



高 职 高 专 酒 店 管 理 专 业 工 学 结 合 规 划 教 材

酒店沟通技巧

邵雪伟 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社



高职高专酒店管理专业工学结合规划

F719.2
116

酒店沟通技巧

邵雪伟 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店沟通技巧 / 邵雪伟著. —杭州: 浙江大学出版社, 2010. 3

ISBN 978-7-308-07401-8

I. ①酒… II. ①邵… III. ①饭店—企业管理—人际关系学—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 030117 号

酒店沟通技巧

邵雪伟 著

策划组稿 孙秀丽(sunly428@163.com) 樊晓燕

责任编辑 胡志远

封面设计 卢涛

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 临安市曙光印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 12

字 数 280 千

版 次 2010 年 3 月第 1 版 2010 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-07401-8

定 价 29.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

CONTENTS 目 录

导言 /1

一、为什么学习沟通 /2

二、在沟通中学习什么 /4

三、怎样学习沟通 /5

能力训练 /7

模块一 沟通认知 9

项目一 沟通与人际沟通 /11

一、沟通 /11

二、人际沟通 /16

能力训练 /21

项目二 酒店客户沟通 /22

一、客户沟通 /22

二、酒店工作与沟通 /24

三、酒店客户沟通 /26

能力训练 /27

项目三 有效沟通技巧 /28

一、客户沟通障碍 /28

二、有效客户沟通的程式与心法 /29

三、客户沟通力结构 /32

四、沟通者素质 /33

能力训练 /34

思考与练习 /34

知识拓展 /36

模块二 亲和力 38

项目一 亲和力概述 /39

一、亲和力的意义 /40

二、亲和力的概念 /41

三、亲和力的程式 /41

能力训练 /42

项目二 积极自我沟通 /42

- 一、积极心态 /43
- 二、积极自我沟通的价值意义 /44
- 三、积极自我沟通的内涵 /44
- 四、积极自我沟通的方法 /45

能力训练 /51

项目三 良好形象塑造 /52

- 一、良好形象塑造的意义 /52
- 二、良好形象塑造的要求 /52

能力训练 /56

项目四 见面礼仪 /57

- 一、招呼 /57
- 二、握手 /59
- 三、递接名片 /60
- 四、寒暄 /61

能力训练 /62

项目五 同步沟通 /63

- 一、同步沟通的概念与意义 /64
- 二、同步沟通的方法 /64

能力训练 /69

思考与练习 /69

知识拓展 /70

模块三 知人力 74

项目一 知人力概述 /75

- 一、知人力的意义 /76
- 二、知人力的内容 /76
- 三、知人的方法 /77

能力训练 /77

项目二 人格模式 /77

- 一、人格模式的类型与特点 /77
- 二、沟通中的不同应对方法 /81

能力训练 /83

项目三 调研与观察 /83

- 一、调研与观察的内容 /84
- 二、在沟通实践中采取的具体方法 /84

能力训练 /86

项目四 询问 /86

一、询问的意义 /87

二、询问的内容 /88

三、询问的方法 /88

能力训练 /89

项目五 聆听 /90

一、聆听的意义 /92

二、聆听的内涵 /92

三、聆听的技巧 /94

能力训练 /95

思考与练习 /97

知识拓展 /97

模块四 表述力 99

项目一 表述力概述 /100

一、有效表述的意义 /100

二、表述力的概念 /101

三、有效表述的方法 /102

能力训练 /102

项目二 属性 /103

一、产品属性 /103

