
《优质服务礼仪》

韩梓一

【课程背景】

一流的企业，一定具有一流的企业形象。调查研究表明：企业形象的上升或下降，对企业销售额的变化有着重要的影响，客户明显喜欢购买那些懂得个人形象与商务礼仪的企业产品。而企业在商务活动中，无论是个人形象，还是商务礼仪它都承担着对一个组织的印象；它也是与客户沟通的重要工具。本课程为企业员工的仪容仪表、服务行为标准化、服务态度与亲和力、提高服务意识等服务工作进行了综合的服务培训。

【课程收益】

- ✚ 掌握现代企业服务新理念
- ✚ 认知服务的重要性，提升客户的服务意识
- ✚ 理解服务中的个人形象的重要性
- ✚ 熟练商务礼仪中的各种实际操作流程方法
- ✚ 掌握服务过程中的沟通修炼

【课程时间】 6H/1 天

【课程对象】 直接/间接服务客户的相关人员

【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD
游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

【课程大纲】

第一部分 从满意到忠诚的“服务意识”

- 1 什么是服务？怎样的服务才是“优质服务”？
- 2 从服务工作中的常见问题入手，看待服务
- 3 实施优质服务的三个阶梯：理念—态度—行为
- 4 为什么“满足要求”后客户还是不满意？客户不满分析
- 5 服务一定要从“满意”走向“忠诚”
- 6 互动体验活动：“让我来服务你”
- 7 从以上体验到本岗位服务的相关感触、交流、提升

二 展现专业的服务礼仪规范

用有形的一面赢得客户信任-----服务人员的“职业形象、表情仪态”与服务设施

一) 服务仪容

男女服务者仪容仪表的底线要求：面容修整、气味管理、体毛、卫生；

二) 服务着装

- 1 一线服务男士的发型要求、职业着装规范、形象失礼行为与纠正
- 2 一线服务女士职业发型指导、职业淡妆指导、职业饰品禁忌与指导、形象失礼行为
- 3 服务管理层的商务形象禁忌、指导

三) 服务仪态的规范练习、纠正：

- 1 男女规范服务站姿、插手站姿、背手站姿、背垂手站姿、不良站姿一对一纠正
- 2 男女规范坐姿、斜摆式、前后式、交叉式、小丁字步、不良坐姿一对一纠正
- 3 男女规范走姿、不同场合的走姿、不同着装时的走姿、不良走姿一对一纠正
- 4 女士蹲姿练习
- 5 引领客户或领导的各种走位规则与应变：
- 6 如何引导客户或领导行走、参观、上下楼梯、进出电梯、引导上级视察、颁奖庆典

四) 服务表情训练：三种不同的 笑容训练、专业感目光训练

五) 优质服务各种手势训练：

- 1 得罪冒犯他人的不良手势纠正
- 2 正确的姿势练习：指人、单手或双手指引各方向、请坐、请进、指点文件、
- 2 致意动作与禁忌：挥手礼、握手礼、鞠躬礼、规范动作练习、不良动作纠正
- 3 递送名片和物品的适合动作与禁忌
- 4 奉茶的适合动作练习、禁忌、不良习惯纠正

六) 服务中的主要身体姿态训练

- 1 服务者的姿态、表情、眼神，如何让客户很快相信“你能满足我的期望”？
你的全身应处于怎样的状态？笔直？放松？紧绷？弹性？
- 2 开放与封闭的身体语言，看似区别不大，却传递截然不同的“态度”！
- 3 “开放的”身体语言如何构成？现场练习、纠正不良习惯
- 4 面对客户时，让人感觉“自信、有承诺”的动作与眼神
- 5 服务者的“脚的立场”语言：不同场景不同站姿

七) 服务对话时，递出适宜的“声音名片”

- 1 当客户首先对你说“你好”“谢谢”，你该如何回应更好？
- 2 采用三种不同音调，导致三种不同服务结果！
- 3 更具说服力与专业感的音调，现场练习与考核

八) 各岗位服务设施的“专业到位、体贴到位”

