

臺北市立萬芳高級中學會議紀錄

名稱：104-2 第 4 次共同備課專業研究會

時間：104 年 3 月 30 日

主題：職業教育工作坊-態度與技能(門市服務)

主席：張又文 紀錄：林欣品

簽到：

李任穎	趙綠野	曾非斐	高偉育

重要會議內容：

- 一、說明^{門市}服務的學習目標
 - (一) 傳授服務基本技能，例如^{餐廳}帶位、點餐、打掃、收拾桌位等
 - (二) 培養正確工作態度
 - (三) 通曉現時的緊急應對
 - 二、實地觀察
 - (一) 至知名餐廳觀察並討論門市服務課程設計。
 - (二) 臨時狀況：遇不講理的顧客接待禮儀與處理。
- 極度

(三) 清潔和擺放餐具

(四) 態度之培養，以客為尊等。

三、參考資料

(一) 李鳳英，高松寒軒國際大飯店行銷企劃部。〈詳如附件〉

(二) 特教新課綱



服務態度與應對技巧

資料來源：高雄寒軒國際大飯店
行銷企劃部經理李鳳英

1



大綱

- 一、前言
- 二、正確的服務觀念與專業的態度
- 三、服務態度與技巧
- 四、接待禮儀與應對技巧
- 五、結論

2

服務之定義

- ✦ 以勞務來滿足消費者的需求，而不涉及商品的轉移，或商品雖有移轉但並非是其主要的作者，皆為服務。
- ✦ 個人為達成其各自的目的，透過有意識或潛意識的相互交流活動，所產生的社會現象。生產「服務」的最小單位是兩個人，期間的互動關係稱為「動態的人際互動」(dynamic human interaction, DHI)。

3

正確的服務觀念與專業的態度

- ✦ 服務業是產業發展的趨勢：美國財富雜誌所排名的全世界500大企業中有80%服務業。
- ✦ 從事服務業是光榮的！
- ✦ 所謂「專業」非僅只擁有熟練的技術，更重要的是有「心」，亦即敬業的態度。
- ✦ 讓服務變成一種習慣，時時傾聽顧客的心聲、洞察顧客的需求。

4

建立自我關係

- ✧ 認識自我。
- ✧ 接受自我。
- ✧ 肯定自我。
- ✧ 突破自我。
- ✧ 我的成長空間是什麼？

5

想一想：

- ✧ 動機---
想一想您來此服務的動機是什麼？

- ✧ 服務---
想一想您認為服務是什麼？

6

服務是什麼？

◎亞都麗緻飯店服務理念：

- ✦服務是同理心 將心比心。
- ✦透過自己的感覺來看顧客要什麼。
- ✦服務是創造感動的機會，先問自己有沒有感動自己，有無觸碰到對方的心。

7

服務禮儀要領--樂在服務

經常微笑

伸手不打笑臉人—中國諺語

8

服務態度與技巧

- ✧ ”心” 的歡迎
- ✧ ”誠” 的介紹
- ✧ ”專” 的解說
- ✧ ”問” 的技巧

9

處理自己的情緒

- ✧ 時常練習呼吸吐納緩和心跳與腦袋。
- ✧ 凡事達觀。
- ✧ 練習先冷靜與思考與同理心的反射動作。
- ✧ 學著先處理心情，再處理事情。

10

你也做得到

- ✿ 每天早上起床後，想三件令自己快樂的事。
- ✿ 當您遇到別人時，先去想想他的優點是什麼。
- ✿ 當您遇到困難，忍不住想發脾氣時，提醒自己——微笑才能解決問題。
- ✿ 常在心頭擺上一張笑臉和一張哭臉，問自己，喜歡別人用哪一張臉來對待自己。
- ✿ 對著鏡子，檢視自己何種表情最好看。

11

言語溝通應對的藝術

- | | |
|--------|----------|
| 1.傾聽 | 2.回應 |
| 3.同理心 | 4.善用肢體語言 |
| 5.作好準備 | 6.巧啟開場白 |
| 7.讚美 | 8.幽默 |
| 9.機智 | |