二、酒店产品属性 /104

三、属性判断 /105

能力训练 /105

项目三 有效表述 /106

一、有效表述的原则 /107

二、FAB 表述 /108

三、FAB 表述四步骤 /109

四、FAB 表述的注意点 /112

能力训练 /113

思考与练习 /114

知识拓展 /115

模块五 促成力 118

项目一 促成力概述 /119

一、促成力的概念 /119

二、促成的重要性 /120

能力训练 /120

项目二 心动信号判断 /120

一、心动信号 /120

二、心动判断 /121

能力训练 /122

项目三 促成方式 /123

一、积极心理建设 /124

二、尝试成交 /124

能力训练 /127

思考与练习 /127

模块六 异议化解力 129

项目一 异议化解概述 /130

一、异议化解力的概念 /130

二、客户异议存在的必然性 /130

三、异议化解的必要性 /131

能力训练 /131

项目二 异议化解方法 /132

一、异议类型 /132

二、异议化解方法 /133

能力训练 /136

项目三 投诉抱怨与矛盾冲突处理 /139

一、投诉抱怨处理 /139

二、矛盾冲突处理 /140

能力训练 /141

思考与练习 /142

模块七 常用沟通方式 143

项目一 口头沟通 /144

一、口头沟通的特点与规律 /144

二、口头沟通中的肢体语言 /145

三、口头沟通中的声音语言 /146

四、口头沟通中的文字语言 /146

五、口头沟通要则 /147

能力训练 /148

项目二 电话沟通 /149

一、电话沟通的特点、规律与要求 /150

二、电话沟通中常见的错误 /151

三、打电话 /151

四、接电话 /155

能力训练 /156

项目三 书面沟通 /157

一、书面沟通的特点、规律与要求 /157

二、文章写作 /158

三、信件书写 /159

四、便笺、简函书写 /160

能力训练 /160

项目四 网络沟通 /161

一、网络沟通的特点、规律与要求 /161

二、E-mail /161

三、网上聊天 /162

能力训练 /162

思考与练习 /163

知识拓展 /165

模块八 酒店岗位事务沟通综合训练 169

项目一 酒店服务沟通综合训练 /169

项目二 酒店营销沟通综合训练 /171

项目三 投诉与突发事件沟通综合训练 /173

项目四 酒店内部沟通综合训练 /175

导 言



活动与案例

情景活动 0.1

串名字介绍

活动过程：

1. 第一位同学介绍自己的特征信息，包括：籍贯、生日、兴趣、性格、最喜欢的格言。
2. 第二位同学介绍时，采用“我是×××（即第一位介绍者）后面（或左/右面）的☆☆☆，×××是……（复述前一位同学的介绍），我是……”的句式。
3. 第三位同学的介绍同上：先复述前面同学（第一位、第二位）的个人信息，然后再介绍自己。
4. 其余同学同上：先详细介绍前两位同学信息，再介绍自己；或者除了详细介绍前两位同学的信息外，再简介其他同学的信息，之后介绍自己。

【即问即答】

- (1) 谁的表述最打动你？哪几个方面打动你？
- (2) 你平时一般是怎样发言的？
- (3) 在开会时，作为一名员工或经理，该如何发言？
- (4) 发言时，在肢体动作与表情、语音语调、话语内容等方面有哪些需要注意？
- (5) 你从这次情景活动中感悟到什么？

案例导引 0.1

“巴比伦通天塔”的故事

在《圣经·创世记》中有一个关于巴比伦的故事。洪水之后，诺亚的后代繁衍得越来越多，遍布各地。那时候，人们的语言与口音都没有什么大的区别，人们共同劳作，彼此配合，努力建造了繁华的巴比伦城。他们为自己的成就而感到骄傲，为了显示自己的力量，传颂巴比伦人的赫赫威名，他们决定修建一座通天的高塔。因为大家语言相同，齐心协力，阶梯式的通天塔建得非常顺利，很快就高耸入云。

上帝看到人类如此的统一和强大，心想他们如果真修成宏伟的通天塔，那以后还有什么事干不成呢？他决定要制止人类的伟大行动。于是，上帝离开天国来到人间，按照肤色与长相将人群分类并分别召集他们。他对每群人说：“只有你们是最聪明能干的，付出也最多，‘通天塔’的所有权应当属于你们，你们要发明自己的语言来进行内部交流。”于是，人们便分成不同的族，各自使用不同的语言。人类的感情无

