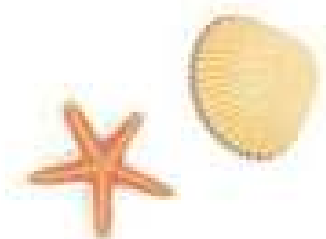


# 前台礼仪接待服务指南培训

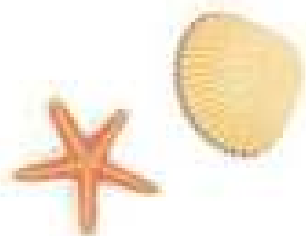
制作人：魏老师

制作时间：2024年3月



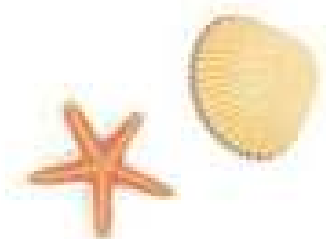
# 目录

- 第1章 前台礼仪接待服务指南培训
- 第2章 前台礼仪接待服务的形象塑造
- 第3章 前台礼仪接待服务的礼仪规范
- 第4章 沟通技巧
- 第5章 提升客户满意度的前台礼仪接待技巧
- 第6章 团队协作



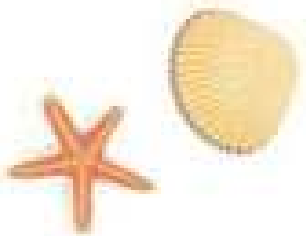
• 01

# 第1章 前台礼仪接待服务指南培训



# 前台礼仪的含义

前台礼仪是指前台接待服务中所涉及的外部形象、仪容仪表、言谈举止等方面的规范。在接待客人时，员工的仪容仪表和言谈举止都需要符合公司规定，以展示专业和礼貌。



# 服务流程概览

## 招待

欢迎客人到访，提供友好的服务态度

## 提供帮助

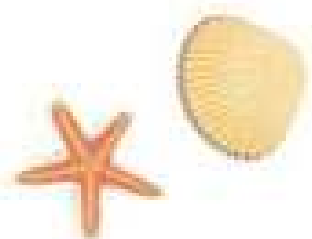
耐心解答客人的问题，提供专业建议

## 解决问题

有效沟通，解决客人的问题或需求

## 询问需求

主动询问客人的需求，并及时提供帮助



# 服务标准

## 礼貌用语

使用礼貌用语与客人交流，表现出尊重

## 主动引导

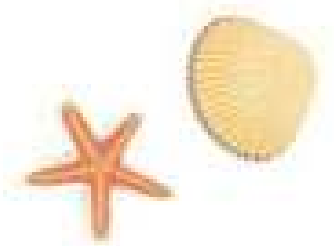
主动协助客人，引导他们到达目的地

## 专业解答

提供准确、专业的信息和解决方案

## 微笑服务

充满笑容，传递亲切感和善意



# 行为规范

## 穿着整洁

着装要整洁得体，符合公司形象

## 保持礼貌

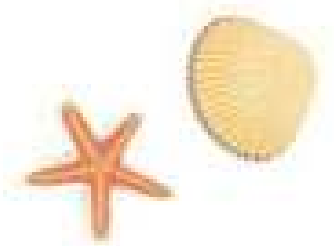
始终保持礼貌，对待客人友好有礼

## 保密客人信息

严格保密客人提供的个人信息和需求

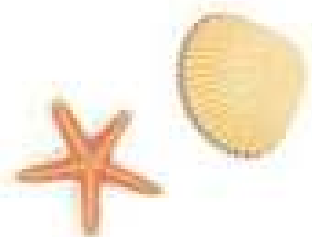
## 言行一致

言行举止要一致，展现出专业形象



# 培训目标

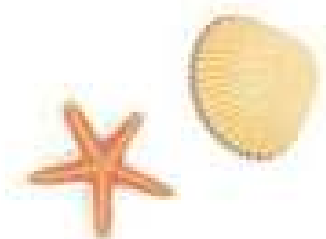
本章培训的目标是帮助员工了解前台礼仪的重要性，掌握服务流程和规范，提升服务质量和客户满意度。通过培训，员工将能够更好地展示公司形象，提升职业素养和服务态度。





