

《服务礼仪与投诉处理技巧》

主讲：祝文婷

课程背景

个人形象是构筑企业公众形象的基石，一个公司的员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。恰当的礼仪可以更好地帮助员工赢得机会；遵时守信、尊重他人是现代商务礼仪的重要原则；真诚、自律和适度是不变的礼仪法则；入乡随俗和灵活应用研究将帮助员工应对变化多样的礼仪场合，本课程旨在帮助员工了解服务礼仪规范，学习国际空中乘务员服务礼仪，掌握服务礼仪要领，完善、提升公司的公众形象。

如今星级酒店、大型商业综合体的服务人员的服务态度、技能问题；经营者管理不当、管理制度混乱问题；经营者承诺的问题不兑现、扯皮问题；顾客的自身情绪问题等导致的投诉严重影响了企业的公众形象，企业应避免不必要的投诉发生，提高员工应对投诉的能力。

培训收益：塑造专业服务形象、掌握优质服务规范及投诉处理技巧、学习国际空中乘务员服务礼仪、提升客户满意度

课程特色：突出理论的知识培训，与企业工作实际结合紧密、挖掘问题、形成共识并进行现场演练改善的实务性培训

培训方式：理论教学、案例精举、互动提问、小组讨论、团队游戏、实操演练等方式

适合对象：企事业单位

培训用时：2天

课程提纲：

一、商务礼仪和个人职业形象

- 塑造良好职业形象对于你的意义
 - ◇ 你就是公司的金字招牌
- 职业形象对企业意味着什么
 - ◇ 你的个人形象是构筑企业公众形象的基石
 - ◇ 礼仪对工作产生的影响
 - ◇ 第一印象 55387 法则
- 专业形象塑造
 - ◇ 仪容规范
 - ◇ 仪表规范
 - ◇ 职业着装规范与要求
 - ◇ 饰物的佩戴原则

二、商务礼仪在职场中的应用

工作过程中的行为规范与礼仪

- 表情神态
 - ◇ 眼神
 - ◇ 面部表情
 - ◇ 微笑的最高境界
- 基本站姿
 - ◇ 基本站姿、恭候客户的站姿、待客的站姿、服务过程中的站姿
 - ◇ 不良的站姿
 - ◇ 迎接客户（准备、关注、相迎）

- ◇ 接待客户 (询问、指引、协助、异议处理)
- ◇ 送别客户 (道别)
- **手臂姿势**
 - ◇ 基本原则
 - ◇ 常用的手势
 - ◇ 错误的手势
- **行进规范**
 - ◇ 行姿的基本要求
 - ◇ 特殊情况的行姿
 - ◇ 陪同引导
 - ◇ 上下楼梯
 - ◇ 进出电梯
- **蹲坐、鞠躬姿势**
 - ◇ 标准坐、蹲姿
 - ◇ 鞠躬的类别和动作技巧

三、工作过程中的服务技巧与礼仪

- **接待技巧**
 - ◇ 文明服务用语
 - ◇ 称呼礼仪
 - ◇ 介绍礼仪
 - ◇ 握手与名片礼仪
 - ◇ 餐饮席位安排的礼宾次序
 - ◇ 用餐服务礼仪
 - ◇ 交谈禁忌
 - ◇ 电话礼仪
 - ◇ 乘车礼仪
 - ◇ 会务礼仪

四、服务意识的培养

- **学习日本航空公司让客户感动的服务意识**
 - ◇ 什么是服务意识
 - ◇ 培养服务意识对提升客户满意度的重要性
 - ◇ 如何做到服务意识的养成

五、投诉处理技巧

- **什么是投诉**
 - ◇ 正确认识投诉
 - ◇ 投诉的种类和形式
- **投诉产生的原因**
 - ◇ 经营者的原因
 - ◇ 经营客观环境的原因
 - ◇ 客户的原因
- **投诉的影响力**
 - ◇ 投诉是企业生存的绊脚石
 - ◇ 正面意义的投诉有利于企业发展和进步

- **分析客户人格类型与诉求**
 - ◇ 针对不同客户采取不一样的解决方式
 - ◇ 了解客户投诉背后的需求
 - ◇ 学会换位思考，尊重客户
- **投诉处理技巧**
 - ◇ 倾听的艺术
 - ◇ 积极阳光的心态
 - ◇ 答复客户的表情、语言、语调、态度
 - ◇ 投诉的禁语
 - ◇ 客户就是上帝，他们提出的要求都要满足吗？
- **投诉处理流程及预防**
 - ◇ 接诉
 - ◇ 聆听记录
 - ◇ 判断处理
 - ◇ 回访总结
 - ◇ 如何预防投诉的发生

六、个人职业形象塑造

- **发型打造技巧**
 - ◇ 盘发位置
 - ◇ 盘发技巧
 - ◇ 发网的选择
 - ◇ 短发规范与要求
- **职业妆容打造技巧**
 - ◇ 肌肤的分类
 - ◇ 化妆工具类别
 - ◇ 化妆品使用顺序
 - ◇ 脸部彩妆品
 - ◇ 眼部彩妆品
 - ◇ 眉毛的画法
 - ◇ 眼影的画法
 - ◇ 眼线的画法
 - ◇ 睫毛的画法
 - ◇ 唇部的画法
- ◇
 - **现场模拟演练**