.



范文

.

目 录

第一编 如何满足顾客需求

优质服务的基本概念

完成优质服务的步骤

提供优质服务的步骤

获得顾客反馈信息的几种渠道

满足顾客的需求

需要挽回顾客投诉

向顾客推销优质服务

确保顾客成为回头客

第二编 如何平息顾客不满

一、为什么平息顾客的不满很重要

二、顾客为什么会不满

三、避免顾客不满你能做的事情

四、你如何平息顾客的不满

五、创造一个让顾客满意的环境

范文

.

之一

如何满足顾客需求

范文

.

优质服务的基本概念

什么是服务

服务涉及两个基本特征:程序特性和个人特性。每个特性对于提供优质服务来说都是至关重要的;程序特性指提供产品和服务的方法和程序，个人特性指在与顾客打交道时采用怎样的态度、行为和语言技巧。

酒店的“大服务”概念

上级为下级服务

二线为一线服务

上工序为下工序服务

全员为顾客服务

相互服务、相互监督、相互协调，才能共同创造对客的优质服务。
服务品牌:情满人间

我们从一次又一次与顾客的交往中，从一个又一个顾客满意的笑容里，从员工之间的相互关注中，从对员工的“严”与“情”的思维碰撞中，体验到了情感的魅力，提炼出一个“情”字作为水上人间品牌的文化“内核”，把我们的服务品牌定义为“情满人间”。情满人间，意味着:对顾客，我们把亲情溶入服务之中;对员工，我们把厚爱倾注在他们的成长进步和生活关照之中。 服务的四种类型

一、冷淡型:

服务特点:程度面和个人面都较弱。

程序面:1、慢 2、不一致 3、无组织

4、不方便 5、混乱

个人面:1、不敏感 2、冷淡 3、缺乏感情

4、疏远 5、不感兴趣

给客人的信息:我们不关心你。

二、生产型

服务特点:程序面很强，个人面较弱。

程序面:1、及时 2、有效率 3、统一

个人面:1、不敏感 2、缺乏感情 3、疏远

4、不感兴趣

范文

.

给客人的信息:你是一个数字，我们在此对你排列 三、友好型:

服务特点:个人面很强，但程序面不强。

程序面:1、慢 2、不一致 3、无组织

4、混乱

个人面:1、友好 2、优雅 3、有兴趣

4、机智

给客人的信息:我们在努力，但实在不知道怎么做。 四、优质型:

服务特点:程序面和个人面都很强。

程序面:1、规范 2、及时 3、高效率

4、统一

个人面:1、友好 2、优雅 3、和谐

4、有兴趣

给客人的信息:我们关心你，并提供服务来满足你。

服务失败的表现

1(精神沮丧，容易生气;

2(宁愿自己(和物)做事，也不愿同人打道; 3(喜欢以自我为中心、焦点;

4(办事拖拉;

5(认为服务工作的技巧比让顾客满意更重要; 6(办事按部就班;

7(让顾客知道酒店永远是对的。

为什么要提供优质服务,

1(服务行业中，酒店越来越多，发展越来越迅速;
2(竞争越来越激烈，手段越来越多;

3(酒店对顾客的理解越来越深，想方设法满足其需求;
4(优质服务才能创造经济效益。

具备向顾客提供卓越的优质服务的条件

1(态度积极乐观，喜欢与人一起工作或为他人工作;

范文

.

2(能把客人而不是自己置于舞台中心，精力充沛，办事迅速;

3(把自己的工作看作是一种人际关系的职业，富有灵活性，喜欢新的要求和实践;

4(对人诚恳热情，乐意帮助别人，不与他人争是非曲直;

5(不取笑他人的长相和生理缺陷，不背后议论传播他人的不是和隐私。

6(能多动脑筋观察客人的需求和喜好，能用心记住客人的姓氏和喜好。
完成优质服务的步骤

当你满足当你识别了客人的出客人需需求时你求时你就?

就进入第进入第二三阶段 阶段

? ?