法交流,不可避免地出现了猜疑、争吵、斗殴,由此导致了人类之间误解的产生,最后每族只好各找一块陆地来生存繁衍。更具灾难性的是,人类为争夺“通天塔”的主权开始了连绵不断的战争。各族内部,人人出于私利而争当首领,开始互相诋毁、搞阴谋。当人们忙于争夺时,修建“通天塔”的工程停止了,“通天塔”终于半途而废。上帝的目的达到了,从此,人类就再也没有共同开展过宏伟的工程。

【即问即答】

- (1)从“巴比伦通天塔”的故事中,你得到的启示是什么?
- (2)上帝为什么会成功?人类为什么由此而离心离德、四分五裂?



□ 学习目标

【知识目标】

1. 初步理解沟通的意义与内涵;
2. 明白沟通力学习的方法与要求。

【能力目标】

1. 领悟沟通的必要性;
2. 初步判断自己在沟通中存在的问题和不足。



理论知识

一、为什么学习沟通

人类通过交流才能生存,才能生存得有意义。如果我们无法在适当的场合适时地说出适当的话,使适当的人喜悦,以达成共同的目的,则是沟通的失败。

对于大多数人而言,所谓的沟通就是希望“对方能够听懂自己的意思,并按照自己所说的去做”。这种沟通演变到最后,双方可能因为沟通恶化而大吵一架,或是你说你的、我做我的,无法达成共识。为什么呢?因为你把自己放在一个“领导”的位置,是在下达指令,不是在与沟通。人们会发现沟通有困难,甚至越是面对关系密切的人,沟通起来越困难。这种情况在工作与生活中经常发生。

【即问即答】

列举一个自己经历过的沟通失败事件,分析其症结所在。

(一)沟通的价值

1. 沟通满足了人的社会生存需求

人是社会的动物,人无法离开社会而独自生活,必须要直接或间接地与其他人

交往。通过沟通实现人与人的交往,才能保证学习、生活、工作、社交的顺利进行。

2. 沟通力决定了工作质量与生活品质

阅读以下几则资料:

(1)据权威的1995年英文版《工商管理硕士成绩录》所载,经过对全球近千家企业的调查分析,在十项MBA才能指标中,最为重要的三种能力是分析判断能力、商业经营思想和良好的沟通能力。

(2)美国普林斯顿大学的研究人员曾对1万份人事档案进行分析,他们发现,智慧、专业技术和经验只占成功的25%,其余75%取决于良好的人际沟通。

(3)哈佛大学就业指导小组1995年的调查结果显示,在五百名被解雇的人中,因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。

(4)日本企业之神,松下电器公司的创始人松下幸之助有句名言:“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”松下幸之助正是凭借其良好的人际沟通艺术,驾轻就熟于各种职业、身份、地位的客户之中,赢得了他人的信赖、尊重与敬仰,使松下电器成为全球电器行业的巨头。

沟通力是一项关键能力,它决定了个人的工作业绩、职业生涯乃至整个人生的成功与否。

(二)学习沟通的必要性

1. 沟通障碍普遍存在

大多数人习惯于从自己的角度、按自己的方式与别人沟通,希望对方按自己的要求去做,但结果往往是沟通无效、发生争吵。因为本性的自我常使人定位于“领导人+下达指令者”的角色,以致“你说你的、我说我的,无法达成共识”。可以说,大多数人的沟通行为存在一些偏差,沟通力有待提高。

在这方面,一些大学生表现得尤其明显,有时甚至会令其老师、家长、同学、朋友忍无可忍。如果“没有人生信念、没有是非标准、没有感恩之心、没有基本礼仪,不顾他人感受……唯有自私、娇惯、怕吃苦、情绪化……不听不问、没有正反馈、心不在焉、做小动作……”,怎能让别人接受、喜欢、信任?怎能指望别人给你机会、与你合作,从而走向发展的坦途?我们不应放纵本性中的自我。

