

【客户服务礼仪与客户沟通技巧】培训大纲

主讲：韩丽

“有礼走遍天下，无礼寸步难行”，随着经济全球化的发展，企业间的参考、合作越来越频繁。客户接待的水平、员工的行为举止将不仅反映个人的形象和素质，更是公司形象、管理水平、产品质量和服务水准的重要体现。

同时，国内权威机构调查数据显示：一个人事业上的成功，只有 25%是由于他的专业技术，另外的 75%却取决于他的人际交往和沟通的成败。可见，了解与掌握有关人际关系，深入了解客户心理的内心活动和规律、掌握高效的沟通技能，已经成了现代客户接待人员展现企业形象、有效与明确地向客户传递企业优势、把控商机的必修课。

本课程韩丽老师将用自己多年的职场礼仪经验、专业的礼仪、沟通、心理学的授课经验，将从商务所触及的各种情境设计课程，授课与练习同步进行，从言谈举止的细节提升个人修养，通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

● 培训目标

一、企业获益

- ◆ 个人形象是构筑企业公众形象的基石，员工了解客户服务礼仪规范，可以完善、提升公司的公众形象；
- ◆ 良好的企业形象提升企业与客户的关系，创造企业效益。

二、学员获益

- ◆ 掌握客户服务礼仪的基本理念，规范准则及操作实务，完善、提升个人职业形象；
- ◆ 通过讲解与练习掌握客户服务礼仪
- ◆ 掌握判断客户类型、与各类型客户的沟通技巧

🎨 **培训课时：** 6 小时

🎨 **培训形式：**

理论讲解、视频分享与分析、现场示范、实际操练、现场点评

🎨 **培训大纲**

【第一篇 客户服务礼仪】

第一部分 礼仪对工作的影响

一、礼仪：礼节+仪式

--你就是公司的金字招牌

二、礼仪的价值：塑造成功形象，成功事半功倍。巧用礼仪，轻松做职场达人

--包子理论

--汉堡理论

--首因效应

三、礼仪的范围、基本理念

--尊重为本

--敬人三 A

--礼貌先行

第二部分 形象礼仪

一、 服装饰品

1. 美国心理学家奥伯特·麦拉比安分配形象公式：-- 55%外表+38%肢体语言+7%内容
2. 行业穿衣密钥：TPO
3. 扮靓的密钥：找到自己的优点，找到适应自己的形象搭配规律
4. 商务着装礼仪
5. --男士着装礼仪
--女士制服装着装礼仪
6. 服装搭配技巧
--服装和饰品的搭配技巧
--服装与鞋的搭配技巧

二、 仪容礼仪

7. 面部妆容：保持面部清洁、女员工化淡妆、男员工不留胡须、修剪鼻毛、保持镜片无指纹、无油渍
8. 身体：勤洗澡、保持身体和口腔无异味、不喷过浓香水与发胶、不佩带夸张饰品
9. 手脚：不留长指甲、不涂有色指甲油

三、 工作中优雅仪态举止的训练

1. 展示个人气质的站姿
2. 优雅得体的坐姿
3. 自然端庄的蹲姿
4. 亲和阳光的微笑

第三部分 客户服务礼仪

一、 会面礼仪

1. 称呼礼仪
2. 握手礼仪
3. 介绍礼仪
4. 名片礼仪
5. 引领礼仪
6. 公共区域礼仪
楼道
乘电梯礼仪及禁忌

二、 电话礼仪：

1. 测试：你的情绪透过电话客户能知道吗？
2. 电话形象
3. 电话接听礼仪
4. 电话挂机方法

三、 会议礼仪

1. 会议排序原则
2. 座次排序
3. 礼仪距离

四、 宴请礼仪

吃出情谊之中餐宴请礼仪

1. 座次与入座
2. 体态
3. 交流
4. 布菜
5. 敬酒
6. 散席礼仪

吃出文化之西餐宴请礼仪

1. 座次与入座
2. 体态
3. 餐具使用
4. 酒水礼仪

五、情景演练

【第二篇 客户沟通技巧】

一、沟通概述

1. 沟通的概念
2. 高效沟通的特点
 - 要素 1 目标：明确一个目标，为解决现实的问题
 - 要素 2 信息：信息、思想，准确传递
 - 要素 3 关系：改善或巩固双方人际关系
3. 沟通的误区
4. 沟通的两种方式：言语沟通、体语沟通

二、言语沟通——直接影响

有效的倾听与表达：听、说、问的技巧

三、体语沟通——隐性影响力与判断力

1. 第一印象：决定性的七秒钟
2. 信任是沟通的基本？
3. 察言观色——非语言沟通艺术和技巧

四、与不同类型客户沟通的策略

1. 猫头鹰/考拉/老虎/孔雀/变色龙
2. 对应式沟通技巧
3. DISC 测试 情境练习：
4. 沟通冲突处理

内修自身素养，外塑企业形象！