？当客人成当你向客为你的回人显示一头客时，你种积极热就成功了
情的态度

时，就进第

第一阶段

提供优质服务的步骤

4-1步骤(一):

对顾客显示积极热情的态度

态度是心灵的表白，这种心灵表白受感情、思想和行为倾向的影响。态度有相互性，一般来说，你对别人是什么态度，别人对你也是什么态度。我们的酒店精神是:以情服务，用心做事，正是这八个字使我们从情感上贴近顾客，范文

.

成为情感的富有者，企业精神要求我们满怀热情和亲情为顾客提供服务，在优质服务上的第一步中它就体现在对顾客积极的态度上，具体有以下表现: **4-1-1**积极热情态度的表现

1(热情主动地为每一位顾客服务，不管他(她)的年龄多大或相貌怎样;

2(即使在事事不顺的时候，仍能对顾客保持积极热情的态度;

3(在工作中，提供的服务质量越高，自我感觉就越好;

4(遇到难以打交道的人时不会生产消极情绪;

5(认为做好工作中的每件事都是重要的;

6(见到顾客有困难和需求，能从心里为顾客着急，并设法帮助其解决;

7(顾客对你的服务表示满意或给予称赞时，能感到非常高兴;

8(当顾客带着抱怨来到酒店(尽管不是你的错)或对你的服务抱怨时能及时给予化解并使顾客满意。

4-1-2显示积极热情态度的要求

A 外表

1(展示你的最佳形象

与别人交往的过程就像一名演员在舞台上表演一样，创造良好的第一印象是最基本的要求。当你与顾客接触时，你的“个人形象”越好，你的态度就显得越积极。

2(形象的表现方面

(1)发型及头饰;

(2)面孔及化妆;

(3)手、指甲、牙齿;

(4)服装及饰物;

(5)个人的清洁程度;

(6)个人的言行举止。

总体要求:干净、整洁、得体、外表达到职业化。

B 形体语言表达

信息的传递有一半以上可用形体语言来表达。

规范的形体语言表现有:

(1)走路时总是昂首挺胸，步伐稳健;

.

(2)手臂摆动自然且不矫揉造作;

(3)面部肌肉放松并能得到很好的控制;

(4)微笑自然、大方、得体;

(5)形体动作从容、放松且有节制;

(6)与人交谈时态度自然并注视对方的眼睛。

C 说话时的语气

说话时的语气和方式往往比说话的内容更重要，与人交谈时应该注意保持语调的轻松和愉快，努力做到:

(1)说话时语音清晰明了、自然;

(2)始终保持真诚、自然的微笑;

(3)无论对方持何种态度，均能很好地控制自己的情绪和语气。

D 掌握打电话的技巧

打电话的技巧十分重要，因为在电话中:

1)你只能依赖你的声音传递信息，书面语言、文字表达和目光示意在(

此时都派不上用场;

(2)此时，你是酒店的唯一代表，你的语言代表着酒店形象;

(3)当你面带微笑与顾客通话时，你的语气也会相应地显示出一种积极热情的态度。

E 保持精神饱满

时刻让自己保持精神饱满，并以良好的情绪感染顾客，让顾客感觉你很有朝气，这是服务人员做好本职工作的基本条件。

接待过程过于漫长会使员工变得疲惫、沮丧、无精打采，甚至会反应迟钝或对顾客失去耐心，这些情况都会大大降低你提供优质服务的能力。 **4-1-3**步骤(一):小结

在工作保持一种积极热情的态度，需要:

1(要发自内心地喜爱自己的工作;

2(通过你的言行把喜爱之情传播给你的顾客、上司和同事。 **4-2**步骤(二):识别顾客的需求

服务过程中的两个追(企业成功要诀):追寻顾客的需求，追求顾客的赞范文

.

