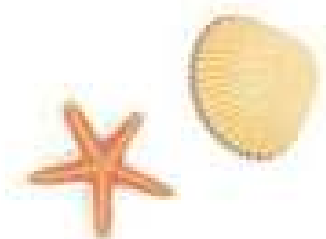


前台礼仪接待服务指南培训

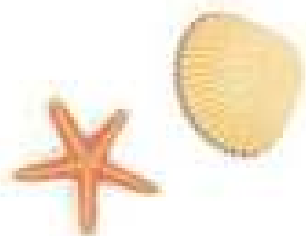
制作人：魏老师

制作时间：2024年3月



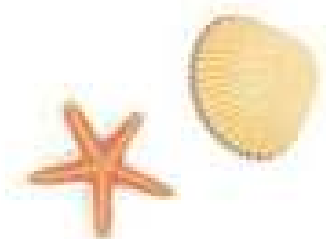
目录

- 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



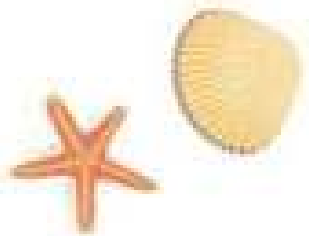
• 01

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

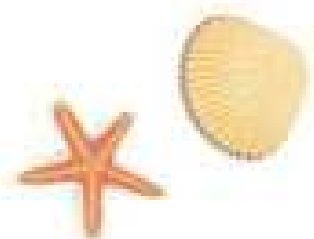
耐心解答客人的问题，提供专业建议

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

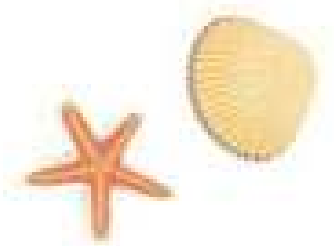
主动协助客人，引导他们到达目的地

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

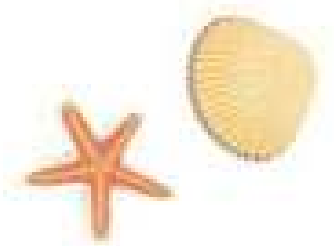
始终保持礼貌，对待客人友好有礼

保密客人信息

严格保密客人提供的个人信息和需求

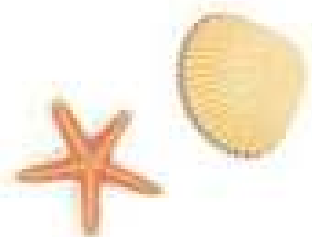
言行一致

言行举止要一致，展现出专业形象



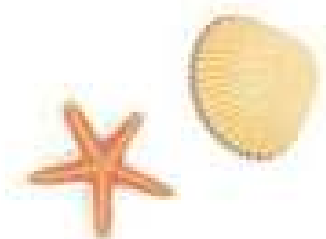
培训目标

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。



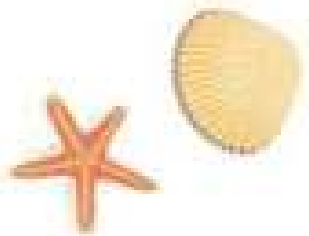
• 02

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

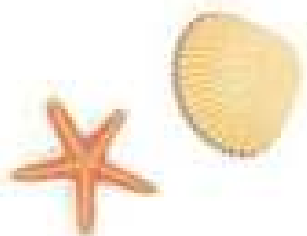
展现出自信和稳重

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

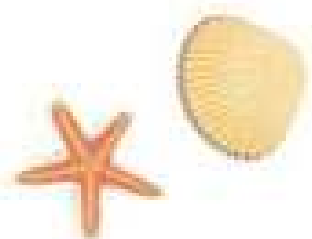
清晰表达自己的意见和建议
用简洁明了的语言表达观点

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

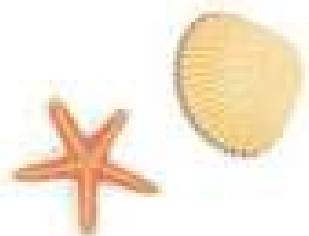
提升整体形象，塑造专业印象

沟通技巧

倾听、表达、提问是前台服务的基本技能

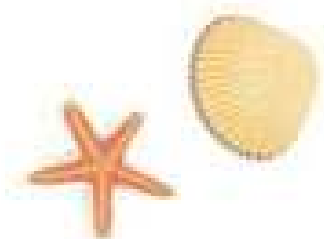
细节关键

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。



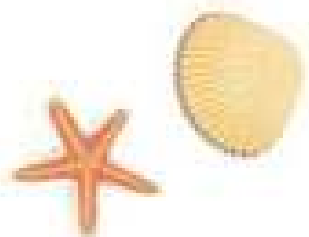
询问需求的礼仪

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

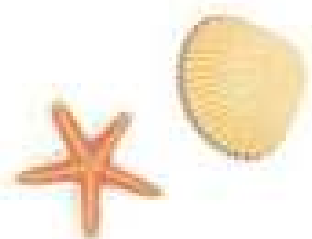
遇到紧急情况保持冷静
不轻易激动或急躁

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>