

# 电业局礼仪培训

主讲老师：朱晴

授课对象：供电公司窗口服务人员、办公室接待人员、讲解员等

课程时间：（两天）

授课方式：

学员互动、讲师示范、学员实操、案例分析、趣味游戏、现场测试等多种方式，将知识性、操作性融为一体，使学员在活泼、生动、有趣的课堂气氛中得到认识和行动的双重提升。

课程大纲：

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与效果 (案例讲解要点) (具体案例以企业自己案例为主)
<b>2012年12月5日 上午：9:00-12:00 下午：2:00-5:00 服务礼仪规范篇</b>		
第一模块： 《培训开训》	□开训仪式 □领导讲话	重视培训,鼓舞士气
第二模块：礼仪 在服务接待中的 应用	一、礼仪的含义、分类和应用场所 二、电力服务礼仪的含义 三、学习礼仪如何应用于电力优质服务？ 图片展示： 电力系统员工礼仪形象图片展示 其他行业员工礼仪形象图片展示 分析点评： 提升礼仪形象能更好地深入优质服务吗？	课程目标：课程导入；对自身形象进行自检；提升学员对礼仪的重视
第三模块：角色 定位及服务基本 要求	一、服务人员角色定位 建立正确的职业观 服务人员需要具备什么职业素质 专业塑造，职业形象 二、供电服务礼仪的基本要求 文明服务 礼貌服务 主动服务 热情服务 周到服务 案例分析：电力营业厅客户为何不高兴？	课程目标：使员工树立正确的职业观，找准角色；服务心态提升；做服务的基本要求
第四模块：电力 营业厅岗位 服务规范	一、营业厅服务规范 员工仪容仪表、正确着装 行为礼仪及文明用语 二、抄表员现场服务规范	课程目标：重点规范职业形象，让学员掌握如何塑造个人职业形象；掌握服务工作中仪态礼仪规范；掌握个人工作中的举止禁忌；

	<p>员工正确着装，仪容仪表</p> <p>现场服务规范及文明用语</p> <p>相关法规及专业知识正确使用</p> <p>三、95598 回访客户</p> <p>规范用语</p> <p>回访内容</p>	
<p><b>第五模块：电力营业厅收费服务流程</b></p>	<p>一、起身微笑打招呼</p> <p>二、点头示意</p> <p>三、行欠身礼并请坐</p> <p>四、询问用电户号并查询电费</p> <p>五、唱收（收现金）</p> <p>六、打印发票唱找（找零钱）</p> <p>七、起身送客户（同同时宣传其他缴费方式）</p>	<p>课程目标：窗口接待流程与服务礼仪规范；提升服务标准</p>
<p><b>第六模块：电力营业厅服务人员沟通技巧提升</b></p>	<p>一、什么是沟通？</p> <p>1、沟通的概念</p> <p>2、沟通五要素</p> <p>3、沟通的作用</p> <p>4、沟通的障碍</p> <p>二、性格与沟通</p> <p>1、了解性格的分类</p> <p>2、区分沟通的方式</p> <p>三、沟通的四个步骤：</p> <p>“看”——体察客户的感受</p> <p>“说”——来自声音的体验</p> <p>“听”——沟通从倾听开始</p> <p>“问”——发现客户的想法</p> <p>互动：角色分配，情景演练</p> <p>沉默型客户如何沟通？</p>	<p>课程目标：熟悉沟通的礼仪规范；掌握交谈的技巧及方法。</p>
<p><b>2012年12月6日 上午：9:00-12:00 商务接待礼仪篇</b></p>		
<p><b>第七模块：接待礼仪流程与礼仪规范</b></p>	<p>一、接待准备</p> <p>1、专业形象代表了公司形象</p> <p>职业人士的形象规范：着装，化妆，毛发</p> <p>不同场合的着装要点：TPO的着装法则</p> <p>形象检查：出门前的最后一道工作</p> <p>2、电话确认</p> <p>电话：有礼有节，持经达变</p> <p>电话：关键信息要确认</p> <p>3、具体准备</p> <p>迎宾的时间、地点、人员的安排，现场迎宾的注意事项</p> <p>接待现场布置：光线,温度,卫生等</p> <p>二：商务接待过程</p> <p>1、与客户会面：握手、相互介绍、名片使</p>	<p>课程目标：商务接待流程梳理；规范商务接待中的细节内容；提升企业对外形象。</p>

