
讲解员服务礼仪培训

培训引导：

开场：

讲师介绍、破冰游戏

第一模块：讲解员的五项基本素质

一、 服务态度

（一） 服务先有足够的服务意识

1、 服务与意识的定义以及内涵

内涵：它是发自讲解员内心的，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，它发自讲解员的内心。

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、 分享知识和经验；在学习中乐趣

4、 培训方式：分析、讲解

（二） 讲解员的职业心态 —— 相随心生，境随心转

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）

（三） 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

（四）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

（五）培训方式：讲师讲授、案例分享、学员讨论

二、声音质量

三、语言表达

四、倾听能力

五、控制能力

第二模块 讲解员个人形象塑造--培养职业亲和力的技巧

（一）、讲解员仪表

1、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

7、总结：

自我形象检查与重新塑造

着装配色练习

(二)、讲解员仪容礼仪

- 1、讲解员作妆的规范
- 2、发式发型的职业要求
- 3、女士化妆与男士面容的具体要领
- 4、讲解员肢体要求
- 5、个人卫生
- 6、仪容的总体要求

(三) 讲解员的举止礼仪---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、表情规范
- 5、眼神的运用与规范
 - (1) 注视的方法
 - (2) 注视的忌讳
- 6、微笑的魅力与训练
 - (1) 微笑的练习
 - (2) 微笑的要求
 - (3) 微笑要适度
- 7、举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

第三模块：讲解员手势规范与训练

一、基本手势

- (1) 介绍
- (2) 引领
- (3) 递物接物
- (4) 推车
- (5) 挥手致意

二、禁忌手势。

第四模块：讲解员接待礼仪---吹响商务交往的序曲、平衡的艺术

(一) 见面礼仪

- 1、称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
- 2、致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
- 3、名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
- 4、握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 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
- 6、敬茶的礼仪
- 7、送客礼仪

(二) 座次礼仪

- 1、会议座次礼规
- 2、照相座次礼规
- 3、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

第五模块：专业化的发声技巧训练

1、咬字训练

2、音量训练

3、音色训练

4、语速训练

5、语气训练

6、语调训练

现场模拟：如何训练可爱的声音

倾听有亲和力的电话录音

小练习：语态的控制能力

第六模块：讲解员现场技巧与规范

（一）、讲解员的本质与特征

讲解员的本质

讲解员的特征

（二）、克服紧张的技巧

1、紧张导致的反应

2、紧张的心理分析

居高临下的心态

别把自己太当回事

纵使出丑也无妨

有备方能无患

(三)、情感沟通的技巧

1、真情流露

2、抑扬顿挫

语调、语速、语气、重音

3、善待听众

共同的情意

共同的地位

共同的历程

共同的理想

(四)、讲解语言的规范使用

1、使用普通话

2、使用文明礼貌用语

3、欢迎声与欢送声

(五)、讲解员要善于控制讲解现场

1、保持自信

2、组织能力

3、讲解内容

4、语言生动

5、形式多变

6、引导客人

(六)、表情神态的技巧

1、面部

2、眼睛

3、手势

4、姿态

第七部分：讲解员五步训练法---（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

培训方式：分析、讲解、综合

与患者沟通交往礼仪

【培训时间】7天（根据您的时间安排具体调整方案）