



4.3

顾客沟通技巧

第四节 宾客沟通技巧

一、正确认识客人

(一) 客人是“谁”



第四节 宾客沟通技巧

一、正确认识客人

(二) 客人不是“什么”

01

客人不是
评头论足
的对象

02

客人不是
比高低、
争输赢的
对象

03

客人不是
“说理”
的对象

04

客人不是
“教训”
和“改造”
的对象

第四节 宾客沟通技巧

1.客人不是评头论足的对象

当我走进这家酒店的餐厅时，一位服务员颇有礼貌地走过来领我就座，并送给我一份菜单。正当我看菜单时，我听到了那位服务员与另一位服务员的对话：“你看刚才走的那个老头，都快骨瘦如柴了还舍不得吃，抠抠搜搜的....” .. “昨天那一位可倒好，胖成那样儿，还生怕少吃一口，几个盘子全叫他给舔干净了!”听了他们的议论，我什么胃口也没有了。他们虽然没有议论我，可是等我走了以后，谁知道他们会怎样议论我？我顿时觉得，他们对我的礼貌是假的。

第四节 宾客沟通技巧

2.客人不是比高低、争输赢的对象

不要为鸡毛蒜皮的小事与客人比高低，争输赢，因为你即使赢了，也得罪了客人，使客人对你和你的酒店不满意，实际上你还是输了。

3.客人不是“说理”的对象

在于客人交往中，服务人员应该做的只有一件事，那就是为客人提供服务。除非“说理”成为服务的一个必要组成部分，作为服务员，是不应该去对客人说理。

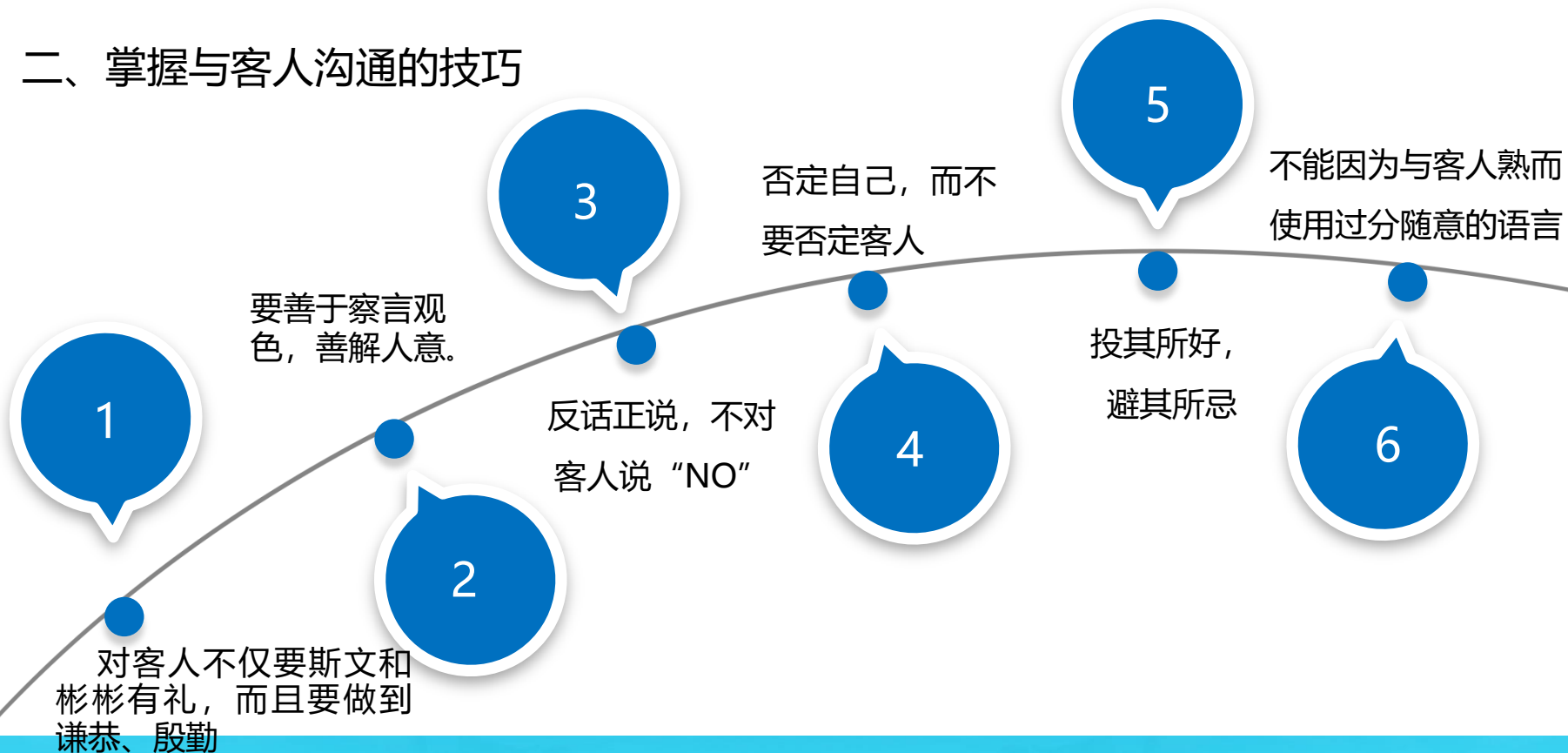
第四节 宾客沟通技巧

4.客人不是“教训”和“改造”的对象

某日，有几位客人在客房里吃西瓜，桌面上、地毯上吐的到处是西瓜籽。一位客房服务员看到这个情况，就急忙拿了两个盘子，走过去对客人说：“真对不起，不知道您几位在吃西瓜，我早应该送两个盘子过来。”说着就去收拾桌面上和地毯上的西瓜籽。客人见这位服务员不仅没有指责他们，还这样热情周到地为他们提供服务，都觉得很不好意思，连忙作自我批评：“真是对不起，给你添麻烦!我们自己来收拾吧。”最后，这位服务员对客人说：“请各位不要客气，有什么事，尽管找我!”

第四节 宾客沟通技巧

二、掌握与客人沟通的技巧



第四节 宾客沟通技巧

【案例】

玩笑惹的祸

年底，某日凌晨1点多，有一常客略带醉意来总台结往日挂账。为安全起见，这个时间收银的柜台账目已上交财务。客人应在白天由财会人员结账。服务员平时与这位常客很熟，加之台前又没有什么事情可做，于是服务的格式化就变成了熟人之间的随意化了，缺失了原来的敬重、分寸。对话由浅入深地展开了：“你们怎么规矩这么多？给你们送钱还不要，要是我死了，是不是就不用结账了？……”

“没关系，你死了，还有你的家人，怎么也赖不了账的。”

客人一时来火，“快过年了，你还说这...边说边操起柜台上的东西砸了过去，打在服务员的头上，并扬言一定不放过她。”

从上面的事件中可以看出，客人可以把服务员当熟人调侃，随便套近乎，可务员却不能也这样做。在工作中，酒店员工不能因为与客人熟而不用礼貌用语。

感谢您观看

