
优质服务技能与服务礼仪

培训理念：

企业要打造更好的服务品质、提升团队绩效，

有赖于每位成员的“服务技能与礼仪沟通”能力！

这种能力既有标准、又充满应变，它综合包括以下四大方面：

“1 职业形象、2 礼仪规范、3 沟通技能、4 服务技能”；

课程收益：

通过**互动体验**“**训练式**”培训，

使管理者和员工对以上四方面，

在“观念”上建立系统的认知、

了解客户服务工作中主要难点、必备的素质与挑战，

在服务人员心中树立“做好服务、培养客户忠诚度”的信心与意愿。

在“行为”上获得以下有益的改善：

从“看、做、听、问、说”五个方面，

训练服务人员从“有形性与专业性”的角度落实“服务技能、礼仪沟通”，

掌握引导客户得到“正面感知”的服务沟通方法。

化解客户矛盾，将客户不满尽最大可能转化为满意的实际操作方法。

从而更好地赢得客户，增加业绩，避免工作失误与投诉；

培训方式：案例分析、情景模拟、小组讨论、讲师讲述、互动问答、游戏反思等。

适用对象：各类企业的服务管理人员、一线服务人员、销售与接待人员；

培训时间：1-4 天（可根据企业的针对性需求，进行调研、内容定制与增减、课时调整；）

课程大纲：

第一部分

一 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”的服务全流程礼仪、服务管理者的商务礼仪

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现场沟通游戏：撕纸与沟通

4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

E 说——对方更在乎您“怎么说”

1 语音、语速、语调、音量的把握

2 四种不良沟通模式：指责、讨好、超理智、打岔

3 放之四海皆可的最佳沟通模式：“表里如一的及时沟通”

4 如何听出对方的弦外之音、未表达出的需求，并与之及时进行核对

5 如何主动制止他人的不当行为，使他人乐于配合、减少对抗？

6 如何委婉拒绝他人某些“过分”要求？

6 如何通过“三步骤对话”，平息他人激动的负面情绪？

四) 纠纷与抗拒处理

1 首先：交谈中及时捕捉客户“抗拒、怀疑”的信息

他人有哪些表达“抗拒、怀疑”的典型信号

2 及时、巧妙的了解“抗拒、怀疑”的真实原因

A 立刻刹车的必要

B 自己的体语迅速传信息

C 巧妙有效的询问方式

D 及时闭嘴、有效聆听

3 了解顾客情绪变坏的常见原因：

A 解说频率与顾客接收频率明显不符

B 解说没切中顾客的核心在意点

C 忽略顾客的情绪反应

D 观察不够，对话不当

E 体语或话语处理不当

F 成交心切，相逼过急

G 顾客来之前就有不良情绪，服务者未能及时体察、尽量化解或转移

4 应对原则

A 太极推手原则与方法；

B 体语示诚与示弱；

C 语言以柔转化激动；

D 学会正确倾听和提问，找到原因、解决问题；

E 语言诱导，平抚情绪。

五 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

六 特殊情况的应答与处理技能

1 遇到客户投诉“咨询电话难拨通、应答慢”时

2 遇到客户情绪激烈、破口大骂时

3 遇到客户责怪服务者“动作慢，业务不熟悉”时：

4 遇到客户投诉其它服务者或自己“服务出错、态度不好”时：

-
- 5 客户要求向管理人员投诉自己工作出差错时：
 - 6 客户投诉无法当场答复时
 - 7 遇到设备故障不能操作时
 - 8 遇到客户打错电话时
 - 9 客户提出非公司服务范围的要求，我们无法提供服务时
 - 10 遇到客户恶意的骚扰电话时
 - 11 需请求客户谅解时
 - 12 遇到客户致谢或道歉时

六 提升客户忠诚度的七个核心技能

- 1 做好促进忠诚的服务准备
- 2 感知主动热情的客户接待
- 3 用提问找到客户真实期望
- 4 倾听与反馈中的感同身受
- 5 运用认同的方式表达拒绝
- 6 超越客户期望的四个要素
- 7 如何留下不满并吸引再来

七 当日所练礼仪与服务技能，分组实践，复习应用

第四部分

服务管理者-----良好的商务礼仪行为、投诉处理技能

一 商务宴请礼仪

- 1 宴请的形式
- 2 正式宴请的程序、
- 3 宴会的桌次、座次排列
- 4 请柬的格式、特指专用语
- 5 如何回复邀请
- 6 宴会基本禁忌

二 礼品礼仪

- 1 礼品的选择、包装、仪式等规则
- 2 商务礼品禁忌

三 餐桌礼仪

1 中餐礼仪

中餐的座次原则

中餐禁忌及常见误区

餐具的正确使用方法、误区

2 西餐礼仪

西餐着装要求

西餐席位的排列

西餐点菜礼仪、上菜顺序

入座讲究、用餐姿势

认识餐具与其使用方法

西餐礼仪细节

西餐宴会的禁忌

3 自助餐礼仪

西餐自助餐礼仪、禁忌

中餐自助餐礼仪、禁忌

四 会议礼仪

五 管理者的投诉处理技能

- 1 “投诉”是客户送给我们的礼物？
- 2 客户为什么会投诉？
- 3 如何从投诉者“负面消极”的情绪中，获得“积极正面”的价值？
- 4 如何了解“客户所看到的真相”？
- 5 “六步骤”沟通平息客户的强烈不满
 - A 如何先让客户释放负面情绪
 - B 如何让顾客知道你已经了解了他的问题。
 - C 何时要收集“足量但不超量”的事故信息。
 - D 何时赶快进入解决程序
 - E 如何提供解决办法并进行客户确认
 - F 如何及为何要进行跟踪服务
- 6 小组练习与交流：不同情境的投诉处理练习

六 课程总结与总复习