	<p>用等基本礼仪</p> <p>2、膳宿礼仪：饮食、住宿环境、房间安排要点</p> <p>3、会客室内的饮品接待礼仪</p> <p>4、送客礼仪</p> <p>三、接待中的仪态训练</p> <p>手势</p> <p>眼神</p> <p>站姿</p> <p>引导</p> <p>递接</p> <p>蹲姿</p> <p>现场练习、点评</p>	
第八模块：常用社交礼仪	<p>一、见面礼仪</p> <p>1、称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等</p> <p>2、致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等</p> <p>3、名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等</p> <p>4、握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等</p> <p>5、介绍---介绍的分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等</p> <p>二、拜访、交谈礼仪</p> <p>1、拜访的形象要求与规范、拜访基本礼规</p> <p>2、交谈的基本要求、话题禁忌</p> <p>三、座次礼仪</p> <p>1、会议座次礼规</p> <p>2、照相座次礼规</p> <p>3、其他座次礼规</p> <p>4、乘车礼仪</p> <p>轿车位次规范</p> <p>乘车仪态规范</p> <p>乘车禁忌等</p> <p>培训方式：讲解、示范、训练、点评</p>	<p>课程目标：了解商务社交活动中的基本礼仪；提升对外个人的综合形象与素质。</p>
<b>2012年12月6日 下午：14：00-17:00 讲解员培训篇</b>		
第九模块：影响交流的几个方面	<p>一、服务态度</p> <p>二、声音质量</p> <p>三、语言表达</p> <p>四、倾听能力</p> <p>五、控制能力</p>	<p>课程目标：讲解员所具备素质的五项要求</p>
第十模块：专业化的发声技	<p>一、咬字训练</p> <p>二、音量训练</p>	<p>课程目标：讲解员声音训练</p>

巧训练	<p>三、音色训练</p> <p>四、语速训练</p> <p>五、语气训练</p> <p>六、语调训练</p> <p>现场模拟：如何训练可爱的声音</p> <p>倾听有亲和力的电话录音</p> <p>小练习：语态的控制能力</p>	
第十一模块：讲解员现场技巧与规范	<p>一、讲解员的本质与特征</p> <p>讲解员的本质</p> <p>讲解员的特征</p> <p>二、克服紧张的技巧</p> <p>1 紧张导致的反应</p> <p>2 紧张的心理分析</p> <p>居高临下的心态</p> <p>别把自己太当回事</p> <p>纵使出丑也无妨</p> <p>有备方能无患</p> <p>三、情感沟通的技巧</p> <p>1 真情流露</p> <p>2 抑扬顿挫</p> <p>语调</p> <p>语速</p> <p>语气</p> <p>重音</p> <p>3 善待听众</p> <p>共同的情意</p> <p>共同的地位</p> <p>共同的历程</p> <p>共同的理想</p> <p>四、讲解语言的规范使用</p> <p>使用普通话</p> <p>使用文明礼貌用语</p> <p>欢迎声与欢送声</p> <p>五、讲解员要善于控制讲解现场</p> <p>保持自信</p> <p>组织能力</p> <p>讲解内容</p> <p>语言生动</p> <p>形式多变</p> <p>引导客人</p> <p>六、表情神态的技巧</p> <p>面部</p> <p>眼睛</p>	<p>课程目标：讲解员综合素质提升（现场讲解的动作规范、语言要求、沟通的技巧、自我状态的调整等）</p>

---

	手势 姿态	
--	----------	--

课程结束 合影
---------