誉

追寻顾客的需求(包括顾客的意见和建议):是为了了解顾客在想什么、

需求什么，从而为满足顾客的需求提供信息;

追求顾客的赞誉:只有达到顾客十分的满意，才能得到顾客的赞誉;

对“需要”的理解:需要是客人必须的、一定的、应该得到的服务和满足;

对“需求”的理解:需求是客人期望得到的服务和满足。

4-2-1识别顾客的需求，需要了解顾客需求

A 对你的顾客需求了解的内容:

(1)顾客需要什么;

(2)顾客需求什么;

(3)顾客想什么;

(4)顾客感觉如何;

(5)顾客是否满意;

(6)顾客是否成为你的回头客;

B 顾客需求的类型(顾客的十大需求):

(1)受欢迎的需求;

(2)及时服务的需求;

(3)享受舒适的需求;

(4)有序服务的需求;

(5)被理解的需求;

(6)被帮助和被协助的需求;

(7)受重视的需求;

(8)被称赞的需求;

(9)被识别或被记住的需求;

(10)受尊重的需求。

4-2-2识别顾客需求，需要了解优质服务的时间要求

懂得服务的时间要求，做到及时服务，这对于能否提供优质服务来说十分关键。

实践题(一):

请填写下列服务的时间要求:

范文

.

(1)顾客来到服务台应在 秒内向客人问候或确认客人的到来。

(2)顾客的特殊要求应在 分钟内得到答复，并在 分钟内给予解决。

(3)得知顾客投诉信息后 秒内赶到现场，投诉事件在
时间内得到处理，如自己处理不了，在 时间内反馈给主管(上级)，在
时间内主管(上级)赶到现场，在 时间内问题得到解决。

(4)电话应在 声铃响内予以接听。

(5)接到电话报修 分钟赶到现场并在 时间内修复。 **4-2-3**识别顾客的需求，需要预测顾客的需求，领先顾客一步

所谓领先顾客一步，就是要想顾客之所想，急顾客之所急，做顾客只是在想而还没有开口或不好意思开口的事情。对顾客服务，你必须提前考虑下列问题:

(1)你是否考虑到顾客的全部需求,

(2)顾客的下一个需求是什么,

(3)怎样改善对顾客的服务,

实践题(二):

请填写下列情况发生时顾客的预计需求:

(1)顾客等候服务已很长时间

预计需求 。

(2)顾客不停地看手表

预计需求 。

(3)两位顾客在前台登记，其中一位抱小孩

预计需求 。

(4)一位顾客怀抱婴儿在西餐厅就餐

预计需求 。

(5)一位住店的顾客在票务中心购买明天6:00的航班

预计需求 。

正确预测是天天、事事成功的关键

范文

.

4-2-4识别顾客的需求，需要殷勤待人

殷勤是理解顾客欲望和需求的技巧。殷勤与及时预测不同，它要求你通过试探的方式来了解顾客的需求。

殷勤待人，需要观察顾客

1(观察顾客时要求敏锐。

观察顾客的需求，要对顾客发生的(有时是无意识的)非语言及语言信号非常敏感。

实践题(三):

请填写下列情况发生时顾客的预计需求:

信号 可能的顾客需求

(1)顾客的年龄: 年轻

年老

(2)顾客手中拿着 鲜花

蛋糕

(3)服饰: 非常时髦

过时

(4)语言能力:非常流利

不流利

(5)态度: 积极

消极

2(观察顾客的需求要投入感情

投入感情就能理解一切，这就是说，你要设身处地为顾客着想，你必须

通过顾客的“眼睛”和表情去观察和体会，这时你必须“换位思考”，你必须

问自己“如果我是这位顾客，我会需要什么,”，就像你自己一样，顾客也需

要被给予:

(1)帮助 (2)尊重 (3)安慰

(4)同情 (5)记住 (6)肯定

(7)安全 (8)诚信 (9)参与

(10)称赞 (11)理解 (12)重视

.

4-2-5识别顾客的需求，需要了解顾客四种最基本的需求

1(被理解的需求

你在与顾客有效的交流过程中，顾客发出的信息需要得到正确的理解，这不仅需要你在感情上分享或分担顾客的喜和忧，而且要使之在服务中得以体现，情感或语言上的障碍都会影响理解的正确性。

2(受欢迎的需求

对于有业务往来的顾客，如果顾客感到自己像一个局外人的话，那么这位顾客就不会成为回头客，顾客需要感到你十分乐意见到他，并且他的到来对你来说很重要。

3(受重视的需求

自尊是人类的强烈需求，我们都喜欢受到别人的重视，顾客也一样。为此，你所做的任何事情都要本着重视顾客的原则，让顾客感到自己是一个特殊的人物。

(享受舒适的需求 4

顾客需要物质上的舒适，希望有一个舒适的用于等候、休息、睡眠、谈话、就餐、娱乐、健身和开展业务的场所;同时顾客也需要心理上的舒适，需要特殊需求的满足和服务人员的热情照顾。

