
《客户经理的服务礼仪及职业形象塑造》

说明：本方案适用酒店、银行、电信、电力、销售、汽车、地产等行业的客户经理培训使用。

<培训目标>

掌握现代服务、社交的通用礼仪并熟练运用，提高服务工作中的个人魅力；提升工作服务意识，打造良好的职业素养；缓解职业压力，调整职业心态，做快乐的品位职业人士；塑造与本企业形象吻合的个人职业形象，来塑造良好的企业形象；提升个人沟通能力，掌握礼貌沟通的基本要素；提升语言沟通技巧，掌握与客户沟通技巧；提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业的发展奠定良好的人际关系基础；全面提升员工的职业素质。

<培训对象>

客户经理

<培训时间>

2天

<培训大纲>

一、服务与职业形象---客户经理的必修课程

1. 服务与意识的定义以及内涵

✚ 内涵：它是发自服务人员内心的，是一种本能和习惯

2. 服务意识的主要内容、特点、基本原则

✚ 内容：自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。

✚ 职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面

3. 职业生涯中应普遍遵循的礼仪原则

4. 分享知识和经验；在学习中找到乐趣

5. 培训方式：分析、讲解

二、精英员工的职业心态 —— 相随心生，境随心转

1. 工作态度

✚ 我为什么而工作

-
- ✚ 我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）
 - ✚ 我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）
 - ✚ 打造阳光心态，树立危机意识（青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐）

2. 职业心态

- ✚ 积极的、乐观的、充满激情的面对新世界、新机遇、新挑战
- ✚ 职业规范化心态，以组织为中心，还是以个人为中心
- ✚ 长远利益与现实利益的分配计划
- ✚ 先做出贡献还是先索取价值
- ✚ 缓解职业压力，调整职业心态，做快乐的品位职业人士

3. 职业情绪

- ✚ 人非圣贤，如何控制的自己的职场情绪
- ✚ 如何把自己把握到最好
- ✚ 聪明的人学会控制自己的情绪，也学会利用别人的情绪

4. 职业情商

- ✚ 聪明的人学会控制自己的情绪，也学会利用别人的情绪
- ✚ 当今世界，EQ 与 IQ 孰轻孰重
- ✚ 什么是职业 EQ
- ✚ 如何修炼自己的 EQ
- ✚ 培训方式：分析、讲解、提问
- ✚ 培训方式：分析、讲解

三、职业人士的职业着装---视觉美学在商务礼仪中的运用

1. 职业着装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO 原则
2. 常见着装误区点评
3. 西装及领带礼仪
4. 鞋袜的搭配常识
5. 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
6. 各类职业形象着装方式（日常上班、开会、谈判、拜访等着装）
7. 总结：
 - ✚ 自我形象检查与重新塑造

✚ 着装配色练习

四、职业人士仪容礼仪---培养职业亲和力的技巧

1. 商务人员工作妆的规范
2. 发式发型的职业要求
3. 女士化妆与男士修面的具体要领
4. 职场仪容的禁忌

五、职业人士的举止礼仪---职业魅力的个性化展现

1. 职业人的举止要求：轻稳正原则、TOPR 原则
2. 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌(训练)
3. 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
4. 眼神的运用与规范
5. 微笑的魅力与训练
6. 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

六、常用商务礼仪---吹响商务交往的序曲、平衡的艺术

1. 见面礼仪
 - ✚ 称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
 - ✚ 致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
 - ✚ 名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
 - ✚ 握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
 - ✚ 介绍---介绍分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等
2. 拜访、交谈礼仪
 - ✚ 拜访的形象要求与规范、拜访基本礼规
 - ✚ 交谈的基本要求、话题禁忌
3. 座次礼仪
 - ✚ 会议座次礼规
 - ✚ 照相座次礼规
 - ✚ 其他座次礼规
4. 电梯和乘车礼仪
 - ✚ 电梯进入顺序规范、电梯内礼仪规范、等候电梯规范

-
- ✚ 轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌等

七、客户接待礼仪---提升职场形象竞争力

1. 品貌端正，举止大方
2. 服饰要整洁、端庄、得体、高雅
3. 根据身份，确定接待规格
4. 热情迎客得礼仪
5. 根据身份，安排座次
6. 交换名片的特殊礼仪
7. 敬茶的礼仪
8. 送客礼仪

八、语言沟通技巧---职业魅力的个性化展现

1. 沟通的意义
2. 沟通的障碍
3. 有效沟通技巧训练
4. 影响沟通的四个因素
 - ✚ 情绪因素
 - ✚ 表达方法
 - ✚ 个人因素
 - ✚ 环境因素
5. 有效沟通的四个技巧
 - ✚ 有效沟通的尊重技巧
 - ✚ 游戏：听从指示工作表
 - ✚ 有效沟通的倾听技巧
 - ✚ 有效沟通的提问技巧
 - ✚ 练习：提问练习
 - ✚ 有效沟通的反馈技巧
6. 沟通技巧----说的技巧
 - ✚ 准确地说、赞美的说、委婉的说、动情的说
7. 沟通技巧----问的技巧

- ✦ 鼓动地问、刨根地问

8. 沟通技巧----答的技巧

- ✦ 巧妙的答、委婉的答

1. 沟通技巧-----看身体语言

九、电话沟通礼仪---只闻其声的修养体现

1. 打电话礼仪

- ✦ 重要的第一声
- ✦ 饱满的情绪，喜悦的心情
- ✦ 端正的姿态，清晰的声音
- ✦ 力求简洁，抓住要点
- ✦ 考虑到交谈对方的立场
- ✦ 使对方感到有被尊重、重视的感觉
- ✦ 打电话谁先挂

2. 接电话礼仪

- ✦ 迅速准确的接听
- ✦ 认真清楚的记录
- ✦ 有效电话沟通
- ✦ 学会配合别人谈话
- ✦ 对方要找的人不在时
- ✦ 接听私人电话时

十、宴请礼仪-----持续提升追求完美

1. 宴请的分类

- ✦ 中式宴请
- ✦ 西式宴请
- ✦ 正规宴会
- ✦ 普通宴会

2. 宴请的简介

- ✦ 宴请的原则
- ✦ 座次安排

-
- ✚ 宴请的主题
 - ✚ 男女宾客分别对待

3. 宴请的准备

- ✚ 提前确定宴会的时间、地点、人员
- ✚ 合理的方式进行邀请
- ✚ 制定合适的菜单（不以昂贵为首要标准）
- ✚ 席位编排（不同国家和地区的习惯不同）
- ✚ 布置现场

4. 餐桌的礼仪

- ✚ 中西式餐具的使用标准
- ✚ 点菜与上菜的礼节
- ✚ 用餐的气氛以及禁忌
- ✚ 筷子与刀叉的使用禁忌
- ✚ 餐桌的入席与退席

十一、服务礼仪五步训练法---（总结与回顾）

1. 看——观察的技巧，把握目光的运用
2. 听——听永远比说更重要
3. 笑——微笑的魅力将使你在人际交往中无往不胜
4. 说——用良好的谈吐赢得更多机会
5. 动——你的肢体语言时时刻刻传递到你的交往对象眼中
6. 培训方式：分析、讲解、综合