2. 职业发展需要较强的沟通力

人们在工作中需要与客户打交道,对于以向客人提供服务为产品的酒店工作,沟通的质量决定了酒店的服务质量,从而决定了客人对酒店的满意度与忠诚度。作为日后从事酒店业工作的学生,学好沟通技术,提升沟通力,意义大,必要性强。

二、在沟通中学习什么

作为以酒店管理、旅游管理为职业发展方向的大学生,必须具备服务意识、服务技能、实践操作能力,综合表现为面向客户的人际沟通能力,即服务岗位的客户沟通能力。沟通力培养的标准可以界定为:中基层岗位的服务员所需要的基础沟通力。其内容基本限定为酒店服务,从而将经理、高级经理所需要的中高级沟通力排除在外,必要时以知识拓展进行补充。

学习目标定位:酒店服务业中基层岗位的基础客户沟通能力。

酒店服务员所应具备的客户沟通能力,包括沟通理论知识、酒店沟通技巧与沟通方式运用。所以,在教学中应设计有效的学习情景,通过理论教学与实践教学养成酒店客户沟通能力。酒店客户沟通能力、学习情景与教材设计如下表(见表 0-1)。

表 0-1 酒店客户沟通能力、学习情景与教材设计

酒店客户沟通能力		学习情景		教材设计
沟通体系	酒店客户沟通能力结构	教学模块	教学设计	
导言	沟通充要性认知	导言	实践与理论	导言
沟通认知	沟通与人际沟通	认知沟通	实践与理论教学	模块一:沟通认知
	酒店客户沟通			
	有效沟通技巧			
酒店通用沟通力	积极心境与服务意识	自我沟通训练	实践与理论教学	模块二:亲和力
	亲和力	亲和力训练		模块三:知人力
	知人力	知人训练		模块四:表述力
	表述力	表述训练		模块五:促成力
	促成力	促成训练		模块六:异议化解力
	异议化解力	异议化解训练		
酒店沟通方式	口头沟通	口头训练	实践与理论教学	模块七:常用沟通方式
	电话沟通	电话沟通训练		
	书面沟通	书面写作训练		
	网络沟通	网络沟通训练		
酒店事务沟通技能	服务沟通	服务沟通训练	综合训练: 实践教学	模块八:酒店事务沟通综合训练
	营销沟通	营销沟通训练		
	投诉与突发事件	投诉与应急训练		
	内部沟通	内部沟通训练		

三、怎样学习沟通

根据学习情景开展教学,养成酒店管理、旅游管理等服务专业大学生的客户沟通能力。

沟通是实践的艺术,学生只有经历实践、运用、反复实践、测评、再实践的过程,才能掌握沟通技能。所以教学中要求:

(一) 学生积极主动学

1. 对照客户沟通力考核表(表 0-2),客观认知自己、找到优点与不足,确定学习目标。

表 0-2 客户沟通力标准考核表

	考核要素	不	及	良	优
整体	整个沟通过程:合乎程式(亲和→知人→表述→促成)、自然流畅				
亲和力	合亲和程式:积极心态→形象仪态→见面礼仪→同步沟通				
	心态:自信、感恩、悦纳、热情待人				
	形象:衣得体、洁净,仪态端庄大方				
	礼仪:笑着注视→见面有礼(尊称→握手→递/接名片)				
	开场白:寒暄→铺垫→提出主题→简述益处→征求意见				
	同步术运用:简单八同/情绪同步/声音同步/语言同步/价值观同步				
	聆听、认同在沟通中的有效运用表现				
知人力	合知人程式:观察→询问→聆听				
	观察:对客户的场所与人格的观察判断				
	询问:开放式询问→高获得性→想象式→封闭式询问→……→封闭式询问				
	聆听:专注,点头—微笑—眼睛交流—身体前倾,适时询问,记录,复述核对				
表述力	合表述程式:认同→FAB 表述→证明→核实确认				
	运用 FAB 表述				
	异议化解(积极心境→同理心→探询原因→再表述与证明……)				
促成力	合促成程式:心动信号判断→促成→处理异议→促成				
	心动时机判断				
	恰当促成				
总计=亲和力 40%+知人力 30%+表述力 20%+促成力 10%					
总评参考标准:沟通不合程式为不及格;沟通合程式但有很多差错、不流畅、不热情自信为及格; 沟通合程式、表现较好(部分差错、少量不畅)为良; 沟通合程式、表现好(无错、流畅、热情)为优。					