对客人的四个充分理解:

充分理解客人的需求

充分理解客人的心态

充分理解客人的误会

充分理解客人的过错

如何根据客人的表面行为(说的或做的)来判断客人的下列需求:

1(被理解的需求;

2(受欢迎的需求;

3(受重视的需求;

4(享受舒适的需求。

服务差异观:

有效服务和无效服务的差别在于感受、诚意、态度和人际关系(服务)技巧的不同。而这一切都是可以学习的。

范文

.

4-2-6识别顾客需求，需要善于倾听

A(成功倾听的五种方法:

1(不要说话;

2(避免分心;

3(注意其他人在说什么;

4(探寻真实的含意;

5(给予反馈信息。

B(有效的倾听是一种技巧:

倾听是一种主动行为，需要我们参与和投入其中。有效的倾听是通过整个身体来完成的，正确的目光接触和身体姿势有助于增加倾听的效果。

感情价值:

感情常常比语言本身更重要，我们必须寻找隐藏在语言下面的感情，那才是真实有效的信息。感情是最重要的。

请判断下列对倾听的看法的正误:

1(有效的倾听是一种技巧，掌握这种技巧对我们大多数人来说都是困难的，练习和训练能帮助我们提高倾听的能力。

2(我们自然而然的学习倾听，训练没有必要。

3(倾听能力取决于智力。

4(智力与倾听技巧之间没有关系。

5(听力是一种生理现象，它与我们所讲的倾听能力几乎没有关系。事实上，听力下降的人常常成为非常有效的倾听者。

6(倾听能力与听力密切相近。

7(倾听是一种主动行为，倾听需要我们参与和投入其中。

8(倾听是一种被动行为。

9(性格对倾听具有重要的影响。

10(性格对倾听能力基本没有影响。

11(有效的倾听是通过整个身体完成的，正确的目光接触和身体姿势有助于倾听。

12(倾听是通过耳朵完成的。

范文

.

13(感情常常比语言本身更重要，我们必须寻找语言下面的感情，它们

常常是真实的信息。

14(倾听注重内容第一，感情第二。

4-2-7识别顾客需求，需要获得顾客反馈

寻求顾客的反馈信息，不仅可以提高服务质量，而且对改进酒店经营也将有很大帮助，获得顾客反馈信息需要了解下列内容:

(1) 顾客想要什么;

(2) 顾客需求什么;

(3) 顾客感受如何;

(4) 顾客对酒店有什么意见和建议;

(5) 顾客是否满意。

获得顾客反馈信息的几种渠道:

(1) 仔细倾听顾客说些什么;

(2) 制作信息反馈卡，让顾客对服务加以评论;

(3) 给顾客一个特别的电话号码，让顾客阐述意见并提出建议;

(4) 让服务员在适当的时间、地点寻求顾客的反馈信息;

(5) 保证经理与顾客经常接触;

(6) 采用某种方法请顾客提出批评并对顾客的任何抱怨给予积极的答复;

(7) 接受所有积极的评论和反应，也接受任何消极的评论和反应;

(8) 组织营销人员定期向客户寻求意见;

(9) 组织专人电话调查顾客对服务是否满意;

(10) 建立自己的网站或网页，通过网格反馈获取信息;

(11) 建立客史档案;

(12) 服务人员通过对客人的观察;

(13) 外出拜访客户;

(14) 请暗访客人来酒店;

(15) 电话征询客人意见;

范文

.

