

# 超市员工服务礼仪培训课程设计

## 课程要义：

通过《服务礼仪》课程的培训使新员工更加了解超市服务礼仪的基本知识，提高服务礼仪水平、使员工的举止、仪容、仪表、用语、热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力，更加符合服务礼仪标准。达到规范员工的言行举止树立良好的企业形象，努力赢得顾客的满意。营造良好的企业风气，树立良好的公司形象，提高工作效率和公司效益。

**培训对象：**企业基层员工

**授课方法：**理论讲授、案例分析、礼仪训练、多媒体视听法、情景演练

**培训时间：**2天 12小时

**培训准备：**1、场地（要求：宽敞明亮，有桌椅、电线插座）

2、教学设备（投影、电脑、白板）

3、训练及演练道具（结合每一讲教学具做好课前准备）

## 课程重点：

- 1、知道并初步掌握服务礼仪的基本内容、方法。
- 2、学会超市基础服务礼仪。
- 3、掌握超市基本服务礼仪技巧，提高服务水平。

## 课 程 设 计

### 第一章 超市员工的服务意识

**第一学时：超市员工服务意识的确立（1小时）**

#### 本讲重点：

- 1、学习超市服务礼仪的重要性。
- 2、超市服务礼仪的目的、意义、宗旨。
- 3、要树立正确的服务态度。

**授课方法：**理论讲授 短篇观看 案例分析 图片观看 模拟演练 分析讨论

一、超市服务礼仪课程简介

二、服务礼仪在工作中的重要性：

- 1、对个人的重要性（结合课件）

2、对企业的重要性（结合课件）

三、超市服务礼仪目的

四、超市服务礼仪的意义

五、超市服务礼仪的宗旨

六、树立正确的服务态度

七、服务礼仪的基本类别：

1、非语言礼仪服务：仪表、仪容、仪态（举例法）

如：迎宾的手势、微笑、点头、整齐的工装、头型、女士的化妆等

3、语言礼仪服务：待客礼仪、电话礼仪、礼貌用语（举例法、实际操作法）

如：服务用语 20 句、接打电话用语、待客用语

## 第二章 超市员工服务礼仪基本知识

第二学时：超市服务礼仪-----仪表、仪容（2小时）

本讲重点：

1、理解服务礼仪中仪表、仪容礼节的重要性。

2、仪表、仪容礼节在服务工作中的实际应用。

3、运用微笑服务，来提高顾客服务的满意度。

情景模拟训练：

一、什么叫仪表？

二、超市员工服务礼仪中仪表注意的事项。

三、服务礼仪模拟剧情之仪表礼仪展示

四、什么是仪容？

五、超市员工仪容礼节包含的内容？（观看视频 2）

六、服务礼仪模拟剧情训练之微笑训练

第三学时：超市员工服务礼仪-----仪态（2小时）

本讲重点：

1、超市员工服务礼仪仪态的站立、走姿、坐姿、蹲姿训练及小组进行训练。

2、如何提高超市员工在工作岗位上的服务过程中的仪态礼节为本讲的难点。

**情景模拟训练：**

**授课方法：**影视图像 个人形体展演 分组演练 情节模拟评比演练

一、什么是仪态？

二、仪态礼仪包含的内容？（观看视频3）

1、站姿的要领与训练设计：

(1) 靠墙站立。（3分钟）

要求：脚后跟、小腿、臀部、双肩、头部的后下部位和掌心靠墙。

(2) 顶物站立。（3分钟）

要求：顶书原地站立。

(3) 背靠背站立。（3分钟）

要求：两个人背对背站立练习。

(4) 列队站立。

要求：将薄纸板放在两膝之间。训练时间为3分钟。

2、坐姿的要领与训练内容：

a、男士坐姿 b、女士坐姿 c、高座位坐姿 d、低座位坐姿

e、双腿叠放式、双腿斜放式、双脚交叉、双脚内收式、大腿叠放式训练

3、走姿的要领与训练内容：

a、规范的行走姿势 b、后退步 c、引导步每种步态练习 5-9 次

4、蹲姿的要领与训练内容：

a、高低式蹲姿 b、交叉式蹲姿 c、半蹲式蹲姿每种动作训练 5-9 次

**三、服务礼仪模拟剧情训练**

**第四学时：超市员工服务礼仪-----待客（2小时）**

**本讲重点：**

- 1、充分认识待客礼仪在服务过程中的重要性。
- 2、待客服务礼仪在工作中的运用。

### 《案例》情景模拟

**授课方法：**影视资料 理论教学 情景模拟演练

- 一、超市员工待客服务礼仪包含：（观看视频4）
- 二、服务礼仪模拟情景训练

### 第五课时：超市员工服务礼仪-----接打电话礼貌用语（2小时）

**本讲重点：**

- 1、接打电话常用的礼貌用语在工作中的重要性。
- 2、接电话的礼貌用语、程序、要求及注意事项。
- 3、掌握用礼貌的语言与顾客沟通的技巧。

### 《案例》情景模拟训练

**授课方法：**影视资料观看 实际演练 讲解说明

- 一、接听电话礼仪中注意的事项及要点。（观看视频5）
  - 1、接听电话礼仪中注意的事项及要点训练 10-20次
  - 2、拨打电话礼仪中注意的事项及要点训练 10-20次
  - 3、转接电话礼仪中注意的事项及要点训练 10-20次
- 二、服务礼仪模拟情景

### 第三章 超市员工岗位服务礼仪技巧及技能（3小时）

**第六学时：超市员工岗位服务技巧及技能**

**本讲重点：**超市员工服务礼仪中语言礼仪表达技巧

- 1、超市员工服务礼仪中语言礼仪表达技巧
  - 1) 收银岗位 2) 理货员岗位 3) 保安员 4) 客服部 5) 促销员岗位

### 《案例》情景模拟

- 一、服务技能技巧礼仪模拟剧情
- 二、顾客抱怨投诉处理技巧：
  - 1、三明治法则

第一层：认可、鼓励、肯定、赞美

第二层：建议、指正、要求、询问

第三层：鼓励、肯定、赞美、希望

### 三、课程结束：

1、重点知识回顾

2、学员总结与行动计划

3、考试及测评

1) 理论测试 (30%)

2) 学员互评 (5%)

3) 课后跟踪及岗位实践 (60%)

4) 考勤及学习态度 (5%)