？
- D、您喜欢……吗？
- E、您喜欢……还是……？
- F、我可以……吗？
- H、您愿意……还是……？
- K、对不起，打扰您一下，请问……？

T、您看，这样……可以吗？

W、请问您还需要点什么吗？

8、向客人表示歉意时

A、在自己工作中不慎出错、失言或考虑不周时，应诚恳致歉，不应欺瞒躲闪。

B、道歉应适度，让对方明白你内疚的心情和愿意把工作继续做好的愿望即可，不应没完没了地唠叨，反而招致对方反感。

C、道歉不可过份自谦，低三下四，只须表示“对不起”，态度诚恳即可，否则会令人感到虚伪，有损自己形象与人格。

D、道歉应有事实依据。认错不宜夸张，适实适事，尤其是当客人也有责任时不应大包大揽错误，否则会给饭店带来不必要的损失。

9、使用告别语？

告别语是与人分别时所用的礼貌语言，以进一步加深留给对方的印象与友情，故语言中带有较多的挽留、惜别、祝愿等用语。

A、当客人暂离开您服务的地方，可以说“再见”、“慢走”、“呆会儿见”、“明天见”、“欢迎随时光顾”等。

B、当客人办完手续离店时，可以说：“希望您常来”、“祝您旅途愉快”、“一路平安”、“欢迎下次再来！”等。

C、当你离开客人房间或服务处所，可以说：“晚安，小姐(先生)”、“请好好休息，再见”，“我得去……了，谢谢您，再见”等。

进行服务礼仪培训——在服务要用最佳的仪态来为客人服务

要求在与宾客交谈时应保持良好的身体姿态，包括站姿、坐姿和走姿，态度谦和，精神集中，两眼尽量注视对方；表情轻松，多露微笑；如与客人在行走时交谈，应注意处处礼让客人先行。其基本要求是：庄重、大方、谦恭、友好。

一、接待的标准用语

前台接待人员做为销售的首角,还必须为客人提供关于浴所的设施及服务项目的准确信息,应熟练掌握店内各种设施的位置、服务项目和营业时间。除此之外,还要熟知市内、省内的旅游景点、乘车路线和其他相关信息。我们的'接待礼仪标准用语如下:

A、当客人进入大厅，马上迎前，应目视客人主动上前微笑、问好。
先生(小姐),早上好!/中午好!/下午好!/晚上好!/您洗浴还是住宿?