九) 设置不同服务场景，当日所练礼仪与服务技能，分组实践，复习应用

第二部分 一线员工“接触客户时”的服务礼仪

一) 业务接待与拜访礼仪

- 1 迎客礼仪
- 2 登记礼仪
- 3 引见礼仪
- 4 接待奉茶
- 5 送客礼仪
- 6 前台常见工作礼仪（文印、登记、文件传送、电话接转、复印、发送资料等等）
- 7 前台接待礼仪中的常犯错误

二) 介绍礼仪

- 1 谁适合充当介绍人？
- 2 介绍他人的重要顺序、内容、
- 3 不同场合的双方介绍现场练习
- 4 自我介绍的失误、技法、练习
- 5 如何做有礼的被介绍者

三) 名片礼仪

- 1 印制名片的礼仪
- 2 递送名片的礼仪讲究、禁忌、动作练习
- 3 接受和保管名片的讲究、禁忌、动作练习

四) 称谓礼仪

- 1 对他人称谓失礼的行为、不良后果

2 不同场合、对不同身份人的合适称呼、现场练习

五) 位次排列礼仪

- 1 “尊位”的重要作用、失误严重后果、案例分析
- 2 主宾行走时的尊位排列
- 3 楼梯、电梯、门口的先后顺序、不同情景的变化
- 4 不同结构会客室的尊位与座次排列、失误案例
- 5 不同级别会议的主席台、听众席排列
- 6 汽车内的五种尊位与座次排列

六) 通讯礼仪

- 1 基本电话礼节
- 2 拨打与接听电话的礼节
- 3 手机礼仪
- 4 使用其他通讯设备的注意事项
- 5 电话业务岗位的服务禁忌、“服务录音”分析

七) 办公室礼仪

- 1 到他人公司或家庭公事拜访礼仪、注意点、禁忌
- 2 办公室同事间的礼仪规则
- 3 办公室用餐礼仪与禁忌
- 4 请示汇报、文书礼仪

八) 当日所练礼仪与服务技能，分组实践，复习应用

第三部分 一线服务沟通技能提升-----“看、问、听、答”全方位沟通

一) 如何促进客户“正面体验”的服务沟通

1. 不同说话方式，促成客户对服务产生“正面体验”或“负面体验”
- 2 促进正面体验的沟通话术表达
- 3 用语言重音与语气来引导客户

二) 沟通的实质

- 1 “沟通”是复杂而隐蔽的交谊舞，“沟通”是双赢的过程；
- 2 “礼仪行为”和“有效沟通”是密不可分的；
- 3 游戏启示：有效沟通三步骤

三) 有效沟通的要素、组合应用

A 看——看别人什么？看懂什么？

- 1 察颜观色，洞察情绪
- 2 解读各种身体语言传递的含义
- 3 如何运用自己的身体语言引到沟通？
- 4 训练：小组“口语和体语”交流练习

B 问-----怎么问？达成什么目的？

- 1 重要原则：以提问做引导，引导对方自己作决定
- 2 “开放式提问”与“选择式提问”如何运用
- 3 游戏：问的技巧练习

C 听-----怎么听？

- 1 “听”为什么会拉近与对方的关系？
- 2 倾听的技巧：听什么信息？听懂什么含义？
- 3 倾听过程中的积极呼应

D 说——说什么？

- 1 交际礼貌用语
- 2 真诚的赞美——赞美能使白痴变成天才
- 3 多用简短的词语
- 4 多用正面的字眼
- 5 使用对方易懂的词语
- 6 宜谈的、忌谈的主题

四) 投诉与抗拒处理

A 首先：交谈中及时捕捉客户“抗拒、怀疑”的信息

B 及时、巧妙的了解“抗拒、怀疑”的真实原因

C 了解顾客情绪变坏的常见原因：

D 服务一线处理“客户投诉”基本的方法和技巧

- 1 抱怨、牢骚
- 2 提建议
- 3 指责、批评
- 4 正式投诉、愤怒情绪
- 5 服务忌语