

語常會 2011 年推廣普通話活動

「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

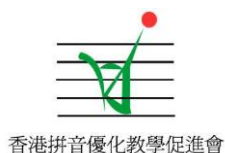
計劃推行日期：2011 年 11 月至 2012 年 5 月



服務業普通話、旅遊業及酒店業專題培訓講座

二零一一年十二月三日（星期六）

支持機構





「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

服務業普通話培訓

培訓導師：袁振華博士

2011年12月3日

本講座把服務業的範圍暫定位以下四個方面：

飲食業

酒店業

旅遊業

交通運輸業

普通話培訓的定義

一) 熟悉該行業的運作，包括能用普通話表達該行業的常用語(常用辭彙)；

1. 各行業常用語在粵語與普通話中表達的區別

任務：請同學嘗試把以下的粵語詞彙轉成普通話詞彙

(1) 飲食

為食--- () 煙肉--- () 芝士--- ()

忌廉/牛油--- () 雪糕--- () 沙律醬--- ()

(2) 酒店、旅遊及購物

旅遊車--- () 來佬嘢--- () 老鼠貨--- ()

觀光車--- () 手指--- () MOUSE --- ()

手巾--- () 熱水壺--- () 飯盒--- ()

鎖匙--- () 電芯--- () 背囊--- ()

頸鏈--- () 心口針--- () 電須刨--- ()

風筒--- () 指甲鉗--- ()

(3) 交通

巴士--- () 總站--- () 轉車--- ()
自動波--- () 趴頭--- () 開篷車--- ()
貨卡--- () 吹盤--- ()

二) 普通話口語表達(說話)不僅是一種技術,更是一門藝術!劉勰在《文心雕龍》中說過:“一人之辯,重於九鼎之寶;三寸之舌,強於百萬之師。”

事例:左傳《燭之武退秦師》

記秦、晉合兵圍鄭,鄭國情勢危急,大夫佚之狐推薦燭之武往說秦君。燭之武悉秦、晉間的矛盾衝突,巧其辭令,剖析利害,終使秦君撤兵,並派軍為鄭協防。兩大強國聯兵而來,分兵而去。鄭國終能化險為夷,轉危為安。燭之武遊說秦君之語,句句聳動切中要害,打破「弱國無外交」的歷史定論。由此可知外交人才遊說之功不亞於戰場交兵。

這事例證明善於口語表達的人才對一間公司,甚至對一個國家的重要性實不容忽視。

三) 口語表達要遵循三條基本原則,就是:

- A) 目的明確 靈活應變
- B) 表達清楚 語音正確
- C) 合乎情境 語用合理

舉例說明:

A) 目的明確 靈活應變

目的地影響說話效果。說話時要圍繞目的靈活應變。

問題思考:假如你是一家玩具公司(玩具反斗城)的售貨員,你會怎麼用普通話表達技巧來向顧客推銷你的貨品呢?

事例:

一位中年內地遊客走進位於沙田的玩具反斗城。他伸手拿起一隻聲控的玩具飛機。

售貨員彬彬有禮地發出試探的訊息:“先生,您好!您給多大的孩子買玩具啊?”

“六歲。”顧客回答,並把玩具放回原處,眼光又轉向其他玩具。

“六歲!這樣的年齡段正是玩這種聲控飛機的時候。”售貨員一邊說一邊把玩具飛機的開關打開,開始示範操作方法。

“玩這種飛機,可以讓孩子從小培養領導和指揮的意識。”

“是嗎?一套多少錢?”

“250 元。”

“太貴了！”

“跟培養您孩子的領導才能相比，這不算貴了！如果你再選一件玩具。公司聖誕酬賓，買滿 500 元有九折！再買一套送給親戚或朋友的孩子做聖誕禮物，也是很有意思的呢！”

“好吧！”顧客微笑著。

付款，開發票，遞上發票後，售貨員又補充說：“如果質量有問題，七天之內憑發票調換。”

(改編自陳宇主編《職業漢語教程-試用本》北京大學出版社 2007)

售貨員口語表達(推銷)技巧分析：(任務--請從上文的情境裏面找例證)

1. 圍繞推銷的目的

(例證:)

2. 細緻揣摩顧客心理

(例證:)

3. 掌握說話/推銷的主動權

(例證:)

4. 態度親切而隨和，處處為客人著想

(例證:)