2. 学习时用心倾听,认真地、主动地参与实训,认真独立完成作业。

3. 课后活学活用,在工作和生活中及时运用所学知识。使用才能检验是否有用,实践才能强化能力。

(二)老师科学地教

1. 老师适当地说、学生多说多练。
2. 边学边练、边学边测边纠正,摄录学生实训情景并播放、点评与再实践。
3. 多个实践案例分析,多个录像片段的欣赏与评点。
4. 提出个性化建议。

(三)科学考评

1. 平时 50%:出勤与守纪 10%+学习态度 5%+笔记 5%+实训 10%+作业与实训报告 20%,旷课达 1/3 以上者取消其考试资格。

(1)出勤与守纪:总分 10 分,包括出勤与纪律,按负分扣,扣完为止。

具体为:旷课 2 分/次、迟到 0.5/次、早退 0.5/次、打扰他人(上课时聊天、手机响、做小动作、玩手机等)1 分/次。

(2)学习态度:听课的认真度、反馈的积极度(回答问题的积极度与准确度、眼神交流与回应等),0~5 分。

(3)记录:做笔记的量,0~3 分;做笔记的质,即笔记的清晰度与准确度,0~2 分。

(4)实训:参与实训的积极度与认真度,0~5 分;完成的准确度,0~5 分。其中日常实训表现由小组、老师共同考评,综合得出。

(5)作业与实训报告:是否完全完成,0~5 分;是否独立完成,0~5 分;准确度,0~5 分;创造性,0~5 分。

2. 期末考试 50%:应知考试(书面考试)25%+应会测试(技能实践考核)25%。其中应会测试包括平时实训与期末应会测试,按照客户沟通力标准考核表(表 0-2)考核。

3. 总评成绩调整:±10 分。包括沟通素养变化值,±5 分;活学活用表现,±5 分,根据客户沟通力标准考核表测定。

科学考评归结为课程成绩结构图,见图 0-1。

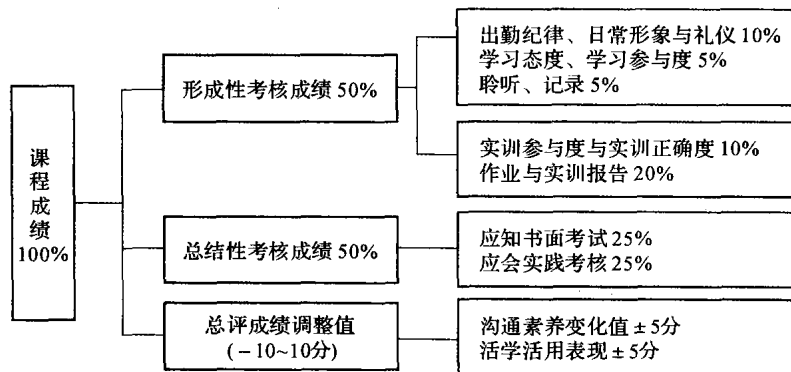


图 0-1 课程成绩结构图

教学目标:每位同学有效掌握学习目标(应知与应会);学生有所学,老师有所长。



能力训练

实训 1:自我介绍

实训目标:初步认识沟通的内涵、意义、方法与要求。

实训内容:起立,介绍自己。内容包括姓名与姓名文字解释、籍贯、爱好、最有感触的一句话;听众对他的自我介绍进行点评(好的地方、不足之处、启发)。

实训步骤:学生主动起立→介绍自己→坐下→听众点评→撰写实训报告。

实训 2:快速找人

实训目标:考查观察力、沟通力、事务策划力与反应能力,增进同学间的相互了解。

实训内容:每位同学找到与下面特质信息表(表 0-3)中描述相匹配的一位同学,请他签名。每位同学只在表格中签名一次,按要求完成全部签字,然后上交给老师。最先完成全部签字、审核为准确者优胜;优胜者上台介绍思路。