(16) 对菜品进行统计分析;

(17) 发放信函;

(18) 营销部宴请客人时征询意见;

(19) 考察市场;

(20) 设立顾客投诉箱;

(21) 对顾客施行有奖征询;

(22) 举办和顾客之间的交流会。

实践题(四):

请列出其他获取顾客反馈信息的渠道:

4-2-8步骤(二):小结

识别顾客需求最好的方法是站在顾客的位置，从他们的角度去观察。

4-3步骤(三):满足顾客的需求

满足顾客需求，就是我们的成功

永远不能对客人说“NO”，因为顾客满意是我们服务的宗旨。无论顾客的需求多么难办，首先要以能“办成”的态度去办。

在职权范围内能办的事情，立即向顾客承诺，并在顾客预期的时间内兑现，超出职权范围的问题，按照“119”原则火速逐级请示解决。

对顾客的需求必须给予答复。要清楚，逐级请示只是过程，为顾客解决需求和困难才是目的。在经过努力确实无法满足客人需求时，要给客人一个让他感到我们已经尽心尽力的答复。

要做好延伸服务，即当客人的需求超出我们酒店的服务能力或客人在店外遇到困难时，我们也应主动为客人解决需求和困难，使客人满意。

遇有“老、弱、病、残”或其他需要紧急帮助的顾客，不必请示即可全力投入援助，从第一个面对顾客的员工开始，接力式为顾客服务到底。

4-3-1满足顾客的需求，需要履行重要的后勤服务

要实现对顾客的特别关照，必须要有充沛的精力和浓厚的兴趣去执行后勤事务，后勤事务要求每个人做好本职工作，了解为客服务所需的一切，包括人、财、物、料和设备、设施等，这些都是优质服务的组成部分。

实践题(五):

范文

.

请回答下面两个问题:

1(你一般做哪些后勤事务,

2(列出你所做的主要后勤事务。

4-3-2满足顾客的需求，需要简明表达的能力

表达能力与表达方式会使工作成功，也会使工作失败，在向顾客表达时，要努力做到:

(1) 理解顾客的自尊心理;

(2) 复述顾客的话，有助于消除误会;

(3) 使用简单易懂的词句;

(4) 在口头信息之后附加书面信息，使表达更有效;

(5) 辅导、帮助顾客或同事时，应注重行为而不是个性;

(6) 用语气传递的信息与言辞一样甚至更加重要;

(7) 不论说什么，你的形体、语言，都直接向他人传递信息;好的员工总是与他的直接上级保持良好的信息沟通。

总之，语言要简短、明快;内容要具体，长话要短说;要学会如何“表达”，而不是如何“传达”。

思考题:

1(列举本部门工作中关于口头信息之后附加书面信息的具体实例。

2(传达和表达的区别。

4-3-3满足顾客需求，需要说话恰到好处

在优质服务的第一步骤中，你利用你的外表、形体语言及说话的语气等，向顾客展示了一种积极热情的态度。现在，为了把顾客当作家人，我们必须考虑所使用的评议，选用恰当的语言和恰当的语气是非常重要的。

实践题(六)

请填写工作中与顾客交谈时的典型用语，包括问候语、业务用语、以及结束语。如:

礼貌用语:

您好/早上好/晚上好。

请问，我可以怎么称呼您,

欢迎光临海景花园大酒店~

范文

.

非常高兴再次见到您。

业务用语:

先生，请问您用哪种方式结帐,

先生，请这边走。

小姐，我能为您做点什么吗,

小姐，您有什么需求请打电话与我们联系，我们随时为您服务。

先生，请允许我将您点的菜复述一遍好吗,

道别语:

请慢走，欢迎您再次光临~

祝您平安~

祝您一路顺风/旅途愉快~

满足顾客四种基本需求，需要:

对顾客表示理解(被理解的需求)

使他们感到受欢迎(受欢迎的需求)

使他们感到受重视(受重视的需求)

创造舒适的感觉(享受舒适的需求)

服务过程中的三个不允许:

不允许任何人向顾客(一线、下工序)提供“NO”服务;如果自己不能

满足顾客的需求，必须及时反馈、请示上级，直至总经理。
不允许任何人隐瞒劣质事件、顾客的不满和抱怨。
不允许任何人对顾客的抱怨(投诉)处理(反馈)不及时，处理结果使

顾客不满意。

顾客意识:

顾客的需求永远是一个随时移动的目标，他们今天对你的期望永远比昨天高，因为同类企业间的竞争为顾客提供了选择最好的机遇，当你达到了这

个目标时，它又有了新的变化。除非你不断求好，否则，他们就会离你而去。

忧患意识:

一个无法达到顾客期望和满足顾客需求的酒店就等于宣判于死亡的酒店。

范文

.