B) 表達清楚 語音標準

要想表達清楚，就一定要掌握普通話的口語技巧。首先，要做到語音標準。

語音標準要注意以下幾項：

聲母 韻母 聲調

輕聲 兒話 變調

事例：

地點：九龍紅磡站一輛九龍—北京的火車上

時間：某年冬天春節假期前

人物：男乘客小劉(香港人-正在理大讀普通話課程)；

女乘客(北京富婆-剛在香港瘋狂購物)

火車快開了……

小劉（剛才趕時間，他大汗淋漓地跑進車廂）：“小姐，你 dong4budong4，bu2dong4 我就 kai1qiang1！”

女乘客嚇得花容失色，連忙說：“不動不動……不要開槍……”

語音分析

1. 用詞錯誤

(粵) 凍 ↔ (普)()
凍不凍 ↔ ()不()

2. 舌面音、翹舌音分不清

(舌面音)qiang () ↔ (翹舌音)chuang1()
開() ↔ 開()

事例：

地點：台灣彰化市一間時裝店

時間：某年聖誕假期

人物：港人小劉、女售貨員

小劉：“小姐，可不可以 da3jie2？”

女售貨員：“啊……救命啊！”

語音分析

1. 舌面音、翹舌音分不清

(舌面音)jie2 () ↔ (翹舌音)zhe2 ()
打() ↔ 打()

事例：

地點：香港機場及小劉的家裏

時間：某年聖誕假期

小劉邀請台灣女朋友的父母來香港遊玩。女朋友的父母沒見過小劉。小劉在機場見到世伯和伯母，就趕緊跑過去搶著拿行李。這時，女朋友剛好去了洗手間。

小劉：“把行李給我吧，我是來 jie2ji1 的。”

伯母：“啊……救命啊！”

回到小劉家裡，吃完小劉做的飯。

小劉把毛巾拿了出來：“世伯，你年紀大，你 xian1si3 吧，你 si3 完了，我再 si3”

世伯氣死了：“啊……我先死？你為甚麼不能先死呢？”

1) 語音分析

_____ 是舌面音，而 _____ 是舌尖前音

2) 小練習—請寫下以下帶橫線字的拼音

熄滅 分析 萱日 得悉 蟋蟀
犀牛 無錫 歡喜 遷徙 龍璽

其他例子：

1. 前鼻音、後鼻音不分

上船、下床

(前鼻音) chuan2 () ↔ (後鼻音) chuang2 ()

小劉：“我昨天晚上上傳了幾次都不行，把我急死了！”

C) 合乎情境 語用合理

一) 語用 — 使聽眾理解普通話的意思

情境例子 (一) 方便

有一剛學過點兒中文的美國老外來到中國，中國朋友請他吃飯。

到了飯店落座，中國朋友說：「對不起，我去方便一下。」

見老外不明白，在座的中國朋友告訴他說「方便」在中文口語裏是「上廁所」的意思。

哦，老外意會了。

席中，中國朋友對老外說：「希望我下次到美國的時候，你能幫助提供些方便。」

老外納悶了：他去美國，讓我提供些廁所幹嗎？

道別時，另一位在座的中國朋友熱情地對老外說：「我想在你方便的時候請你吃飯。」

見老外驚訝發愣，中國朋友接著說：

「如果你最近不方便的話，咱們改日。……」

老外無語。

「……咱找個你我都方便的時候一起吃飯。」

老外隨即倒地！

情境例子 (二) 「意思」的意思

某老外苦學漢語 10 年，到中國參加漢語考試。試題為，請解釋下文中每個「意思」的意思。阿呆給領導送紅包時，兩個人的對話頗有意思。領導：「你這是什麼意思？」阿呆：「沒什麼意思，意思意思。」領導：「你這就不夠意思了。」阿呆：「小意思，小意思。」領導：「你這人真有意思。」阿呆：「其實也沒有別的意思。」領導：「那我就不好意思了。」阿呆：「是我不好意思。」老外淚流滿面，交白卷回國了。

二) 內地常用口語詞彙

你知道這些口語詞的意思嗎？可否用這些詞造句(複句)呢？

1) 甩賣

2) 緊俏

3) 砍價

4) 吃回扣

5) 姥姥不疼，舅舅不愛

6) 山不轉水轉

7) 小菜兒一碟

8) 品牌含金量

9) 海聊

10) 套近乎

語用練習 — 情境會話 角色扮演 (見工作紙)

