

用心服务，传播行业正能量

◎李凡平

企业之道在于诚信，服务之道在于用心。现在的顾客到店里来，已经不再只是想吃到美味佳肴，而且还需要享受到优质的服务。用心为顾客提供专业化、人性化的优质服务是我们的责任。但其实我们还是不时在媒体或日常生活中看到，部分酒店企业在服务工作中还有一部分做得不到位的地方，比如：带着情绪上班、挑客、对顾客不能一视同仁、顶撞讽刺顾客等等，更有甚者和顾客大打出手，之所以会这样都是因为没有把顾客放在心里，没有把顾客的利益放在首位，没有把本职工作做好。

作为酒店的员工应该怎样去面对现在的工作，在平凡的岗位上作出不平凡的成绩呢？我觉得首先是诚实可信，自古以来，诚实守信就是衡量一个人的行为，品质和人格的标准，古人云：经营之道在于诚，赢利之道在于信，诚实守信是做人的基本准确准则也是企业搏击市场赖以生存的前提，因此在工作中，用真诚的心对待每一位客人，用心服务，让顾客满意，用良好的信誉对待每一件事。



那么，如何才能做到“用心服务，让顾客满意”呢？记得有一次，一对新人来我们酒店看婚宴菜单，价格便宜的，他们觉得菜不够好，菜品好的，他们又嫌价格太高，于是我们仅为他们调整了部分菜品，加了几百块钱，并向他们解释说明了一番缘由，客人听了觉得很合理，当场就定下了那款菜单并交了定金。只有想顾客之所想，急顾客之所急，才能让顾客感动，我们要用优质的服务温暖顾客

的心，用我们真诚的服务创造顾客的满意度。

服务工作，个人形象是工作一个重要环节，我们每个员工都是我们酒店的招牌和门面，是能展示酒店精神面貌的窗口，是顾客第一印象形成的地方。因此服务质量将在很大程度上决定着顾客在这里的全部心情和离去以后的心理感受，所以我把我的工作看得庄严，同时也感觉到



自己责任和压力。在每次上班之前，不仅仅要注重自己的仪表，注重自己的语言，更重要的是还要注重自己感情和心态，把自己的家庭、生活、不愉快和烦恼、自己身体上的疲惫都忘记，也就是要对自己的心灵进行一次洗礼，让自己全心全意地投入到工作中去。只有这样你才会全心全意为顾客服务，才会全心全意为企业着想。

众所周知，与客户打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，每当看到客户面带满意的笑容，便觉得再累都是值得的。但也常因为酒店的因素或客人的苛求，其他极个别无理取闹而发生让人遗憾的事，总是用我的诚心去弥补不足，用行为感动客人，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，我的工作也因此生动多彩！

要把自己的工作做好并不是一件容易事，我们每天接触的一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人。他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用我们的热情和优质的服务去完成。

认真学习别人的先进经验，不断提高自己、完善自己，丰富自己的知识，提高自己的整体素质及对市场变化的应变能力，传播行业正能量。这样，我们才可以以最好的服务去回报顾客，以最好的心态去对待工作。