

## 《厅堂金牌服务礼仪与卓越服务技巧》



### 【课程背景】

厅堂的竞争就是服务的竞争，让服务成为厅堂最独特的产品，这是我们共同的目标。可是当各大厅堂把标准化服务礼仪与服务规范导入后，在落地过程中却发现存在如下共同现象，譬如：

- 1、员工刚开始凭借兴趣做服务勉强还能坚持一段时间，但让他们长久的、发自内心坚持天天做好服务那是难上加难，究竟哪里出了问题？
- 2、对于员工，如果有监督我就做，若没有监督我懒得做，外在监督一旦离开，服务自动弹回原处，所以提升服务的重大主题最后都留于形式化，面对此种境况，原因到底出何在？
- 3、员工总是抱怨压力大、情绪经常波动、感觉烦、累及生活与工作之间无法平衡等问题，在此种心理状态下，提升服务的出路到底在哪里？

其实，心理学研究当员工在同岗位工作“6个月”就有了“职业疲惫心理”，在此种心理状态下，还希望员工发自内心做到亲和温馨化的服务是绝对不可能的，因为服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果，服务行为不能坚持做且做到“有血有肉”，就要回去提升员工服务意识并帮助其处理长期累积的职业疲惫，职业疲惫疏导然后再导入服务礼仪及技巧才会有效，自然就会从“你让我做”变成“我想做”唯有这样才能调动员工心理源动力且让其发自主观意愿去，服务方可长久化。

### 【课程特色】

- 1、关于“礼”---礼仪本是内外兼修，单纯讲外在的“仪”只是舍本逐末，因此张瑶老师凭借多年对礼仪的潜心研修，会将多种文化与礼仪进行有效的融合，从内心深处触动员工，从而让礼仪真正成为一种从外到内的自然流露。
- 2、关于“仪”---张瑶老师不只是告知学员如何做，而是要让学员从“知其然”到“知其所以然”，引发学员对礼仪的兴趣、重视度及主观能动性，将职业人塑造成具有形象美、气质美、仪态美、内在美的职场达人。

### 【课程时长】

1-2天（6-12课时）

### 【课程老师】

张瑶老师

### 【课程对象】

营业员、营业经理、前台人员，客服人员及厅堂各岗位工作人员等

### 【课程形式】

课堂讲述 → 案例分析 → 头脑风暴 → 情景演练 → 短片播放 → 图片展示

### 【课程大纲】

## 一、营业厅金牌服务训练

### - --- 服务意识与服务理念培养

意识决定行为，行为决定结果，不讲服务意识，单纯将服务行为，只是无本之木、无源之水，因此首先与学员开启服务意识的章节。

- 1、服务意识决定服务行为、服务行为决定服务结果。

金牌服务---“赢在细节,别输习惯“

□ 优质服务原则

- 1) 亲和原则
  - 2) 全程原则
  - 3) 主动原则
  - 4) 高效原则
  - 5) 差异原则
- 优质服务标准
  - 1) 服务亲和力
  - 2) 现场管理能力
  - 3) 主动营销能力
  - 4) 业务处理能力

- 2、营业厅职员自我角色定位的重要性。

- 1) 我是谁---自我定位

- 2) 我去哪---方向定位
  - 3) 怎么去---方法定位
- 3、员工必备七大服务意识要素
- 1) S----- SMILE (灿烂的微笑)
  - 2) E-----EXCELLENT (出色的专业表现)
  - 3) R----- READY (随时准备好的身心)
  - 4) V-----VIEWING (一视同仁的看待)
  - 5) I----- INVITING (诚挚的邀请)
  - 6) C-----CREATING (灵活的创造)
  - 7) E----- EYE (明眸善睐的眼神)
- 4、服务即是“我为人人，人人为我”强烈的服务意识从“心”深处开始

□ 优质服务技巧细则

- 1) 客户迎导礼仪
- 2) 有请示意入座礼仪
- 3) 咨询服务礼仪
- 4) 客户离开时礼仪

□ 优质体验区服务

- 1) 体验区引导与沟通
- 2) 体验区产品呈现
- 3) 体验区体验指导

□ 优质等待区服务

- 1) 客户称呼礼仪
- 2) 客户咨询及给客户派单礼仪
- 3) 客户服务手势、引导礼仪
- 4) 客户电梯、进出门礼仪

- 5、深度解读客户显性需求与隐性需求。

解决服务态度首先解决做人处事态度，做人处事的态度正确了，服务态度才能正确---  
传统文化导入。

视频分享：[服务意识正反案例分享。](#)

案例分享：[优质服务案例呈现。](#)

## 二、营业厅金牌服务训练

### ---- 魅力接待形象塑造与提升

与客户互动，形象是基本功，是打开社交的第一扇窗，如果你外在形象不能让客户在你身上停留3秒钟，客户一定不会花更多的时间了解你的专业内涵，因此让我们一起开始形象塑造之旅！

## 1、金牌服务仪态提升---从“知其然”到“知其所以然” 形象美、气质美、

- 金牌服务表情及肢体语言训练
- 气质、气场与体态训练
- 金牌接待站姿训练
- 金牌接待走姿训练
- 金牌服务坐姿训练
- 金牌服务蹲姿训练
- 金牌鞠躬，不仅鞠躬、更是鞠躬心
- 专业签字手势训练
- 热情好客递送手势训练
- 金牌引领服务手势训练
- 金牌服务礼仪综合通关训练

