



效劳认知

效劳员的九大职业能力



效劳的概念？



- 效劳的定义：指从事效劳的效劳者，在对行业岗位认知和理解的根底上对顾客情感和行为的倾向。
- 情感倾向内容：尊客、敬客、爱客、顾客至上。
- 行为倾向内容：迅速为顾客提供各种方便和帮助。
- 核心内容：是向顾客表达出由衷的欢送、热情、关注和感谢。



饭店效劳的定义：

- 饭店效劳是有形的实物和无形的效劳行为所构成的综合体。他通过提供效劳者的一系列的劳务行为和活动所表达。
- 效劳——以满足宾客的生理需求和心理需求为目的。也可以说，饭店效劳是由效劳人员通过效劳行为向客人提供方便和帮助的一种形式。他的目的是让客人获得良好的感受。



顾客是什么？



- 效劳的三重境界
- 顾客满意——用标准化效劳既可以到达
- 顾客惊喜——用个性化表演化艺术化的效劳即可到达
- 顾客感动——用真情、真心、真意才可到达
- 主“贤” 客来“勤”
- 殷勤好客 络绎不绝



围绕效劳概念的特性我们延伸出
顾客的感受=顾客的期望值：



- 1、欢送：效劳人员对他的到来是有充足的准备的〔环境卫生、物件、能满足客人一切需求的心态、自信绽放的笑脸〕
- 2、礼貌：效劳人员是微笑的、态度是尊重而友好的、语音是亲切悦耳的、语调是愉悦的、感受是温和温暖如沐春风的
- 3、印象：效劳员干净整洁、优雅端庄、落落大方，环境、效率、态度
- 4、专业：专业博学、技术娴熟、流程顺畅、业务精通、操作利落、有问必答〔这些都需要平时多积累，用力气做事能把事情做完，用心做事能把事情做好，用智慧做事能把事情做到极致〕



顾客根本需求——

为了满足顾客日益增长的需求我们必须 不懈努力

- 环境干净、整洁、舒适。
- 饭菜可口，温度适宜，价格合理。
- 效劳员礼貌、热情、真诚、友善。
- 接待各层次的朋友不丢面子。
- 能满足多层次客人的需求，善解人意。
- 与酒店工作人员熟悉，得到应有的尊重与帮助。
- 平安：食品、人身、财产、隐私。



效劳内涵



- 酒店是客人的家外之家，当他初来乍到并不熟悉时，我们要关心细致、体贴入微，当他经常光临熟悉时，我们要待客亲切、自然、友好、熟悉，待客似亲人。
- 老客户，久别重逢—亲切热情，熟悉温暖，相见欢
- 新客户，一见如故—真诚友好，细心呵护，喜相逢
- 综上所述，效劳的关键字：熟悉、亲切、热情、自然、和谐，客我一家才是酒店效劳的最高境界。
- 善待客人，就是善待我们自己！
- 在对客效劳中、在无私给予中、在付出中得到丰厚回报，提高自我、展示自我、成就自我！



效劳是怎么一回事？？



- 就是在努力满足客人需求的同时提高自身职业素养、培养卓越职业能力、养成良好职业习惯，逐渐提高日趋完善。
- 这么一回事...



- 制度化、标准化、流程化、
标准化是酒店效劳的根底





• 个性化、亲情化、表演化、艺术化 是酒店效劳的升华





效劳人员必须具备的

项能力



效劳员职业能力要求



- 1、树立良好职业形象的能力
- 2、养成良好职业习惯的能力
- 3、熟练掌握业务知识及技巧的能力
- 4、驾驭自如的语言表达能力。
- 5、牢牢吸引客人的交际能力。
- 6、敏锐的观察能力
- 7、深刻的记忆能力。
- 8、灵活机智的应变能力。
- 9、主动热情的营销能力。



1、树立良好职业形象的能力



- 良好的职业形象是效劳员与顾客打交道的第一要素，表达了一个效劳人员的良好职业素养和道德品行。
- 效劳人员在对客效劳中直接面对客人，言谈举止，一笑一颦无不展现在客人面前；良好的职业形象会给客人留下深刻的第一印象。
- 效劳员必须具有树立良好职业形象的能力



效劳员的职业形象—迎宾



- 热情、礼貌，微笑、周到。



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/796135022225010132>