



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。

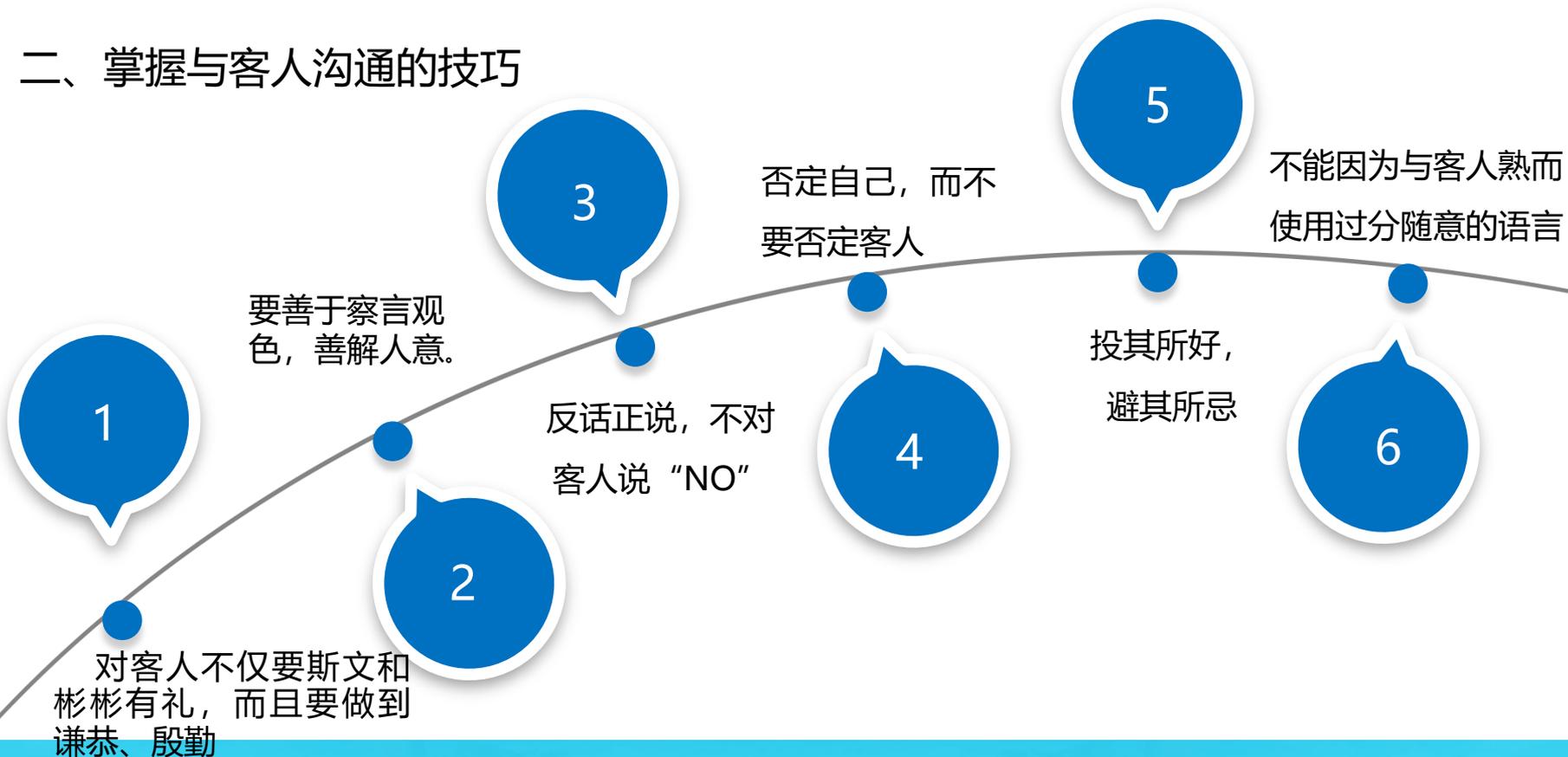
## 第四节 宾客沟通技巧

### 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