## 2、金牌服务表情提升---用你春天般的笑容温暖客户

- 相由心生 你的表情决定你的人生
- 让微笑应成为“常规表情”--面带三分笑，礼数已先到。
- 微笑是无价之宝---社交与服务中直接触及客户心灵。
- 社交表情及亲和力展示---用“肯尼迪的眼神”与顾客交流。

## 3、金牌服务形象提升---让客户记住的是你，而不是他

- 用你的形象表达着你的专业度
- “首因效应”让客户对你记忆犹新
- 客户不会给你第二次机会重新建立你的第一印象。
- 训练扎实基本功
- 男士与女士如何穿出你的职业美
- 发型、面容、化妆、制服、衬衫、工牌、领带、鞋袜等要求

案例 1：招行服务礼仪分享

案例 2：民航空乘人员的仪表礼仪

## 三、营业厅金牌服务训练

### --- 服务流程与服务技巧现场训练

厅堂日复一日在重复，也是客服人员传递服务最重要的服务平台，如何让在岗的每一天打一场漂亮的、游刃有余的仗？如何赢在细节，别输习惯？服务流程的掌握及服务技巧的学习定会助我们一臂之力！

### 1、金牌服务标准

- 营业前准备工作
  - 1) 心态到位
  - 2) 形象到位
  - 3) 用具到位
  - 4) 款项凭证到位
  
- 营业中工作到位

- 1) 表情到位
- 2) 语言到位
- 3) 举止到位
- 4) 工作到位
- 5) 营销到位
- 营业后工作完美收尾
  - 1) 用具归为 制定区域
  - 2) 有名就有家

## 2、金牌服务流程细则导入

### □ 客户临柜时礼仪

- 如何建立良好第一印象
- 如无客户应答怎么办？
- 来有迎声，微笑问候

### □ 有请示意入座礼仪

- 三种迎客方式让客户记住你
- 与客户交流时，眼睛、表情、微笑
  - 如客户不愿意坐下一直站立，柜员应该怎么办？

### □ 办理业务礼仪

- 仔细聆听，弄清意图
- 收取客户凭证时礼仪
  - 客户输入密码，打印资料及签字确认等礼仪
  - 递送资料、款项给客户礼仪
  - 接收钱物，唱收唱付礼仪

### □ 客户离柜时礼仪

- 深入人心的送别礼仪
- 记忆犹新的邀请礼仪
- 挽留客户礼仪

## 3、金牌服务礼仪七步曲

- 笑迎接 面带三分笑 礼数已先到
- 细心问 探索需求 满足需求
- 双手接 让双手服务成为一种习惯
- 快速办 巧缔结、快速办
- 巧推荐 巧妙的一句话营销
- 温馨送 记忆犹新的送客方式

## 4、金牌服务营销礼仪---让礼仪为营销打开第一扇窗！

- 笑：有笑才有“效”
- 看：先看才能“侃”
- 听：能听才得“挺”
- 问：会问才多“闻”
- 说：巧说才显“烁”

## 5、金牌服务应急预案处理技巧现场训练

- 业务高峰期、排队客户较多时礼仪

- 遇客大额取款没有提前预约礼仪
- 遇有客户突然要插队时礼仪
- 遇客户假币沟通礼仪
- 请客户重新填写凭证，客户不耐烦的沟通礼仪
- 接递票据的标准礼仪
- 请客户签名礼仪及出示证件礼仪
- 交接班期间客户抱怨礼仪
- 办理业务发生差错时沟通礼仪
- 对客户的失礼表现和无理要求委婉拒绝时礼仪
- 办理业务与客户对话时礼仪
- 电脑故障沟通礼仪
- 遇客户不会签名、不会操作时礼仪

## 7、金牌服务用语训练

温馨服务用语总则：

称呼恰当、好客有礼

用词贴切、语气亲切、

语调柔和、语言标准、

- 厅堂服务用语 12 条实战经验分享
- 优质服务黄金用语
- 巧用第一人称：习惯使用“我信息”，而不是“你信息”。
- “请”字当头：“请”字不离口，“请”字随身走。
- 服务禁语：“这是规定”“我不知道”“不要大呼小叫”。

**现场实战演练：厅堂服务情景模拟演练**

## 四、营业厅金牌服务训练

### --- 高品质沟通礼仪演练与提升

与客户沟通的最高境界：

说者，说到听者想听的！

听者，听到说者想说的！

#### 1、影响沟通效果的因素分析

- 如何快速准确判断客户性格，并采用针对性的沟通模式
  - 1) 从面部表情判断客户性格
  - 2) 从肢体动作、站姿、坐姿、走姿判断客户性格
  - 3) 从客户喜好及对待金钱的态度判断顾客性格
  - 4) 从拿包姿势判断客户性格
  - 5) 从交谈反应判断客户性格
- 不同客户的沟通特点和心理需求
  - 1) 红色性格——沟通特点及心理需求
  - 2) 黄色性格——沟通特点及心理需求
  - 3) 蓝色性格——沟通特点及心理需求
  - 4) 绿色性格——沟通特点及心理需求

#### 2、营业厅柜员实用沟通技巧

- 学习了解客户心理沟通层次图
- 解读不同性格客户喜好的不同沟通模式
- 客户不满抱怨时常用的四种沟通模式再现（现场角色扮演）

### 3、聆听客户核心需求

微笑、赞美、提问、关心、聆听、

### 4、深入客户内心情境

- 尽快进入客户心理舒适区
- 探索客户心理冰山
- 同理心 我能感觉你的感觉
- 聆听是高品质的陪伴

