

《职业化服务礼仪与服务规范修炼》

【课程背景】

职业化服务礼仪培训的重要性主要体现在：在员工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】

店长、经理、服务人员等

【课程对象】

张瑶老师

【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、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

3、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

4、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
- 不准

5、岗位职责

- 1、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？

6、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，再回答疑问
- 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

7、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。

8、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

