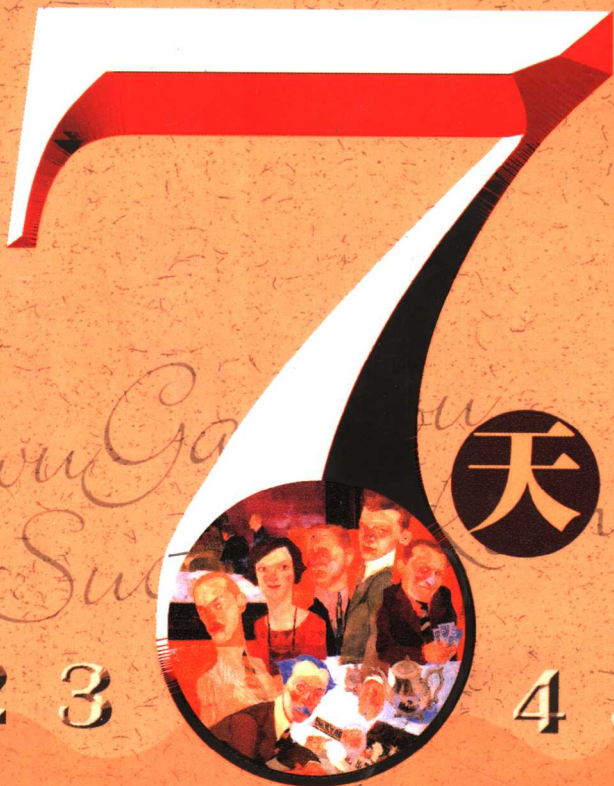


服务高手速成丛书
1



1 2 3

4 5 6

打造 QITIANDAZAO DINGJIANFUWUYUAN 顶尖服务员

服务高手速成课程

倪 骅 主编

 中国纺织出版社

◎ 服务高手速成丛书

1718

26

2005

7 天打造 顶尖服务员



倪骅
主编

中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

7 天打造顶尖服务员/倪晔主编. —北京: 中国纺织出版社, 2005. 2 (2005. 5 重印)

(服务高手速成丛书)

ISBN 7-5064-3248-X/F·0525

I. 7... II. 倪... III. 商业服务-基本知识 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 126982 号

责任编辑: 李秀英 特约编辑: 邢冠蕾 责任印制: 刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

电话: 010-64160816 传真: 010-64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2005 年 2 月第 1 版 2005 年 5 月第 2 次印刷

开本: 880×1230 1/32 印张: 10.5

字数: 180 千字 定价: 22.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

内 容 提 要

要想成为顶尖的服务员，必须具备一流的服务观念和服务技能，必须懂得如何通过捷径快速达到一流水平。本书正是这样一本打造顶尖服务员的速成课程，它能帮助你在7天之内实现成为顶尖服务员的愿望。

本书以简洁明了的文字，对成为一名顶尖服务员所需要具备的技能与技巧进行了深入浅出地阐述，包括强化服务观念、修饰仪容仪表、训练礼节礼仪、加强服务语言表达、提升服务技能、各种服务实战技巧和克服服务障碍等内容，通俗易懂，可操作性强，既能体现出职业培训的实战性，又具备培训课程的指导意义。

《7天打造顶尖服务员》编写委员会

主 编：倪 骅

编写人员：赵 涪 于 影 赵惠明 张 惠

袁树霞 钟晓华 阎艳平 刘慧敏

李时龙 王继开 肖 迪 刘馨媛

梁瑶美 曲 锐 石欣春 孙达勇

任 斌 敖 浣 李冬敏

序言

有一些舞者，永远也达不到顶尖高手的境界。原因在于，他们把跳舞当成了发泄过剩精力的一种运动，缺乏一种体味和精神，缺乏一种对“舞道”的感悟。

有一些音乐家，永远都达不到顶尖的境界。原因在于，他们只注重技巧，而忽视了对音乐的理解，或者说，即使重视对音乐的理解，但是不能深入地理解。

有一些画家，永远也达不到顶尖的境界。原因在于，他们只是掌握了做画的技巧，而没有能力表现所画题材的精神。

同样，有一些服务员，永远也达不到顶尖高手的境界。原因就在于，他们只是掌握了一些与人打交道的技巧，而没有掌握如何提高客人满意度，如何使客人如沐春风；他们对服务事业的前景没有深刻的认

序言

识，也没有把自己的工作当成一种光荣的事业来追求。这样的服务员，虽然掌握了一定的技巧，但是，还不能称为“顶尖服务员”。

顶尖服务员以及其所提供的服务，体现出来的是一种和谐美，在客人看来是一种美的享受，在旁观者眼里亦如此，他们使客人获得超值的感受；而相应地，顶尖服务员对于服务企业来说，他们为企业所创造的价值非常大，不仅限于使企业得到了可喜的利润，而且企业的形象和声誉也因此日益丰隆，而这才是一个服务企业在激烈竞争中得以不断发展壮大的关键所在。因此，顶尖服务员是服务企业的无价之宝。作为回报，顶尖服务员在企业获得迅速发展之时，自身能力也就得到了飞快的提升，个人价值因此获得更大的发挥。

目 录

C O N T E N T S

第 1 天：顶尖服务员的服务观念课 / 1

- 一、客人至上观念 / 4
- 二、良好的服务态度 / 7
- 三、规范职业道德 / 9
- 四、提高专业素质 / 13

第 2 天：顶尖服务员的仪容仪表课 / 19

- 一、面部修饰 / 21
- 二、发部修饰 / 27
- 三、肢体修饰 / 32
- 四、适当化妆 / 36
- 五、饰物选佩 / 39
- 六、着装技巧 / 45
- 七、用品使用 / 51

