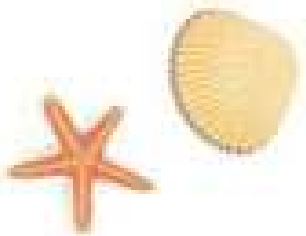


如何制定前台礼仪培训的学习计划与目标设定

制作人：魏老师

制作时间：2024年3月



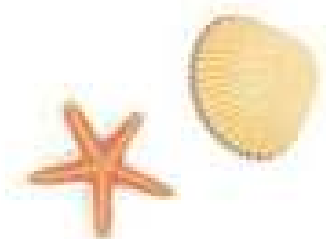
目录

- 第1章 概述前台礼仪培训的重要性
- 第2章 制定前台礼仪培训计划的步骤
- 第3章 前台礼仪培训内容之沟通技巧培训
- 第4章 前台礼仪培训内容之礼仪礼节规范
- 第5章 前台礼仪培训内容之服务礼仪技巧
- 第6章 前台礼仪培训效果评估与总结
- 第7章 如何制定前台礼仪培训的学习计划与目标设定



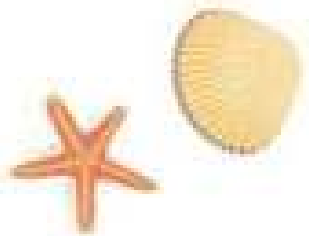
• 01

第一章 概述前台礼仪培训的重要性



介绍前台礼仪培训的背景和意义

前台礼仪是企业形象的重要组成部分，直接影响客户对企业的印象。良好的前台礼仪可以提升客户的服务体验，增加客户的满意度。因此，制定前台礼仪培训计划，培养员工良好的礼仪意识和行为举止至关重要。



制定前台礼仪培训计划的目的是

明确培训的目标和方向

设定明确的培训目标，明晰培训方向

增强团队凝聚力和服务态度

通过培训，增进员工之间的合作与协作，培养良好服务态度

提高前台员工的综合素质

不仅包括礼仪技巧，还涉及沟通能力、团队合作等



前台礼仪培训计划的內容

沟通技巧培训

培养员工良好的沟通技巧，提升服务质量

服务礼仪及技巧

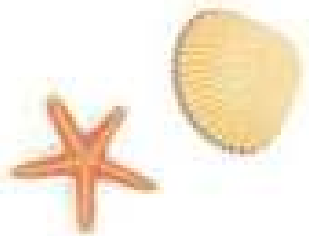
教导如何提供优质服务，满足客户需求

团队协作训练

通过团队协作训练，提升团队凝聚力和合作意识

礼仪礼节规范

教授礼仪礼节知识，规范员工的行为表现



前台礼仪培训的长期意义

01

前台礼仪培训对员工个人职业发展的重要性

良好的礼仪培训可以让员工更受欢迎，提升职业发展机会

02

前台礼仪培训对企业发展的促进作用

提升企业形象，吸引更多客户，提高企业的竞争力

03

前台礼仪培训的可持续发展性

持续进行礼仪培训可以确保员工形象和服务质量始终保持优秀



新时代前台礼仪培训的挑战

多元文化融合

面对来自不同文化背景的客户，
员工需要具备跨文化沟通技巧

个性化服务需求

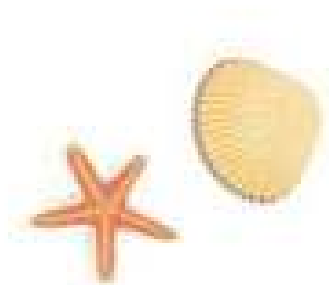
客户需求越来越个性化，员
工需要灵活应对各种服务要
求

品牌形象传播

前台礼仪直接关系品牌形象，
员工需要成为品牌形象的传
播者

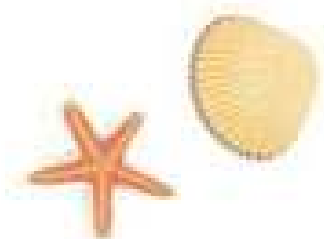
数字化服务要求

随着科技发展，前台员工需要
掌握数字化服务工具和技能



• 02

第2章 制定前台礼仪培训计划的步骤



确定培训目标

在制定前台礼仪培训计划时，首先需要确立明确的培训目标。这些目标应该明确、可量化，以便评估培训效果。此外，还需根据员工现状和实际需求来确定目标，确保培训的针对性和有效性。