实训步骤:听老师介绍注意事项→领一张特质信息表→找人签字→完成后交给老师→正确性审核→上台介绍思路→点评→撰写实训报告。

表 0-3 特质信息表

姓名_____ 学号_____

内 容	签 名	内 容	签 名
与你籍贯相同(注明籍贯)		与你兴趣相同(注明具体兴趣)	
与你同年出生(注明年份)		与你同月出生(注明月份)	
喜欢打球		喜欢网游者	
会游泳		喜欢唱歌	
去过北京天安门		欣赏过西子湖	
会演奏乐器		喜欢大海	
与你血型相同者 (注明血型:A、O、B、AB)		与你体型相似者 (注明体型:胖、中等、瘦、苗条等)	
与你语速相似者 (注明:快、慢、中)		与你气质相似者(注明气质: 胆汁质、多血质、黏液质、抑郁质)	
活泼好动者		安静思考者	
热情主动带头型		配合做事型	

实训 3:构建和谐高效团队

实训目标:考核与训练团队协作能力、人际沟通能力、销售力。

实训内容:发回每人的特质信息表,按特质信息表所揭示的信息,根据和谐互补原则(注:男女组合、说话快慢组合、指挥型与配合型互补、寝室不同、籍贯不同等)构建团队,给小组取名,填写小组成员信息表,推举一名小组长;完成后,把个人特质信

息表与小组信息表统一交给老师；团队成员上台亮相，介绍团队。

实训步骤：听老师介绍要求→根据和谐互补原则寻找成员→根据特质信息表中的信息核对和谐互补性→符合要求→成功组队→每队领一张小组信息表（表 0-4）→给团队取名，填写团队成员信息表，推举一名队长→交给老师→上台，介绍团队→点评→撰写实训报告。

表 0-4 小组信息表

团队名称：

小组长：

口号：

姓名	学号	寝室	血型	气质	语速快或慢	指挥或配合型	性 格

模块一 沟通认知



活动与案例

情景活动 1.1

沟通水平测试

按照你的实际情况,在五个等级中选择相应的分值:“总是”5分,“经常”4分,“不确定”3分,“偶尔”2分,“从不”1分,填入括号内。

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| (1)能自如地用语言表达情感。 | ☐ |
| (2)能自如地用非语言表达情感。 | ☐ |
| (3)在表达情感时,能选择准确而恰当的词汇。 | ☐ |
| (4)他人能准确地理解自己使用语言和非语言所要表达的意思。 | ☐ |
| (5)能很好地了解他人的情感。 | ☐ |
| (6)能在一位较为内向的朋友面前轻松自如地谈论自己的情况。 | ☐ |
| (7)对他人寄予深厚的情感。 | ☐ |
| (8)不会盲目地暴露自己的秘密。 | ☐ |
| (9)能与自己观念相同的人沟通情感。 | ☐ |
| (10)能与自己观念不同的人沟通情感。 | ☐ |
| (11)持有不同观念的人愿意与自己沟通情感。 | ☐ |
| (12)他人乐于对自己诉说不幸。 | ☐ |
| (13)喜欢评价他人。 | ☐ |
| (14)明白自己在沟通中的不良习惯。 | ☐ |
| (15)与人讨论,善于倾听他人的意见,且不强加于人。 | ☐ |
| (16)与人争执,但能克制自己。 | ☐ |
| (17)能通过工作来排遣自己的烦乱情绪。 | ☐ |
| (18)面对他人请教,能告诉他该做什么。 | ☐ |
| (19)对某事持异议,能说出这件事会引起怎样的后果。 | ☐ |
| (20)乐于公开自己的新观念、新技术。 | ☐ |

你的得分是_____。如果总得分在75分以上,说明沟通力水平良好。得分越低,说明沟通力越弱;得分越高,说明沟通力越强。