
电信礼仪培训

电信礼仪培训课程是礼仪培训师朱晴老师根据电信的实际工作出发，从提高电信工作人员的服务意识、职业素养、职业形象、礼仪修养出发而制定的。

学员受益：

- 1.使学员了解电信礼仪的重要性
- 2.使学员掌握基本的电信礼仪要点及规范
- 3.使学员懂得塑造与个人风格相适的专业形象；
- 4.使学员改善自己的仪容和职业着装，塑造职业的服务形象；
- 5.使学员掌握现代商务、社交的通用礼仪熟练运用；
- 6.使学员进一步将企业文化精神理念落实到行为规范中；
- 7.使学员学会在服务过程中与客户交往的基本礼仪规范与技巧；
- 8.使学员了解客户抱怨不同的处置技巧；
- 9.使学员能够树立“想用户所想，急用户所急”的工作态度；

电信礼仪培训基本信息

【培训时间】：2天

【培训对象】：所有服务人员

【培训方式】：互动问答教学为主，角色扮演，游戏互动，现场模拟训练，分组沟通

电信礼仪培训的必要性

礼仪集中的反映了一个人的道德修养、文化素质、生活品味、审美眼光和

个人气质。具备良好的礼仪修养，对个人而言，可以真实的展现一个人的修养、风度和人格魅力，给人留下深刻的印象，增进人际关系，更好的实现自身在社会中的存在价值；对于企业来说，礼仪代表一个企业的公众形象，企业员工的礼仪修养决定着企业的集体文明程度和美誉度。

课程大纲：

第一部分：礼仪的概念

一、礼仪概念

1.电信礼仪的本质

2.电信礼仪的内涵

3.电信礼仪遵从的原则

二、电信礼仪服务用户八大统一：

统一服务用语

统一服装

统一淡妆上岗

统一发型

统一头饰

统一姿态

统一工号牌

统一摆放物品

第二部分：提升电信人员素质

一、素质教育

-
- 1.树立"服务社会民生，树立行业新风"的责任意识；
 - 2.树立“关心客户、关心公司、关心同事、关心工作”的思想；
 - 3.树立“服务就是宣传、客户第一、全心全意服务”的服务意识；
 - 4.调动全员的工作热情，形成主动服务，主动解决问题、主动做好各项业务售前、售中及售后服务。

二、员工素质基本要求

- 1.丰富的从业知识
- 2.随机应变的从业能力
- 3.立体式的从业观念
- 4.成熟的从业心理

三、优质服务意识

- 1.优质服务的概念及分类
- 2.优质服务特征及顾客的服务要求
- 3.优质服务的构成

四、服务行业的管理与服务

- 1.服务行业管理的功能
- 2.服务行业的服务与经营特色
- 3.服务行业员工的素质要求与服务要求

第三部分：打造完美的职业形象

1、仪表的重要内涵

仪表是素养和品位的体现

仪表和成功联系在一起

2、仪容的修饰--日常工作化妆

发型的修饰

化妆的技巧

3、仪容的塑造

头发、皮肤、手、牙齿、鼻子和体毛、个人仪容保健

客户看到的每一个细节都是你素养的展现

4、仪表的外在体现---工作着装的礼仪

工作装选定的 TPOR 原则

工装的选定与穿着

职业服装款式与着装礼仪规范

服饰的色彩哲学:职业服装色彩自我诊断

日常工作装的基本步骤

饰品的选择与佩戴礼仪

5、服务人员形体礼仪

形体语言——您另一张无字的名片

非语言符号的作用

得体恰当的形体语言能为你带来成功

6、服务人员体姿礼仪

仪态的美化

站姿、坐姿、行姿、行礼、指示……要领

7、表情——心境的晴雨表

眼神、眉毛、嘴、呼吸……目光凝视规范与视线控制

8 学会服务微笑

微笑的重要性

微笑的价值

微笑的种类

训练微笑

第四讲：电信接待礼仪

1、日常工作与交往的见面礼仪

打招呼与握手

称谓礼仪

递送物品礼仪

公共场合应注意的礼仪、礼貌与禁忌

2、介绍礼仪

自我介绍

为他人介绍

集体介绍

3、日常接待活动

4、接待重要客人

5、迎接、送别礼仪、礼貌与禁忌

6、茶水递送、入座交谈礼节

7、同乘电梯及乘车礼节

8、电话礼仪

第五讲：电信服务礼貌语言礼仪

1、服务人员礼貌用语要求

态度诚恳，亲切

用语文雅，谦逊

声音清晰，动听

表达灵活，恰当

2、礼貌用语的形式

3、礼貌用语

与人相见说“您好” 问人姓氏说“贵姓” 问人住址说“府上”

仰慕已久说“久仰” 长期未见说“久违” 求人帮忙说“劳驾”

求人办事说“拜托” 麻烦别人说“打扰” 求人方便说“借光”

请改文章说“斧正” 接受好意说“领情” 求人指点说“赐教”

得人帮助说“谢谢” 祝人健康说“保重” 向人祝贺说“恭喜”

老人年龄说“高寿” 身体不适说“欠安” 看望别人说“拜访”

请人接受说“笑纳” 送人照片说“惠存” 欢迎购买说“惠顾”

希望照顾说“关照” 赞人见解说“高见” 归还物品说“奉还”

请人赴约说“赏光” 对方来信说“惠书” 自己住家说“寒舍”

需要考虑说“斟酌” 无法满足说“抱歉” 请人谅解说“包涵”

言行不妥“对不起” 慰问他人说“辛苦” 迎接客人说“欢迎”

宾客来到说“光临” 等候别人说“恭候” 没能迎接说“失迎”

客人入座说“请坐” 陪伴朋友说“奉陪” 临分别时说“再见”
中途先走说“失陪” 请人勿送说“留步” 送人远行说“平安”

第六讲：客户服务及沟通技巧

- 1、客户服务人员的自我认知
- 2、客户服务人员的素质要求
- 3、满足客户需求的技巧
- 4、正确的服务意识：
 - 要有自知之明
 - 要善解人意
 - 要无微不至
 - 要不厌其烦
- 5、沟通的技巧
- 6、说话的艺术
- 7、客户（顾客）服务中倾听技巧
- 8、有效处理客户投诉的方法
- 9、倾听的艺术
- 10、细心解释每一个问题

第七讲：细节规范体现优质服务

- 一、优化服务
 - 1、规范服务
 - 2、科学服务

3、优质服务

4、礼貌服务

5、热情服务

6、3A 规则

二、提升电信服务质量

1.以客户的需求为基本的工作导向；

2.以客户满意度为工作目标；

3.不断的深化服务质量，强化服务意识；

4.以人性化服务理念落实客户服务；

5.改善客户服务工作的售前、售中、售后服务；

6.开展全员、全过程、全方位、全流程服务。

第八讲：有效提高用户满意度:客户投诉的应对与处理技巧

一、高度重视和妥善处理用户投诉

1.做好服务窗口检查暗访工作

2.做好全省客服体系的监控工作

3.狠抓客户投诉管理，提升投诉处理速度

二、客户投诉的应对与处理技巧

1、有效处理客户投诉的意见

2、客户投原因分析

3、正确处理客户投诉的原则

4、处理客户投诉的流程与规范

5、电信投诉处理实战案例分析

第九讲：电信礼仪培训总结