实践题(七):

请根据下列顾客的四种基本需求及所对应的情景信息，写出你的建议及

具体做法:

被理解的需求

1(客人在西餐厅取食品时将餐具掉在地上。

具体做法:

2(客人就餐时，误将洗手盅的水喝掉。

具体做法:

3(客人因喝酒过度，将污物吐在你身上。

具体做法:

受欢迎的需求

1(客人入店后，主动递上名片。

具体做法:

2(客人在就餐过程中，向你炫耀他的服饰、家人或工作。 具体做法:

受重视的需求

1(客人自称是酒店的大客户或酒店领导的朋友。

具体做法:

客人在消费过程中，对酒店的服务或硬件提出意见和建议。 具体做法:

享受舒适的需求

具体做法:

1(客人在前台登记入住时，指定房型，但该房型已售完。 具体做法:

2(客人指定要一个大的餐厅，而餐厅已被预订完。 具体做法:

4-3-4满足顾客需求，向顾客推销优质服务

向顾客提供延伸服务，推销优质服务，是你工作的组成部分。延伸服务

是使顾客成为回头客的重要方式之一，延伸服务需求投入感情。推销服务要通

过以下几种途径:

范文

.

1(增强自己提供服务的意识;

2(介绍本服务(含产品)的特点;

3(描述这些服务能给顾客带来的益处。

实践题(八):

1(请列出延伸服务的内容。

2(请列出延伸服务的做法(列出可提供的服务，描述这些服务的特征及对顾客的益处)。

(附)商务客人的特点:

1、时间观念强;

2、信息观念强;

3、需要随时提供办公服务;

4、希望方便快捷的同外界或合作伙伴取得联系。

4-3-5满足顾客的需求，需要在突遇不测事件时，提供优质服务

在异常情况下提供优质服务将更具有挑战性。不测事件常常给提供优质服务的能力带来过多的负担，但每一件不测事件都将是一个强大的挑战。

虽然，并非每件事都能在发生前预测到，但一般的情况都可以预见，在类似的情况下，预防意外事故发生的计划就可以用来帮助我们在非正常情况下开展工作。

4-3-6满足顾客的需求，需要为不测事件做准备

事情并不总是按计划进行的，当不测事件发生(或将要发生)时，应与顾客服务有关的公司提出设计好的方案，但最好的方法是对可能发生的错误事先予以考虑，并提前拟定补救措施。

实践题(九):

下面列出了许多不测事件，将那些可能碰上的事情圈出来，并填写预防意外事故相应的行为计划，可以用来帮助保持优质服务。

不测事件 应急计划

1(突降暴雨

2(高温天气

3(温度骤降

4(锅炉突坏 范文

.

5(空调停止供冷 6(空调停止供热 7(突然停止供水 8(突然停止供电
9(电脑死机 10(洗衣设备故障 11(顾客拥挤 12(人手不足 13(
突发火警 14(顾客突然发病 15(电话总机坏机
请列举其他可能的突发事件及其应急计划。

4-3-7步骤(三):小结满足顾客的需求，需要

履行你工作中所有的任务和职责

履行重要的后勤事务

向顾客/主管(或上级)/同事/传递准确的信息

满足顾客的四种基本需求

做好延伸服务

当不测事件发生时，继续提供优质服务

4-4步骤(四):确保顾客成为回头客

美国某家公司对来店消费不再回来的客人曾做过如下统计:

1%的顾客去世了

3%的顾客搬家了

4%的顾客自然地改变了偏好

5%的顾客听从了朋友的劝告

9%的顾客到其他地方选择了更好的消费场所

10%的顾客是习惯性地抱怨者

68%的顾客选择别的场所是因为原来的公司对他们的需求漠不关心
顾客不是蛋糕上的糖霜——
他们是蛋糕。糖霜就是优质服务带来的良好信

誉和丰厚利润。

范文

.

4-4-1确保顾客成为回头客，需要你努力做到

(1) 始终喜欢顾客，即使顾客不喜欢你;

(2) 即使你不高兴，也要面带微笑;

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/588025125033006053