服務業普通話培訓(飲食業)

情境對話 練習一

場景(一) 茶餐廳

任 務：三人一組，請用普通話完成下面的對話。

角色分配：曉明_____ 美玲_____ 伙記_____

(粵語)

曉明：美玲，呢間“茶餐廳”嘍理大好出名架。好多同學放咗學都鍾意嚟呢度食 tea gaa³。

美玲：哦，因為呢度有好多嘢食，價錢又抵 ar ma。

曉明：你頭先教我做功課，而家我請妳食 tea 啦！

美玲：多謝你先。伙記，今日有無乜嘢好介紹啊？

伙記：如果你鍾意食_____，咁就試下_____啦，好正架。

曉明：仲有無其他啊？

伙記：有！_____同埋_____都係我地嘅招牌菜嚟架。

美玲：咁，我要_____和_____。

曉明：我要_____和_____。

伙記：好，冇問題。等陣即有。

(普通話)

曉明：美玲，

美玲：對！

曉明：

美玲：

服務員：

曉明：

服務員：

美玲：

曉明：

服務員：

場景(二) XX 大酒樓

任 務：四人一組，請用普通話完成下面的對話。

角色分配：侍應 _____ 黃家欣 _____ 陳潔 _____ 李超 _____

(粵語)

侍應： 請問幾多位呀？

黃家欣： 三位，唔該。

侍應： 呢張枱啦。飲啲咩茶啊？

黃家欣： 一壺香片，一壺滾水，唔該。

陳潔： 我哋叫咩嘢食呀？

李超： 我想食 _____、_____、_____ 同埋 _____。

黃家欣： 我想食乾炒牛河。阿潔，你想食咩呀？

陳潔： 唔使喇。阿超頭先叫咗咁多，我想食嘅嘢都畀佢叫晒喇。

(動作：黃家欣喺點心紙剔咗啲點心之後，叫侍應埋嚟，畀張點心紙佢。)

黃家欣： 唔該，我地已經剔咗啲點心，仲想要一個乾炒牛河。

侍應： 好嘍，我幫你落單啦。

(普通話)

服務員： _____

黃家欣： _____

服務員： _____

黃家欣： _____

陳潔： _____

李超： _____

黃家欣： _____

陳潔： _____

[動作：黃家欣點了點心後，叫服務員過來，把點心紙交給他。]

黃家欣： _____

服務員： _____

服務業普通話培訓 情景對話 練習二

姓名：_____ (同學甲) 姓名：_____ (同學乙)

你是中原地產有限公司的營業經理周大明（同學甲），你在紅磡都會廣場的火車站向一位剛從北京來香港的內地商人張小樂（同學乙）介紹港鐵大圍火車站上蓋的物業——“名城”。周大明會介紹該物業不但好住，還具有投資價值。兩人交談了 2-3 分鐘。最後，周大明還邀請張小樂去看示範單位。

名城第三期 (盛世)資料

<http://www.youtube.com/watch?v=W4ChFd7KCRU&feature=related>

地址： 大圍美田路 1 號
 座數： 4 幢
 單位： 1,536 伙
 間隔： 3 至 4 房
 建築面積： 912 至 1376 方呎
 入伙期： 2012 年第三季
 發展商： 長實及港鐵



興建中的名城(2011 年 6 月)

發展商提供的宣傳內容：
 名城英文名為 Festival City，寓意享有多姿多采的都會生活。

廣告宣傳口號「一脈相連九龍塘」

http://www.cpn.com.hk/detailhdv.aspx?video_code=XBGHEATVIA&CestCode=DBPPWPPJPW%20&video_category=3&ScopeCode=301

請把 Video/同學角色扮演裏面的錯誤讀音找出來填在下表：

錯音					
正確讀音					
錯音					
正確讀音					



「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

旅遊業概覽、行業服務技巧培訓

培訓導師：陳桂芬女士

2011年12月3日

講義內容：

1. 介紹本港旅遊業概況
2. 旅遊業顧客服務技巧
3. 旅遊從業員守則
4. 服務顧客的技巧
5. 內地和本港消費文化的差異
6. 服務內地及本港顧客有何不同？應對語言及服務態度上有何差異？
7. 十大惡人

