



开元酒店集团
NEW CENTURY
HOTELS & RESORTS

酒店 礼仪

Telephone Etiquette



通过课程您将学到

礼仪的重要性

如何接听

如何拨打

正确使用 用语



1. 礼仪重要性

☺ 效劳无处不在

☺ 效劳岗位：总机、总台、客房中心、预定

.....

☺ 后



效劳是我们工作的一局部



1. 礼仪重要性

- 😊 礼仪影响着我们
- 😊 是另一种重要的效劳方式
- 😊 酒店效劳品质
- 😊 您代表的是酒店



接打 是应掌握的一项根本效劳技能

2. 接听

2.1 接听前准备

准备笔和纸

停止一切不必要的动作

使用正确的姿势

带着微笑迅速接起



旁准备笔和纸，养成随时记录的好习惯！



2. 接听



三声之内接起



2. 接听

2.2 接起

- ◆ 问候 “早上好/下午好/晚上好”
- ◆ 报酒店/部门
“xxx department”，“xxx 部”
- ◆ 报自己姓名
“xxx speaking”，“xxx ”
- ◆ 提供帮助
“May I help you?” 我可以帮您吗？



自报“家门”，传递你最友善的声音，给人以最好的第一印象！

2.3 接听中 2. 接听

认真倾听对方的事由。

如需传呼他人

应请对方稍候，然后轻轻放

，去传呼他人。

如是对方通知或询问某事

应按对方的要求逐条记下，并

及时帮助，表达你的效劳意愿，帮助解决问题！

复述或答复对方。



2. 接听

2.4 结束

重复/确认重要信息

感谢对方来电，并礼貌地结束

待对方先挂 后，再挂

重复重要信息，礼貌结束 ！



2.5 转接 2 接听

酒店内的 转接如何操作？

转接接 人在

转接：“请稍等，马上为您转

接”

接 人在忙时

“对不起，他在 ，让他

给您回 可以么？”

接 人不在

“对不起，他现在不在，请问需

要留言么？”

2. 接听

2.6 留言效劳

记录以下信息：

日期/打 的时间/打给谁

内线：来电者的部门和全名

外线：来电者的单位、全名、与何

留言内容（重复以确保信息准确无误

）

五要素（给谁的留言、谁想要留言、具体的时间、记录者姓名、内容）



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/627125036145006132>