

“AHLEI 款待業專業顧客服務認證課程”

課程大綱

目標	<p>以美國酒店協會教育學院(AHLEI)“黃金服務®”中的七大服務標準為學習基礎，促進學員通過設身處地為顧客著想和創造令人難忘的體驗來呈現卓越的服務，從而提升款待業前線員工的優質服務能力。</p> <p>完成課程後，學員應已準備好參加美國酒店協會教育學院(AHLEI)的「CGSP®專業顧客服務國際認證(Certified Guest Service Professional)」考試(以中文應考)。</p>
內容	<ol style="list-style-type: none">1. 款待服務對企業的重要性2. 「黃金服務®」能力的價值3. 掌握向顧客提供黃金服務的機會4. 將顧客成為自己的「客人」5. 掌握 7 大黃金服務標準：<ul style="list-style-type: none">◇ 可令人信賴的:真誠的表現◇ 具備直覺敏感度:閱讀客人需求◇ 設身處地為他人著想:將心比心◇ 位位出冠軍:樂於當客人的英雄◇ 樂於工作:提供顧客喜出望外的服務◇ 使命必達:服務的執行程度和完整性◇ 採取積極主動:做出在乎客人感受的努力