目 录

C O N T E N T S

第 3 天：顶尖服务员的礼节礼仪课 / 55

- 一、服务礼仪 / 57
- 二、服务礼节 / 63
- 三、体态礼仪 / 68
- 四、语言礼仪 / 78
- 五、电话礼仪 / 83
- 六、手势语言 / 88
- 七、眼神力量 / 93
- 八、微笑魅力 / 98
- 九、避免不当肢体语言 / 103
- 十、接待外宾的礼仪 / 107

第 4 天：顶尖服务员的语言表达课 / 123

- 一、表达方式 / 125
- 二、表达技巧 / 129
- 三、表达训练 / 136
- 四、积极倾听 / 143
- 五、恰当赞美 / 152
- 六、避开禁忌语 / 155

目 录

C O N T E N T S

第 5 天：顶尖服务员的技能提升课 / 161

- 一、提升从业技能 / 163
- 二、掌握客人个性 / 179
- 三、了解客人心理 / 185
- 四、提高沟通技能 / 189
- 五、为不同类型客人服务 / 192
- 六、做好特殊客人的服务 / 198
- 七、赢得客人的最大满意 / 202

第 6 天：顶尖服务员的服务实战课 / 207

- 一、做好接待服务 / 209
- 二、做好问讯服务 / 213
- 三、做好总台服务 / 216
- 四、做好客房服务 / 221
- 五、做好商场部服务 / 229
- 六、做好会议服务 / 238
- 七、做好收银服务 / 247
- 八、做好餐饮服务 / 250

目 录

C O N T E N T S

第 7 天：顶尖服务员的服务障碍克服课 / 259

- 一、特殊情况下的待客 / 262
- 二、避免与客人产生矛盾 / 269
- 三、克服与上级的沟通障碍 / 274
- 四、应对客人的账单异议 / 279
- 五、妥善处理客人抱怨 / 281
- 六、正确处理客人投诉 / 285
- 七、克服职业倦怠 / 294
- 八、灵活处理应急事件 / 299

附 录：服务员常用英语 / 309

- 一、问候 / 309
- 二、道别 / 310
- 三、招呼 / 310
- 四、道歉 / 311
- 五、电话礼貌用语 / 311
- 六、一个完整的服务流程 / 312

参考文献 / 323

DING JIAN FU WU YUAN DE FU WU GUAN NIAN

第1天

顶尖服务员的服务观念课

DING JIAN FU WU YUAN DE FU
WU GUAN NIAN KE





最早的“服务员”只是一个专业从业人员的岗位名称，而现代“服务员”这个称呼则包含着具有积极热情的服务态度和高超娴熟的服务技能等诸多内涵。在各类服务机构，服务人员每天都向客人提供服务，无论是服务语言，还是服务技巧，每样都不能马虎。只有当服务员不断提升自己的服务素质和服务技能，坚持“客人至上”的服务观念，在实战中灵活应对，才能让客人获得最大的满意，使服务部门与客人之间的关系得以长久维持，这样的服务才能算是优秀的服务，这样的服务员才算得上是顶尖服务员。

有些服务员刚进入这一行业的时候，面临着角色的转换，许多人不适应；而另一些服务员做了一段时间之后，服务水平却很难获得进一步的提高。要成为顶尖的服务员，必须突破这一难关，首先要从观念上正确认识服务行业。也就是说，你必须具备成为顶尖服务员的强烈信念。

一、客人至上观念

服务员与客人的关系是服务与被服务的关系，作为一名顶尖服务员，尤其要牢固地树立“客人至上”的观念和意识。只有这样，在提供服务工作时才会更有积极性和主动性。

1. 视客人为上帝

服务部门的经营活动都是围绕客人进行的，客人是否满意，决定了整个企业能否生存和发展，因此，客人就是“上帝”。“客人至上”的观念就是要把客人放在第一位，视客人为上帝。服务员必须以客人为核心开展工作，以满足客人需

求、让客人满意为标准,时刻准备为客人提供优质服务。

特别提醒

要牢牢记住,消费者是宾,服务员是主,只有把客人放在首位,才能算是尽到了服务员应尽的责任和义务。

2. 对所有客人都一视同仁

正如世上没有两片完全一样的树叶,世上也没有两个完全一样的人。服务员在工作过程中不可避免地会遇到各种各样的客人,因而需要树立认真对待每一位客人的服务理念,其核心内容就是要求服务员真诚、认真并以同一标准对待所有的服务对象,而不是以某些标准进行区分。即要求服务员要做到以下几点:

①无论什么民族、什么性别和性情的客人,都应给予同等的服务。

②在服务中要尽可能地记住客人姓名,以客人的姓氏称呼

他们，并尽量记住客人的爱好，这会使他们觉得重要。

③对于自己的朋友、亲属或熟悉的客人，应给予同等并非额外的服务，应尽量避免与私人长谈，否则其他客人会觉得被忽视。

特别提醒

不要让客人听到你与同事的争吵、杂谈等，避免客人误会。

3. 摆正自己的位置

服务工作既是社会责任的体现，也是本身价值的体现，和其他任何工作一样都是平凡而崇高的，因此，服务员应该摒弃服务工作低人一等的观念。客人也是国家的公民，他的行为同样受国家法律的制约，受社会道德规范的约束，所以“上帝”也不能为所欲为，必须在国家法律和道德准则允许的范围内活动。为客人提供服务与其他工作一样，只是社会分工的不同，并不存在地位高低、身份贵贱的区别。