

《高级服务礼仪》

—— 打造企业形象，提升个人工作魅力

【课程收益】

- ◆提升个人服务素质，塑造企业服务品牌。
- ◆掌握高规格的服务礼仪，具体包括仪容仪表要求、服饰要求、仪态要求、语言要求等。◆通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。
- ◆帮助企业提高服务水平改善服务质量。
- ◆帮助企业创造更好的经济效益和社会效益。

【课程对象】 适用于服务接待人员、导购人员、销售人员等

【课程大纲】

模块一：高级服务礼仪——认识篇

一、礼仪在哪里？

- 1、为什么要讲礼？
- 2、礼仪的本质是什么？

二、服务礼仪的概念

- 1、服务礼仪的意义
- 2、服务礼仪能改变什么？
- 3、服务礼仪带来的效应

模块二：高级服务礼仪——形象篇

- 壹、服务工作中的面部修饰
- 二、服务工作中的发型要求
- 参、服务工作中的肢体美化
- 四、服务工作中的妆面要求

模块三：高级服务礼仪——行为篇

-
- 壹、 服务工作中的表情运用
 - 贰、 服务工作中的站姿规范
 - 参、 服务工作中的行姿规范
 - 四、 服务工作中的蹲姿规范
 - 伍、 服务工作中的坐姿规范
 - 六、 服务工作中的手势规范

模块四：高级服务礼仪——语言篇

- 壹、 服务工作中的礼貌用语规范
- 贰、 服务工作中的文明用语规范
- 参、 服务工作中的行业术语规范
- 四、 服务工作中的书面用语规范
- 伍、 服务工作中的电话用语规范