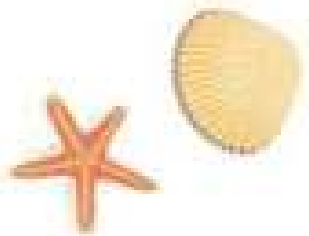
• 02

## 第2章 前台礼仪接待服务的形象塑造



# 外观搭配

外观搭配在前台礼仪接待服务中至关重要，应注重整体性和时尚感。从服装到配饰，都要整洁得体，彰显专业形象，给顾客留下良好印象。



# 仪容仪表

**端庄大方**

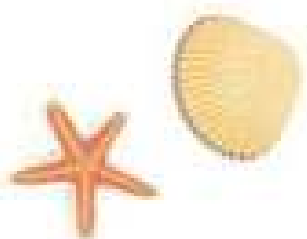
展现出自信和稳重

**有亲和力**

让顾客感受到温暖和亲近

**仪表整洁**

注意服饰和形象的细节



# 言谈举止

01

## 谦逊有礼

尊重每一位顾客

02

## 语言规范

避免粗话和不当用语

03

## 表达清晰

言简意赅，准确传达信息



# 沟通技巧

## 倾听

倾听顾客需求，给予关注和重视  
积极倾听，体现尊重和耐心

## 表达

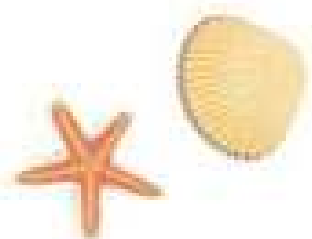
清晰表达自己的意见和建议  
用简洁明了的语言表达观点

## 提问

善于提出有针对性的问题  
引导顾客表达需求，完善服务流程

## 反馈

接受顾客反馈，不断改进服务质量  
积极回应客户意见，增强信任感



# 总结

## 形象重要

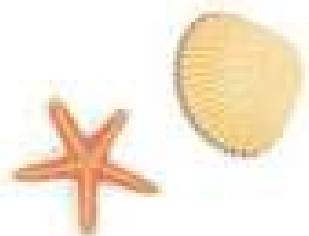
提升整体形象，塑造专业印象

## 沟通技巧

倾听、表达、提问是前台服务的基本技能

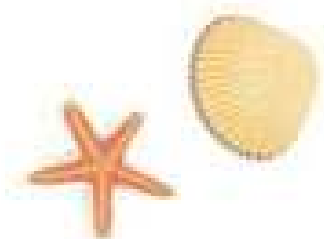
## 细节关键

注意细节，展现专业细致



• 03

## 第3章 前台礼仪接待服务的礼仪规范



# 招待礼仪

招待礼仪是前台接待服务中非常重要的一环，包括迎宾、引导客人到指定地点、为客人提供热情周到的服务。在礼仪规范中，前台工作人员要保持微笑，用礼貌的语言接待来访客人，让客人感受到宾至如归的待遇。





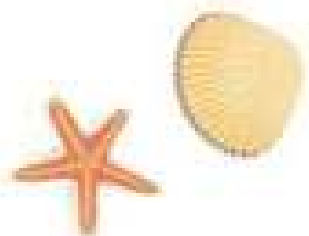
# 询问需求的礼仪

尊重客人

细致询问

主动提供帮助

耐心倾听



# 提供帮助的礼仪

01 主动协助解决问题

02 提供信息和指引

03 礼貌待人



# 解决问题的礼仪

## 冷静应对

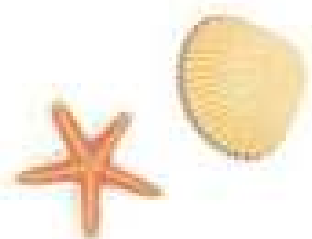
遇到紧急情况保持冷静  
不轻易激动或急躁

## 耐心解释

详细解答客人疑问  
耐心引导客人理解

## 及时处理问题

迅速响应客人反馈  
积极解决问题



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/908137052054006050>