1. 介紹本港旅遊業概況

1A. 旅遊市場

旅遊市場可分是指旅客與各旅遊經營者之間圍繞旅遊產品交換須產生的各種現象和關係的總和。在這交換領域中，涉及旅遊供給及各旅遊需求兩大元素。旅遊供給是指在一定時間內，旅遊目的地的旅遊業及其相關行業在一定的價格條件下向旅客提供的旅遊產品數量。旅遊需求及供給發生聯繫，便形成旅遊市場。

旅遊市場結構包括市場需求及供給。市場需求是旅遊市場上不同類型及級數的客源組成的團體、散客、會議等各客源比例高中低級數客源市場比例。市場供給是滿足旅客需要的各種設備，產品的有機構成，如旅遊路線的合理程度，飯店，餐館，住宿，飲食，交通，娛樂，商品組織的配套程度，各種旅遊企業所提供的服務項目及水平等情況，因此，旅遊市場存在的基本條件是旅遊經營者與各旅客，有可供觀賞遊覽等活動的旅遊資源，還有可供使用的旅遊設備及服務，以及具備旅遊服務、旅遊經營者和旅客雙方均可接受的交易價格。

1B. 旅遊產品

旅遊產品是指旅遊業經營者提供給旅客用來滿足他們在旅遊活動中物質及精神上的一切服務。旅遊產品包括旅遊資源、旅遊路線、酒店住宿、交通、遊覽、飲食、購物和娛樂等，具體來說，旅遊產品包括食、住、行、遊、購、娛六個要素。香港的旅遊產品例子有：天星維港遊、幻彩詠香江等。

完整旅遊業產品的六個要素：

1. 旅遊交通
2. 旅遊住宿
3. 餐飲服務
4. 觀光遊覽
5. 旅遊購物
6. 娛樂消閑

旅遊產品可以分為整體和單項兩種：

1. 整體是指將交通(例如鐵路、航空)、旅館住宿、餐飲、旅遊景點、娛樂等產品編排組合而成，滿足旅客旅遊的綜合服務產品，即所謂包裝旅遊(package tour)。
2. 單項是指旅遊中的每一項旅遊產品，例如遊覽景點服務、交通安排服務、住宿服務等。

1C. 服務的五種特徵：

1. 無形性 (intangibility)
2. 差異性 (heterogeneity)
3. 不可儲存性 (perishability)
4. 不可分離性 (inseparability)
5. 缺乏擁有權 (absent of ownership)

2. 旅遊業顧客服務技巧

2A. 性格及能力

- | | |
|---------------|------------|
| 1. 服從命令 | 2. 團隊合作精神 |
| 3. 主動精神 | 4. 客觀分析力強 |
| 5. 強健的體魄 | 6. 外向好動 |
| 7. 樂天 | 8. 忍耐性強 |
| 9. 靈活 | 10. 擅於溝通 |
| 11. 自信 | 12. 靈敏的觀察力 |
| 13. 組織能力強 | 14. 警覺性強 |
| 15. 隨機應變，臨危不亂 | 16. 獨立果斷 |
| 17. 富幽默感 | 18. 語言能力 |
| 19. 好學不倦 | |

2B. 角色

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. 僱員 | 2. 領導者 |
| 3. 教育者 | 4. 公關人員 |
| 5. 東道主 | 6. 聯絡人 |
| 7. 保姆 | 8. 翻譯員 |
| 9. 保護者 | 10. 朋友 |
| 11. 訊息傳遞者 | 12. 推銷員 |
| 13. 學員 | 14. 問題解決者 |
| 15. 接待員 | 16. 表演者 |
| 17. 技術員 | |

3. 旅遊從業員守則

由香港旅遊業議會頒布的導遊作業守則如下：

1. 竭誠服務

導遊必須竭盡全所能，按照旅遊服務合約的內容，向旅客提供最高水平的服務。未經旅客和旅行社同意，不得擅自更改行程。如在緊急或特別情況下必須作出更改時，應先得到公司的認可。同時，亦須向旅客清楚說明原因。

2. 發揮合作精神

導遊應與隨團領隊、旅遊車司機等工作夥伴，和其他服務供應機構如觀光點、酒店、食肆、旅遊車公司等的工作人員，保持良好和廉潔的合作關係，務使合約中所訂明的各項服務能達致最高水平。

