
《金牌店长服务礼仪技能提升训练营》

主讲老师：朱晴

【培训时间】 1天（共6小时）

【培训对象】 企业中层管理人员（店长、区域经理/主管、大区经理）

【培训方式】

朱晴老师实际授课方式以专业知识讲授为主、讲师讲授、案例分享、多媒体教学、学员分组讨论、讲师示范指导、学员情景演练等互动式授课方式，使培训效果达到最好！根据时间培训方式大体为图示，但是根据具体的课程培训方式会做具体的调整。

【课程收益】

1. 通过培训提升学员服务意识；
2. 通过培训使学员掌握应具备的服务规范；
3. 通过培训使学员掌握沟通技巧；

【课程大纲】

● 服务意识篇

第一部分：服务先有足够的服务意识

- 1、什么是服务礼仪
- 2、服务人员自我肯定与定位
- 3、什么是顾客满意度服务
- 4、服务工作岗位所需要的人才

第二部分：服务礼仪的原则

一、3A原则

- 1、接受服务对象（Accept）
- 2、重视服务对象（Attention）
- 3、赞美服务对象（Admire）

二、首轮效应

- 1、至关重要的第一印象
- 2、心理定势的形成
- 3、制约的因素
- 4、最佳的第一印象

三、亲和效应

- 1、亲和效应的产生

-
- 2、间隔性特征
 - 3、亲和力的形成
 - 四、末轮效应
 - 1、抓好最后环节
 - 2、做好后续服务
 - 3、着眼两个效益
 - 五、零度干扰
 - 1、创造无干扰环境
 - 2、保持适度距离
 - 3、热情有“度”

● 服务规范篇

第一部分：服务人员的仪表仪容规范

- 一、仪表仪容概述
 - 1、仪表与风度
 - 2、仪表的含义
 - 3、服务人员注重仪表仪容美的重要意义
 - 4、服务人员仪表仪容要求
- 二、面部的修饰规范
 - 1、眼部修饰
 - 2、眉部修饰
 - 3、口部修饰
 - 4、鼻部修饰
 - 5、耳部、颈部修饰
- 三、发部的修饰规范
 - 1、发部的整洁
 - 2、发部的造型
 - 3、发部的美化
- 四、肢体的修饰规范
 - 1、手部的修饰
 - 2、下肢的修饰
- 五、面部的美容与化妆
 - 1、面部美容与化妆的基本要求
 - 2、皮肤的日常保养
 - 3、面部化妆的具体操作方法
 - 4、化妆的禁忌
- 六、饰品的佩戴
 - 1、以少为佳
 - 2、恰到好处
- 七、常规用品的使用
 - 1、工作用品
 - 2、形象用品的使用

第二部分：服务人员仪态规范

一、服务人员的姿态

- 1、挺拔的站姿
- 2、文雅的坐姿
- 3、稳健的走姿
- 4、得体的蹲姿

二、服务人员的表情

- 1、恰当的眼神
- 2、亲和的微笑

三、服务人员的手势

- 1、手势的规范
- 2、常用的手势

● 沟通技巧篇

一、认识你的服务角色

理解你的企业、工作、客户

研讨：服务圈、岗位服务圈、企业使命、工作使命

二、影响沟通效果的因素

- 1、内容；
- 2、声音、语言；
- 3、态度、情绪、信心

三、客户服务过程中的沟通技巧

沟通六件宝

微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员分享讨论、现场模拟演练、讲师点评

1、认识服务沟通

研讨练习：服务沟通能力对于个人和企业的长远意义

2、倾听的技巧

倾听的一般注意点

案例分析：区分不同表现的听的习惯

3、说的技巧

研讨练习：客户服务过程中十个常见场合下的应答

案例分析：说的口气

4、问的技巧

案例分析：问的智慧

练习：不同环境下如何运用开放式问题与封闭式问题

5、身体语言

活动：身体语言的影响力

案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力

1) 真诚微笑——发自内心和享受其中

微笑表情的训练

微笑的威力所在

微笑巧用法

2) 真诚问候

训练含笑说“您好!”

满怀着感情说“欢迎光临”

五步目迎、三步问候

配合肢体一起训练

身体语言——习惯而自然

(美在细节 / 忌讳的身体语言 / 如何拥有优雅与迷人的举止)

3) 期待眼神——真诚和信任

眼神训练技巧

会笑的眼睛

4) 悦耳声音——甜美动听

你真正用心地听过自己的声音吗?

声音是可以改变的

悦耳声音的拥有妙法

交流中令人愉悦的因素

如何拥有优雅的谈吐

● **课程培训总结篇**