

HS109

五星级服务行为

酒店前线员工实用宾客关怀与沟通

HRD CORP 可申领	通用课程	4 小时	课程编号 10001761579
-----------------	------	------	---------------------

为什么选择 HS109？

宾客对酒店的体验来自每一次互动，包括前台、预订、客房服务、行李服务、保安、司机及其他营运员工。HS109 帮助前线员工了解宾客旅程，并在抵达、住宿期间、问题发生及离店时提供体贴而及时的服务。课程结合旅游酒店及仙本那的实际案例，让学员学习识别宾客情绪、预见常见需求、跨越语言障碍进行沟通、主动承担宾客请求，并在出现问题时专业地进行服务补救。

从营运问题开始	课程结束时，学员应能够
宾客此刻需要什么？	以关怀态度欢迎疲惫或不确定的宾客。
我如何主动承担责任，而不是把问题推给别人？	预见常见需求并主动承担责任。
当语言、设施或营运造成困难时，我应该如何沟通？	跨越语言和文化障碍进行沟通。
	运用实用的服务补救方法。

适合谁参加？

前厅及接待人员 • 宾客关系及礼宾人员 • 预订人员 • 行李服务人员 • 客房服务人员 • 酒店司机及交通协调员 • 保安及其他面对宾客的营运人员 • 前线主管及团队领导

主要学习成果

- 说明宾客旅程及情绪状况如何影响服务期望，并为疲惫、不确定或国际宾客展现恰当的欢迎行为。
- 将“观察、理解、预见、协助”应用于常见宾客需求，适当承担责任并协调酒店各部门提供协助。
- 运用简单语言、肢体语言、视觉辅助及翻译工具减少沟通障碍，并以尊重的方式说明酒店规则或营运限制。
- 将“识别、解释、协助、跟进”应用于服务问题与投诉，并通过行李照顾及后续行程资讯支持周到的离店体验。
- 制定个人“五星级服务承诺”，以便立即应用于工作岗位。

HS109 • 课程概览

五星级服务行为：酒店前线员工实用宾客关怀与沟通

课程内容 - 4 个获批模块

1 理解宾客与五星级服务思维	了解完整宾客旅程；识别疲惫、焦虑、困惑及不同期望；理解即使设施基本，体贴行为也能体现五星级服务；主动承担责任，而不是说“这不是我的部门”。
2 欢迎、预见并协助宾客需求	通过关注、舒适与简洁安排营造关怀式抵达体验；观察宾客线索并提出有用问题；运用“观察、理解、预见、协助”；支持湿衣物、洗衣、行李及提早出发等可预见需求。
3 跨越语言与文化障碍沟通	使用简单词语、适当肢体语言和尊重语气；运用图标、照片、数字及视觉时间线；有效使用翻译工具及二维码资讯；尊重地确认理解；在不引发冲突的情况下说明酒店规则与限制。
4 问题处理、服务补救与正面离店体验	运用“识别、解释、协助、跟进”；应对供水、Wi-Fi、交通、天气及客房相关问题；判断何时自行解决、协调或升级处理；支持行李照顾、后续行程及宾客最后印象；制定个人五星级服务承诺。

HS109 在 SORFA 酒店培训路径中的定位

HT109 管理框架 → HS109 前线实践 → 团队承诺 → 检讨

HS109 将管理层的服务期望转化为前线员工的实际行为。课程可衔接 HT109，也可独立为面对宾客的营运团队授课。

HS109：HRD Corp 可申领 • 通用课程 • 4 小时 • 课程编号 10001761579

培训师与机构



Nip Wing Kan

主席，沙巴有机与再生农民协会（SORFA）

SORFA 首席培训师 • HRD Corp 认证培训师 • 商业、营运与可持续发展顾问

培训结合实际营运改善、客户体验、减废及沙巴负责任商业实践。

HS109：通用课程 • 4 小时 • HRD Corp 可申领 • 课程编号 10001761579



HRD CORP 注册
培训机构



机构
注册



HRD CORP 认证
培训师