3. 遵守法律

導遊必須遵守本港的法律，協助旅客了解和遵守。

4. 遵守職業道德

導遊應堅守職業道德，接待旅客時必須：

- a. 盡責盡力、誠懇親切有禮、服務周到。
- b. 言行謹慎、態度客觀。
- c. 熟習香港知識，向旅客提供正確的資料。
- d. 尊重旅客的信仰、風俗和生活習慣。
- e. 準時執行各項任務。
- f. 在旅客面前不可吸煙，工作中絕對不可飲酒。
- g. 工作中嚴禁賭博。
- h. 不可擅自販賣或介紹旅客購買違例物品。

5. 注重儀表

導遊衣著要得體、以確立專業形象；於工作期間，必須佩帶由香港旅遊業議會發出的「導遊證」。

6. 推動旅遊業的發展

為確保本港旅遊業可以持續蓬勃發展，導遊應當：

- a. 任何事以旅客的利益和香港旅遊業的聲譽為大前提。
- b. 引導旅客協力保護本港的旅客資源，例如：文化古蹟、自然生態、景點設施和保持公共衛生和公眾場所的秩序等。
- c. 身兼旅遊大使，在工作中積極推介本港旅遊業和宣傳本港其他的工業，為本港的經濟利益而努力。

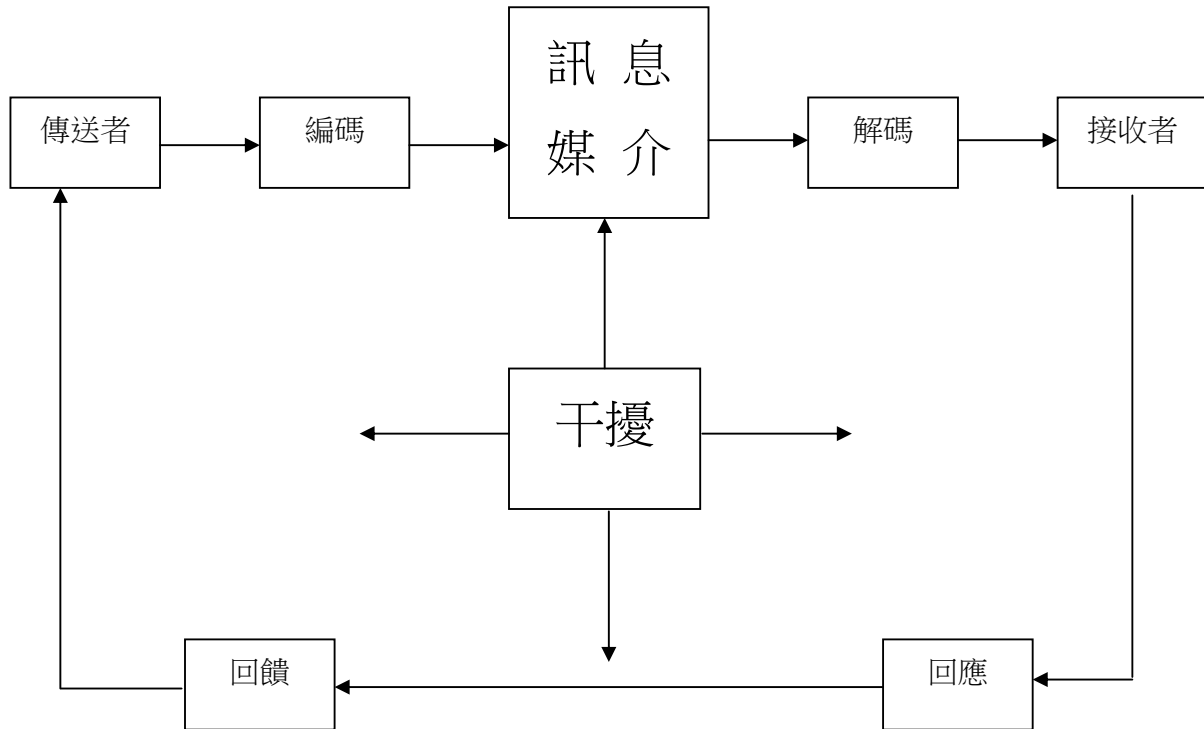
7. 遵守收取小費原則

8. 遵守安排自費活動的原則

9. 遵守安排購物活動的原則

10. 注意旅客安全

4. 溝通技巧



溝通過程所受到的阻擾以致發生訊的誤傳包括：

- 選擇性知覺：旅客會基於個人的需求、動機、經驗、背景和人格特質等，選擇性地接收訊息，也可能將個人的利益和期望投射到解碼的過程中。
- 情緒
- 語言
- 非口語的線索：非口語的線索與口語溝通所傳達的訊息配合。
非口語溝通包含身體語言及說話的音調；
身體語言包含手勢、臉部表情和身體的其他動作等；
說話的音調如強調某些詞句。口語溝通必定伴隨影響深遠的非口語成分。研究顯示，口頭溝通的訊息約有 55%。來自臉部表情和身體動作 38%，來自音調只有 7%，來自實際使用的語言詞彙。收訊者的反應取決於說話的方式，而非說話的內容。

有效溝通技巧的三大步驟

1. 傳送正面態度

- a. 外表(表情、衣著等)
- b. 身體語言(如手勢)
- c. 語調 (包括經電話發送的)
- d. 最佳狀態

2. 認清旅客需要明白人類的四種基本要求：

被歡迎，使其開懷；

被明白，使其放鬆；

被尊重，使其安全；

被優待，使其舒適。