B、客人如果要查询洗浴或者住宿的客人 先生(小姐),早上好!/中午好!/下午好!/晚上好 、 您能告诉我您要查询的客人的手牌号码吗

不良习惯

1、衣冠不整 2、服饰不适 3、礼貌不周 4、礼节不妥 5、修养不足
6、精神不振 7、举止不雅 8、表情不佳 9、不讲卫生 10、化妆不当

十、酒店职业用语 1、七声十七字：七声：来有迎声、去有送声、服务宾客有称呼声、客人表扬有致谢声、客人批评打扰客人有致歉声、客人欠安有问候声、客人交办事宜有回声。

十七字：您、您好、谢谢、请、对不起、再见、欢迎再次光临。2、服务语言的原则：

(1)主动(2)热情(3)真诚，特别是在语言交往中必定要真诚。(4)平等(5)友好(6)灵活

3、服务语言的要求：

(1)明晰准确(2)简明准确(3)态度和蔼(4)当好参谋

4、礼貌服务用语的正确使用：

(1)首先学好用日常礼貌用语：

久仰拜访留步劳驾借光请教赐教光临高寿失陪恭候包涵打扰久违
拜托告辞请问多谢

(2)注意说话时的举止：与宾客说话时，应站立着始终保持微笑，用友好的目光关注对方，随时察觉

对方对服务的要求，同时认真听取宾客的陈述，以示尊重，切忌口沫飞溅、手舞足蹈。(3)注意说话时的语气、语调和语速。

(4)注意选择适当的词语：例如用餐——吃饭、一共几位宾客——一共几个人、贵姓尊姓怎么称呼——你叫什么

(5)注意语言要简练，中心要突出。

(6)注意避免机械性的使用礼貌用语。

注意不同语言在表达上的差别：例如：祝您一路平安——祝您一路顺风(飞机受风的影响)。

5 礼貌服务用语：(1)欢迎语：欢迎光临、欢迎您来这里就餐、欢迎您到——酒店来。

(2)问候语：早上好、中午好、下午好、晚上好、晚安、先生好、太太好、女士好、您好

(3)祝贺语：祝您生日快乐、节日快乐、新年快乐、圣诞快乐

(4)征询语：请问您有什么事情？我能为您做些什么吗？您的事情我马上就办，您还有别的事情吗？请问您还需要别的吗？您还有其它需要吗？

(5)答应语：是的、好的、我明白了、我知道了；请稍等、请稍候；马上就到、这是我应该做得；照顾不周的地方请多多指教(原谅)

(6)道歉语：实在对不起，请您原谅；打扰您了请原谅；感谢您的提醒对不起这是我的错误(过失)；对不起让您久等了；对此向您表示歉意。

(7)指路用语：请往这边走，先生请在这里上楼(下楼)请跟我来

(8)答谢语：感谢您的光临、能为您服务感到非常高兴(荣幸)、感谢您的支持

(9)告别语：再见欢迎再次光临；祝您一路平安；请走好欢迎再来；非常感谢欢迎再次光临。

(10)电话用语：您好——先生女士；我怎样称呼您？请问您贵姓？请问您找哪一位？请不要挂断

酒店礼仪：礼貌服务的原则和规范

1、礼貌：在人们的日常交际活动中，应有的容貌方式和道德品行，是人们相互表示敬重和友好的行为规范。具有情感性、规范性。

2、礼节：是礼貌行为的运用尺度，是对他人礼貌态度的外在表现，是礼貌、行为、语言、仪态的具体规范，是人们在交际场所，日常生活中，对他人表示尊重、问候、感谢、致意的一种形式。

3、礼仪：是人们为了表示礼貌行为和礼节而进行的礼宾形式，一般是在较为正式，隆重的场所，以及各种庆典活动中人们的礼宾形式。

二、礼宾服务坚持原则先主宾后主人、先女宾后男宾、先主要客

三、礼貌服务的原则和规范规范：礼由我出、善待他人原则：善待宾客而不是过于亲密

言之有礼、言之有趣提供服务而不是受雇于人

举止得体、热情好客礼让三分而不是低三下四

助人为乐而不求索取四、常施礼节的运用

1、致意、寒暄

(1)a 握手礼：距离受礼者一步，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并齐，拇指张开，不可用力过猛，时间过长。B、年轻的、地位低的是由主人、年长的、地位高的、女士先伸手。C、决不可以交叉握手。(2)点头礼：距离受礼者 0.5 米—1 米，面带微笑，点头问好(3)举手礼、鞠躬礼……

2、称呼礼节(日常工作)

(1)先生、太太、小姐、女士、老先生(戒指);(2)得悉宾客姓名后，称呼与姓氏搭配使用，以示熟悉和重视“李先生”“王太太”“张小姐”;(3)冠以职位或学位“总裁先生”“教授先生”。

3、问候礼节

(1)初次见面，主动说：“您好，欢迎 XXX;(2)不同时刻遇见宾客可分别说“早上好、下午好、晚上好”; (3)道别送行时，“晚安”“再见”“再会”“祝您一路顺风”“希望您再次光临”; (4)生日、喜庆日“祝您生日快乐”“祝您健康长寿”; (5)宾客患病“您感觉怎么样，是否要我去请医生来，请多保重”。

4、交谈的礼节(1)内容健康，不涉及个人隐私(与工作有关)。

(2)语言简单明了，语气亲切和善，表情端庄大方、自然得体。

(3)谈话时，保持与对方距离约两步，两眼平视对方面部三角区，谈话中尽量不用手势。

(4)谈话现场中，有三个以上的要顾及第三者。

(5)可于客人进行有关菜肴、天气、饮料、旅游风光、体育运动为话题的交谈，但不能问及客人的经济收入、婚姻状况、宗教信仰、年龄等情况。

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/358134063046006052>