12

商業談話技巧

基本敬語	禮貌用語
您好	請稍候
早安／午安／晚安	勞駕
歡迎光臨／謝謝光臨	麻煩您了
請	對不起，讓您久等了
謝謝	招待不周
對不起	請見諒
再見	托福

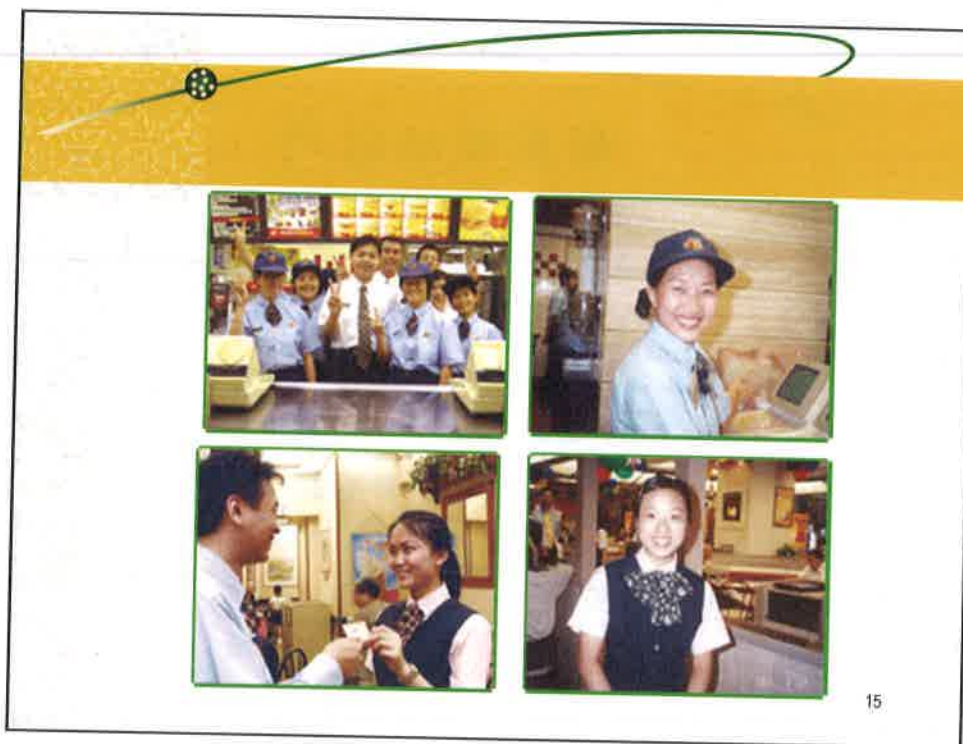
13

接待禮儀與應對技巧

✿ 平日養成優雅的儀態風範

1. 合宜的儀容與裝扮。
2. 舉手投足間的肢體表現。

14



15

待客禮儀

1. 接待客人的禮儀態度
2. 迎賓與行進間的禮節
3. 介紹的禮儀
4. 收送名片的禮儀
5. 奉茶的禮儀
6. 坐車的禮儀

16

接待客人的禮儀態度

- 1.主動問候親切歡迎。
- 2.用字遣詞須符合身份場合。
- 3.以客為尊謙恭有禮的服務態度。
- 4.儀態高雅、表情合宜。

17

迎賓送客與行進間的禮節

- 1.視賓客地位或交情決定於機場或大門迎。
- 2.對長輩、長官、地位相同或交情深者，主人可親自迎送。
- 3.地位低於自己或無深交者，主人可派代表迎送。
- 4.被迎送者為女性，最好也有女性同行迎送，並酌贈鮮花。
- 5.擔任引導時可走在客人前方，否則應隨行於後
- 6.當女士自其他場所蒞臨時，在場男士應起立。

18

介紹的禮儀

1. 先將男士介紹與女士。
2. 先將職位低者引見予職位高者。
3. 先將年少者介紹與年長者。
4. 先將個人介紹與團體。
5. 介紹時，如已就座，應即起立。

19



20

握手的禮儀

1. 如戴手套須先脫去握畢再戴上，女士則可免脫手套。
2. 與女士見面，除非女方先伸手，否則男士不宜行握手禮。
3. 多數人在場，應依序逐一握手。
4. 遇長官或長者不宜先伸手，應行鞠躬禮，若對方先伸手再握手。
5. 主人和客人間，主人應先伸手。

21



22

收送名片的禮儀

- 1.遞名片時以雙手為原則。
- 2.文字方向以對方閱讀方便為原則，勿讓客人看顛倒面。
- 3.接名片時應先閱讀，勿直接收入口袋或隨手亂放。
- 4.對方名片上有不會讀的字要立刻問對方。
- 5.同時與好幾個人交換名片時，左手拿名片夾，右手拿名片。

23



24

奉茶的禮儀

1. 客人來時須奉茶，先奉來賓後主人。
2. 茶水倒七分滿，不可滿溢、避免濺出。
3. 遞送茶水須小心，要從客右邊向前。
4. 茶杯握柄方向以客人方便為準。
5. 欣賞品嚐功夫茶或茶道應尊重文化傳統。

25

坐車的禮儀

1. 長輩同乘公務車，司機右後方是尊位、司機右邊是最卑位。
2. 長輩同乘私用車，司機右邊是尊位。
3. 後排以中間座位為最卑位。

26

接待禮儀切忌事項

- 1.待客大小眼。
- 2.愛理不理、敷衍了事。
- 3.不雅的姿態及用語。
- 4.弄錯客人姓名、性別。
- 5.對客人評頭論足或窺探其隱私。

27

如何處理客訴（怨）

- 1.保持冷靜、審慎應對，切忌與顧客爭辯。
- 2.耐心聆聽抱怨內容、需求清楚紀錄過濾。
- 3.具同理心，如「是的，我已幫您紀錄下來協助事項...
「謝謝您的指正目前正全力解決...」。
- 4.盡速提供抱怨顧客可配合的具體行動方案或轉接專人處理。
- 5.保留完整紀錄以供後續追蹤、檢討評估、教育訓練等。

28

小組討論

- ✧ 何謂不良的服務？
- ✧ 當您是消費者時討厭些甚麼？
- ✧ 舉一您親身經驗的實例。

29

樂在服務的生涯

- ✧ 服務禮儀要領—高效率接待服務
 1. 贊成微笑的好習慣—國際語言。
 2. 肢體尊重的表達—眼神、站姿、坐姿、對話間的小動作。
 3. 個人形象的重要—女性淡妝代表禮貌、頭髮、服裝、手部、足部、口腔、皮鞋、談吐的禮儀。
 4. 以客人需求為第一任務—任務—傾聽、回應、同理心。
 5. 每天都是新的一天—設定個人目標。

30



結論

- ☀️ 服務有心
- ☀️ 心誠則靈