另需配合技巧地聆聽：暫停說話、避免紛擾、全情集中、尋求真理、真誠回應；
才能取得回應及認同。

3. 提供服務給顧客

5. 內地和本港消費文化的差異 (文化縱橫)

文化定義

根據《現代旅遊詞典》，文化是：

“人類適應環境和改善生活的總成績；是一群人的特殊生活方式和生活設計；是全部的社會基業，是前人留下來的一切知識、信仰、藝術、道德、法律、風俗和產品”。

文化特徵

文化是前人塑造的，是代代相傳的。

文化是一套互相關連的符號

- 符號包含歷史，例如國旗。
- 重要的人類標誌可說是語言。
- 作為文化的象徵，例如建築物、產品、繪畫、衣著、行為等。
- 顯而易見的。

6. 服務內地及本港顧客有何不同？應對語言及服務態度上有何差異？ 訪港旅客性格與習慣

內地旅客

- 重視和諧相處甚少說不。
- 注重權威，喜歡排出上下等級關係，重視位高權重，崇拜、服從及維護權威，嚴守五倫規範。
- 甚少有擁抱、身體接觸或拍背等親密動作。
- 重視人際關係及家庭。
- 景點參觀時喜歡各自尋找有興趣的事物。
- 喜歡熱鬧。
- 喜歡談話內容：歷史、文化、家庭及中國發展。

7. 十大惡人

每個人會因環境、教育、經歷、情感、興趣、愛好、想法等差異，而會對一事物產生不同的感覺。要瞭解每位旅客的性格是相當困難的，但只要在待人接物中不斷累積經驗，應付任何旅客皆可駕輕就熟。

按性格分類，旅客大致可分為十類如下：

1. 老好人型
2. 猜疑型
3. 傲慢型
4. 難伺候型
5. 火爆型
6. 嘮叨型
7. 性急型
8. 嘲弄型
9. 沉默寡言型
10. 散漫型

(舉例子說明)



「香港任我行」

學生普通話服務業推廣大使培育計劃

酒店業概覽、行業服務技巧培訓

培訓導師：陳文亮博士
2011年12月3日

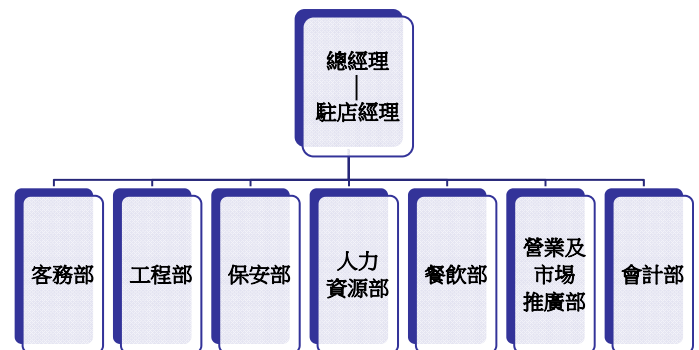
本港酒店業概況

- 現時香港有超過173間酒店，房間數目60,104間，在未來3年(2013年)，酒店增加至250間，房間數目為70,000間。
- 酒店的定義：
根據香港法例第158章(酒店東主條例)：
「酒店(Hotel)指任何場所，其東主顯示該場所是一處向到臨該場所的任何人提供住宿的地方，而該人看似有能力並願意為所提供的服務及設施繳付合理款項，而且是在於予以接待的狀況的。」

