

《职业化服务礼仪与服务规范修炼篇》



【课程背景】

职业化服务礼仪与服务规范修炼篇中普及本行业的职业礼仪和岗位礼仪，在有效塑造员工规范、严谨、专业、有礼、有节的个人形象和提升员工整体素质的同时，必然也形成了企业的良好形象和，从而提高企业的核心竞争力，在激烈的市场竞争中具备有力的竞争优势。

【课程时长】

3天（共18学时）

【课程对象】

大堂引导员、经理、服务工作人员等

【培训方式】

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、服务意识与服务理念篇

- 1、服务角色定位的重要性。
- 2、如何培养强烈的服务意识？
- 3、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果。
- 4、留住顾客的秘籍---钓鱼理论分享！
- 5、一个对我们服务态度不满的客户所带来的后果？
- 6、解决服务态度首先解决做人处事态度，此态度正确，服务态度才能正确。

案例1：服务带来的大客户！

案例2：面对脾气暴躁客户怎么办？

二、成功职业形象塑造篇

1、“仪容、仪态”礼仪

- 表情训练
- 发型要求
- 面容要求
- 体味要求
- 手部要求
- 站姿、坐姿、走姿及蹲姿训练
- 递物、接物及服务指引手势训练
- 厅堂引领综合礼仪训练
- 现场仪容、仪态通关检索

2、“仪表”礼仪

男性着装规范

- 职业装纽扣系法
- 职业装口袋慎放物品
- 职业装保持不卷不挽
- 要慎穿羊毛衫、巧配内衣、衬衫及领带
- 鞋子、袜子协调搭配并保持清洁
- 男士穿职业服的“三个三”原则

女性着装规范

- 发型、面容、化妆、衬衫、工牌、领带、鞋袜等规范要求
- 女性着职业装注意事项
 - 忌乱穿
 - 忌杂乱
 - 忌鲜艳
 - 忌暴露
 - 忌短小

三、优质服务礼仪篇

1、社交视线关注礼仪

- 迎接客人、3米内注视客人
- 与客人交谈，目光停留在社交凝视区
- 与女士交谈时，目光禁忌
- 与新客人交谈时，带浅笑及不时目光接触
- 倾听时，目光专注、适时回应、交流

2、称呼礼仪

针对不同客人，称呼可有以下六种选择：

- 职务性称呼
- 职称性称呼
- 行业性称呼
- 性别性称呼
- 姓名性称呼
- 年龄性称呼

3、全程工作礼仪守则

营业前礼仪、营业中礼仪、营业后礼仪

- 站立
- 观察
- 检索：
- 回答
- 保持
- 六、不准

4、岗位职责

- 迎接客人礼仪
站立迎接客户，并按注视礼、微笑礼、表情礼、问候礼、聆听礼、手势礼等基本礼仪标准，欢迎客人光临。
- 分流、引导客人礼仪
- 识别客人礼仪
- 大厅现场管理礼仪
- 妥善处理客人投诉礼仪
- 恭送客人离开礼仪
对于重要客人恭送礼仪？
对于一般客人如何恭送？

5、具体工作时礼仪规范要求

- 请客人就坐，解答疑问
- 先仔细聆听，再回答问题
- 多发问、获取客人资料、收取意见
- 解答疑难问题
- 跟进客人服务、满足需求

6、日常工作禁忌

- 只知微笑，不懂服务。
- 回答个别顾客问题时间过长，忽略其他客户。
- 忙于自己事物、依赖其他同事。
- 成为其他同事的跑腿。
- 窃窃私语。
- 擅自离岗。
- 偏离主题，与顾客过度唠家常。
- 目光呆滞、表情木讷。

7、常用基础社交礼仪

- 会面礼仪：称呼、介绍、握手、名片
- 陪客行进礼仪、引领礼仪
- 迎客礼仪、送客礼仪
- 拨打电话礼仪
- 电梯及楼梯礼仪

四、高效沟通礼仪篇

- 1、影响沟通效果的因素分析
- 2、实用与客沟通技巧
 - 学习了解客人心理沟通层次图
 - 解读不同性格客人采用不同沟通模式
 - 压力下客人通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）
- 3、营造沟通氛围
- 4、沟通秘笈：微笑、赞美、提问、关心、聆听、
- 5、聆听对方核心需求
- 6、深入对方情境
 - 探索客人心理冰山
 - 进入客人的心理世界
 - 如何站在客人立场进行沟通
 - 尽快进入客人心理舒适区

五、投诉处理技巧篇

- 1、及时妥善处理客户投诉相关技巧
 - 当顾客投诉，及时上前了解需求及时给予解释
 - 永远不要与顾客争执
 - 巧妙地向顾客解释
 - 向顾客提出可行建议
 - 自己不能处理，及时上报
 - 必须确保顾客满意离开
- 2、客户抱怨投诉心理分析
 - 顾客抱怨投诉三大需求
 - 产生不满、抱怨、投诉的三大原因
 - 顾客抱怨产生的过程
 - 顾客抱怨投诉类型分析
 - 顾客抱怨投诉的心理分析
 - 顾客抱怨投诉目的与动机
- 3、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 企业损失最小
- 4、处理客户投诉的要诀：先处理心情，再处理事情
- 5、客户抱怨投诉处理的三明治技巧
- 6、客户抱怨投诉处理的六部曲
- 7、与上级领导配合处理客户抱怨投诉处理技巧

六、女性职场妆容现场教学与示范

- 1、掌握提升自我形象基本要求

- 2、学习化妆的基本速成技巧
- 3、认识色彩与风格气质养成
- 4、气质走姿训练

课程学习结束互动音乐舞蹈：感恩的心