制定培训内容和方式

分析员工需求和反
馈

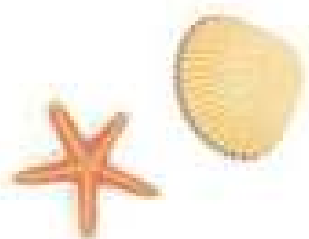
制定培训计划书

确定培训内容及方式

重点

必要步骤

详细规划



确定培训时间和地点

01

确定培训时间

合理安排员工工作时间

02

确定培训地点

确保舒适的培训环境

03



确定培训教材和讲师

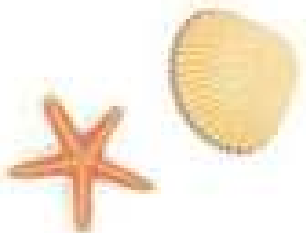
选择适合的培训教材 选择有经验的讲师

教材内容应与培训目标一致

教材应易于理解和实施

讲师经验丰富，能提供实用指导

讲师能够激发学员学习兴趣



评估培训效果

收集学员反馈

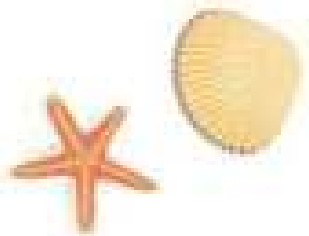
了解培训效果

调整培训计划

根据评估结果调整培训方案

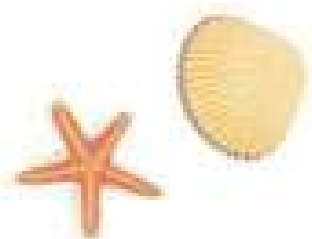
比对培训前后表现

评估培训成效



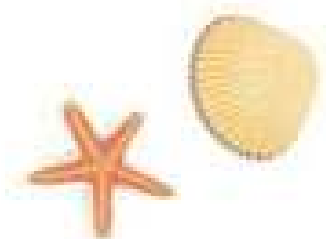
总结与展望

通过以上步骤，我们可以制定出一套完善的前台礼仪培训计划。定期评估及调整培训计划是持续提升培训效果的关键。期待员工在培训后能够提升自身礼仪素养，为公司形象和服务品质贡献力量。



• 03

第3章 前台礼仪培训内容之沟通技巧培训



沟通的定义及重要性

01

沟通的概念和作用

了解沟通的基本定义和意义

02

沟通在前台服务中的重要性

探讨沟通对前台服务的重要性

03



沟通技巧培训内容

聆听技巧

积极倾听对方意见
掌握适当回应方式

言语表达技巧

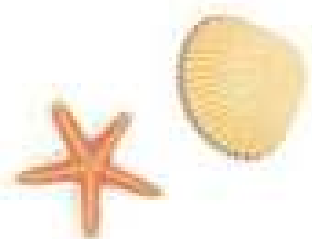
清晰表达信息
注意语速和声音

非言语沟通技巧

注重肢体语言
细心观察对方表情

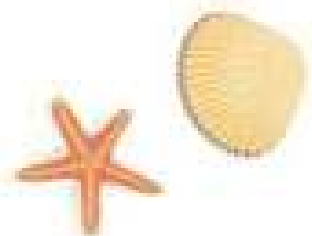
示范与模拟

演示表达技巧
模拟实际场景



沟通技巧培训方法

通过角色扮演和情景模拟练习，让员工亲身体会不同沟通方式，从而提升沟通技巧的应用能力。



沟通技巧培训的实践应用

提升员工自身技能

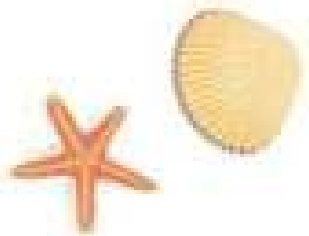
鼓励员工主动学习和实践

培训效果评估

评估培训对员工的实际影响

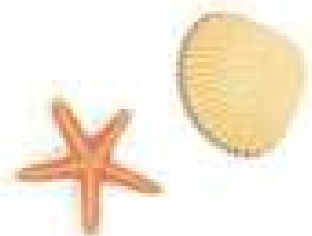
应用案例分享

分享成功沟通的案例



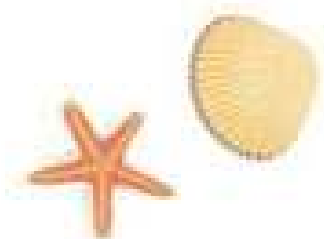
总结

沟通技巧培训是前台礼仪培训中不可或缺的一环，只有通过不断学习和实践，员工才能更好地与顾客沟通交流，提升服务品质。



• 04

第四章 前台礼仪培训内容之礼仪礼节规范



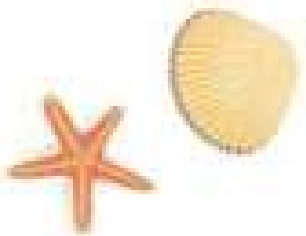
礼仪的概念及重要性

礼仪的定义和内涵

探讨礼仪的含义和内在涵义

礼仪在服务行业中的作用

分析礼仪在服务行业中的重要性



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/467021153123006055>