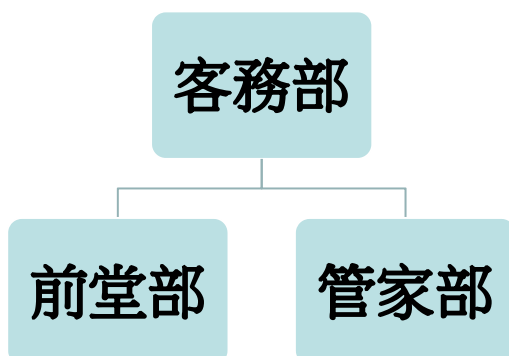
酒店的劃分

- 位置—例如：市中心、近郊
- 功能—例如：商務、會議
- 市場—例如：度假、水療中心
- 物業特性—全套精品、住宅式
- 價格及服務員工/房間數目的比例
- 規模—150個房以下
- 評級(等級)—例如：一星至五星或一鑽至五鑽

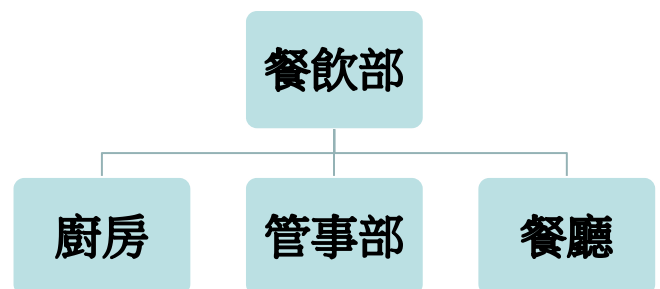
酒店的架構 (酒店的職能及部門)



酒店的架構 (酒店的職能及部門)



酒店的架構 (酒店的職能及部門)



酒店從業員的基本要求

- 熟悉公司的運作
- 對顧客要有禮貌及有親切的笑容
- 有良好的語文能力，包括中文、英文及普通話
- 有良好的溝通技巧及細心聆聽顧客的訴求
- 第一時間為顧客解決大小問題
- 不斷自我增值

酒店從業員的基本要求

- **專業形象**
 - 外觀
 - 談吐
 - 行為
- 酒店的功能是強調「人」的服務，工作人員的態度就代表酒店「產品」，所以員工的培訓極為重要。尤其是要強調人際關係、服裝儀容和禮節等訓練。

建立顧客關係

- 記住顧客的姓名
- 瞭解顧客的個性、興趣及嗜好
- 加強顧客服務循環
- 尊重顧客
- 讓顧客處在輕鬆、愉快的氣氛中，留下深刻的好印象

如何使顧客喜歡你

- 永遠保持真誠的笑容和愉快的心情
- 誠心地對顧客表示關懷
- 不要向顧客訴苦或辯論
- 站在顧客的觀點與立場去設想
- 處事應情理兼顧，才能獲得顧客的依賴
- 解決問題應誠懇，才能消除顧客的不滿

顧客再光顧的主因

- 口碑好
- 信譽優
- 形象佳
- 反應快
- 效率高

從業員對顧客的重要性

- 顧客所接觸的不是酒店業，而是從事這行業的人
- 顧客由你的服務中，得到對酒店業的第一個印象
- 你的服務水準建立了顧客對整個行業的期望與標準
- 你的舉止、言行，能使顧客覺得他的光臨更有價值
- 你是顧客獲得資訊和幫助的主要對象之一

與顧客接觸時需要注意的事項

- 姿勢
- 衛生 (個人)
- 面部表情
- 外貌
- 談話
- 扮演的角色

“旅館所賣的商品只有一種，那就是服務”

-- Statler

“Give them what they want, not what we want to give them”

二十世紀的趨勢

- 規模的擴張 (expansion)
- 連鎖機會 (franchising opportunity)
- 品牌 (branding)
- 顧客服務的挑戰 (customer service challenge)
- 高成本的財務挑戰 (high cost of financing)
- 高科技 (technology)