

# 实习生与宾客沟通手册

鞠月钻 (641011684)





## 实践单位介绍

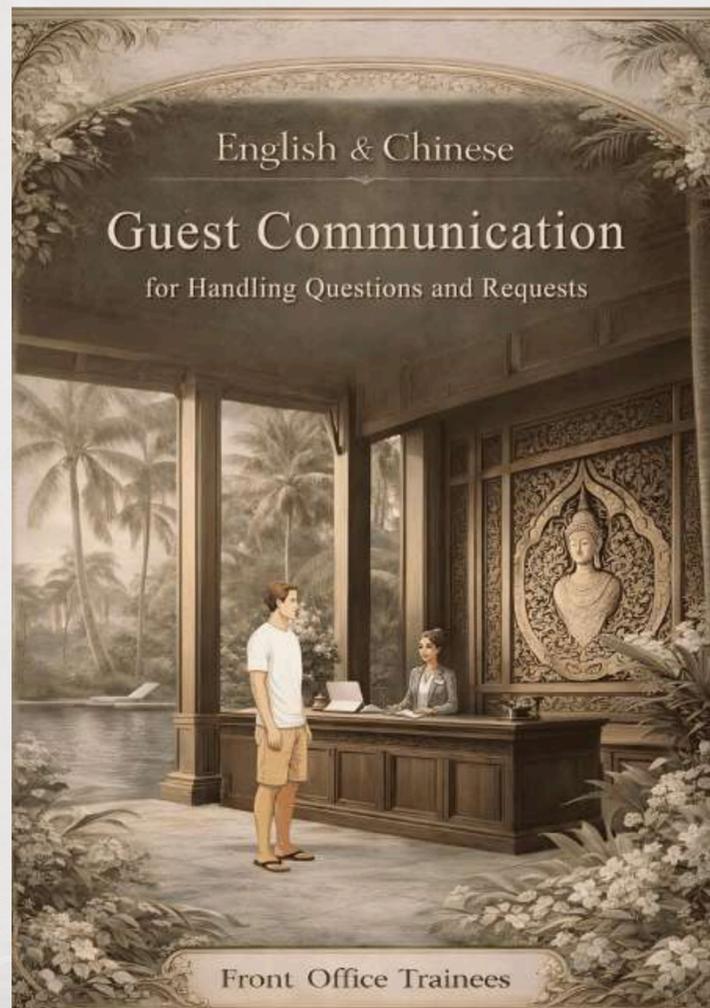
---

本人在 Anantara Mai Khao Phuket Villas 实习。酒店位于普吉岛迈考海滩，2008年开业，是一家安静、私密的度假型酒店。酒店拥有泳池别墅、庭院房、套房，以及餐厅、水疗中心等设施，主要接待追求高品质服务和私人空间的国内外游客。

## 社会实践内容

---

本人在前厅部担任 Resort Host Trainee，主要接待客人，帮助客人入住和退房，并介绍酒店服务。通过轮班工作，学习了与客人沟通、准备文件和与其他部门合作。

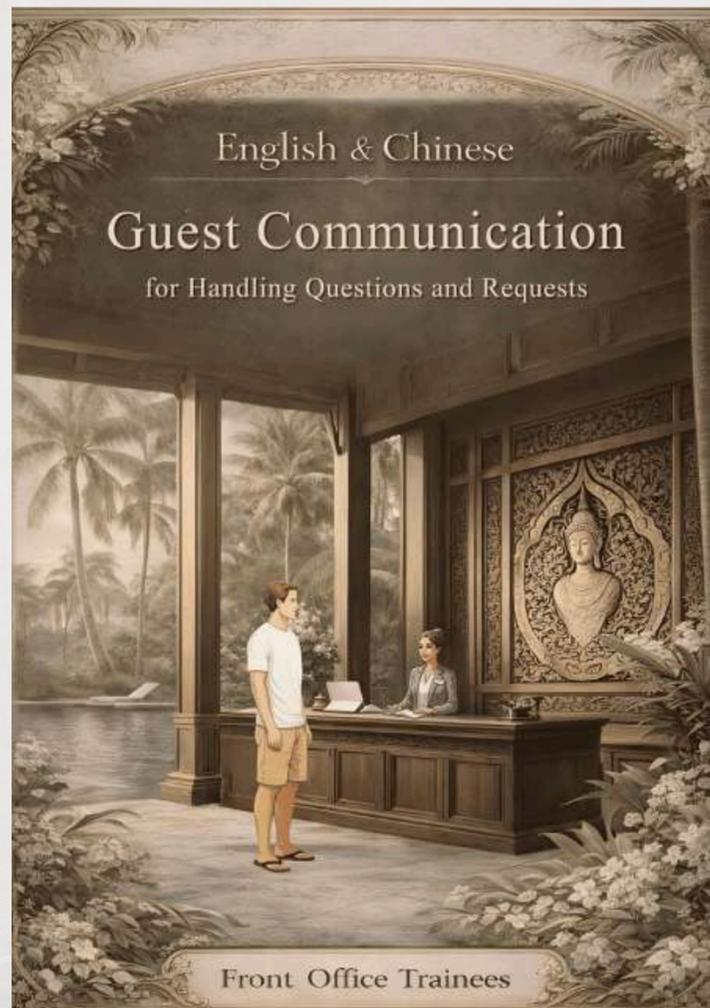


## 为什么要做这个小项目

- 与客人沟通时不太自信
- 回答问题和处理请求时容易紧张
- 影响服务效果

## 研究目的

- 提高实习生与客人沟通时的自信，学习使用积极的语言，并能用合适的方式回答客人的问题和处理客人的请求。
- 制作一本内容简单、容易理解、可以在实际工作中使用的电子书，作为实习生学习沟通的参考。



## 电子书内容概述

- 以 5-Step Response Model 为核心
- 指导前台实习生如何回应客人

## 内容分为三个部分：

- 入住
- 住宿期间
- 退房

## 每个部分包括：

- 常见服务情境
- 中英文对照例句

## 小项目使用前后的对比

评估说明：在使用本项目之前，对 4 名前台实习生 进行前测与后测评估，通过二维码填写电子问卷，共 10 个问题，采用 5 级评分方式。

评估方面	使用项目之前 (%)	使用项目之后 (%)	变化 (%)
1.回答客人问题的信心	41.7	80	38.3
2.使用积极沟通的能力	51.7	76.7	25
3.恰当处理客人问题和请求的能力	38.4	71.7	33.3
4.整体沟通准备情况	50	70	20
整体结果	44.5	75.5	31

结果显示，项目实施后各项评分均有所提升，整体得分提高了 31%，表明本项目能够有效提升实习生的沟通能力。



## 发现的问题与解决方法

- 实习生学习时间有限
- 内容设计简洁、重点清楚
- 通过二维码提供电子书，方便随时学习

## 项目意义

- 整理前台实习的实际经验
- 内容贴近常见服务与沟通情境
- 有助于应用于实际工作

## 意见与建议

- 增加投诉与特殊需求情境
- 加入短视频或多媒体内容



谢谢

