

# 《服务礼仪与卓越服务流程》

张媛

## 【课程背景】

在企业的同质化竞争越来越激励的今天，独特的服务内涵，卓越的服务流程以及标准的服务礼仪，专业的服务形象，越来越成为提升客户体验和强化战略落地的软实力。

然而在实际工作中，很多的企业没有吸引顾客，是因为员工不能体现产品的形象，不能带来卓越体验，无法确定独特的服务内涵和服务礼仪，并通过服务流程创造卓越的产品体验和服务内涵！很多企业不懂得用员工的专业卓越形象提升企业的形象，打造企业的品牌；不懂得用高标准的服务流程向客户展示专业化，标准化，带来卓越的服务体验。

学习服务礼仪与卓越服务流程课程，打通服务礼仪，服务流程与服务内涵之间的关系，让品质，独特，专业化的员工形象，员工服务和流程，成为企业的广告牌，塑造商业价值。礼仪元素融入流程，流程创造服务价值，服务价值落地发展战略。

## 【课程收益】

- 打通服务内涵，服务流程，与服务礼仪，员工形象之间的联系；
- 确定独特的服务文化，服务内涵和服务体验；
- 掌握和运用服务形象的原则，规范，方法；
- 掌握和运用服务礼仪的原则，规范，方法；
- 通过行动学习团队共创的方式，梳理服务流程，规范，话术，并对接服务内涵，创造独特体验。

## 【课程对象】

- 1、 企业总经理，高管，企业管理层
- 2、 公司销售，客服，市场团队等
- 3、 其他员工

【课程时长】 2天

## 【课程大纲】

### 🚩 第一天

前言：课程逻辑：学习成长四层级

- 知识
- 技能
- 任务
- 创新

### 第一单元：破局——服务礼仪创造客户体验

- 服务同质化竞争现状
- 服务流程与服务内涵
  - 服务礼仪融入服务流程
  - 服务流程创造服务内涵
  - 服务内涵落地公司战略
- 何谓“好的服务”？
  - 专业
  - 标准
  - 体验

## 第二单元：服务礼仪中视觉形象塑造

- 仪容——差之毫厘谬以千里
  - 服务人员容易忽略的仪容细节
  - 男士与女式在服务中的仪容应用
  - 服务人员女性妆容的技巧
  - 服务人员在服务中仪容的禁忌
- 仪表——服装和配饰体现专业和品质
  - 职业着装的原则
  - 男士着装仪表礼仪
  - 女士着装仪表礼仪
  - 职业着装的禁忌
  - 职场着装配饰的讲究
- 仪态——启动你的无声语言学会读心术
  - 眼神的交流——有温度的传递
  - 表情的渲染——笑容是你的第一奢侈品
  - 站姿的传递——站出自信与精神状态
  - 走姿的象征——走出的你的风范与气质
  - 正确的坐姿——坐出高贵、平和与尊重感
  - 手势的奥秘——你的手也会说话
  - 鞠躬的细节——不同的角度所代表的语言内涵
  - 肢体语言密码——从肢体语言中了解客户心理
- 仪态在服务实操中的应用
  - 致意礼仪
  - 递接手势
  - 指引手势
  - 引领手势
  - 请客户签名手势
  - 欢迎礼仪
  - 指示礼仪
  - 鞠躬送别礼仪
  - 提醒递礼仪
  - 接车礼仪

## 第三单元：接待礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 距离的奥秘
  - 四种距离的界定（游戏引入）
  - 四种距离的巧妙应用策略
- 迎接礼仪——掌握火候最关键
  - 迎接的身份对等原则
  - 主随客便原则
  - 迎接的“先来”原则
- 握手礼仪——这三到五秒钟体现热情、可信赖度与性格
  - 标准握手的要领
  - 握手的禁忌

- 握手判断性格
- 称谓礼仪——称谓就是关系
- 称谓中你容易出的错
- 中国称谓原则
- 介绍礼仪——记忆从介绍的那一刻开始
- 自我介绍的三要素
- 为他人做介绍的技巧
- 集体介绍的关键点
- 引导礼仪——永远存在于最恰当的位置
- 接待的座次礼仪——让合适的人坐在合适的位置
- 会议座次
- 乘车座次
- 餐桌的座次安排
- 送别礼仪——送佛还需送致西天
- 送别客人的规格
- 送别客人的方式
- 送别的“后走”原则
- 奉茶礼仪

#### 第四单元：服务接待中的沟通技巧

- 沟通心态塑造
- ABC 情绪理论
- 乔哈里视窗让你如何更受人喜爱
- 如何调整自己的不良心态
- 如何正确的说
- 服务中的热情三到
- 服务中的接待三声
- 文明礼貌用语
- 如何正确的聆听和赞美
- 如何处理客户投诉
- 先处理情绪，再处理问题
- 投诉处理流程：聆听 认同 赞美 提问 回复 跟进
- 投诉处理中“同频”的重要性
- 超越期望，将每次投诉变成公关事件

#### 🌈 第二天

#### 第六单元：行动学习之道法术

- 关于行动学习
- 行动学习之前世今生
- 行动学习工具简介

#### 第七单元：现场团队共创——服务流程

- 头脑风暴
- 服务内涵价值
- 服务规范行为
- 团队共创
- 各部门专业礼仪和服务规范建构

- 世界咖啡
- 城镇会议
- 各小组展示和领导点评
- 规整并形成服务流程体系
- 🚧 可根据企业实际需求量身定制课程内容