

---

# 会所服务礼仪培训实施方案

## 一、培训课程开发背景

一流的企业，一定具有一流的企业形象。而员工，作为企业形象的一个重要组成部分，它不是个性的，它承担着对一个组织的印象；它是与客户沟通的工具；并在很大程度上影响着企业的发展。员工是企业价值的创造者，是构成企业核心竞争力的重要组成要素。得体恰当的服务礼仪在企业里不可或缺。拥有良好的服务礼仪，对个人来说，有助于塑造自我形象、赢得尊重和友谊，从而顺利开展各项工作；对于一个注重形象效益的企业来说，也是一面反映企业精神面貌、折射企业文化乃至管理境界的反光镜。

企业需要什么样的员工？员工应该具备什么样的素质和能力？这些问题不仅仅是员工需要了解和掌握的，也是上司希望员工所具备的。因为只有这样，员工和上司之间才能加深彼此的了解，才能在工作中十分融洽地沟通和配合，员工才会成为优秀的员工，上司才会成为领导有方的上司。水疗会所服务礼仪培训告诉你在职场里做人和做事的必备修养。

## 三、课程大纲：

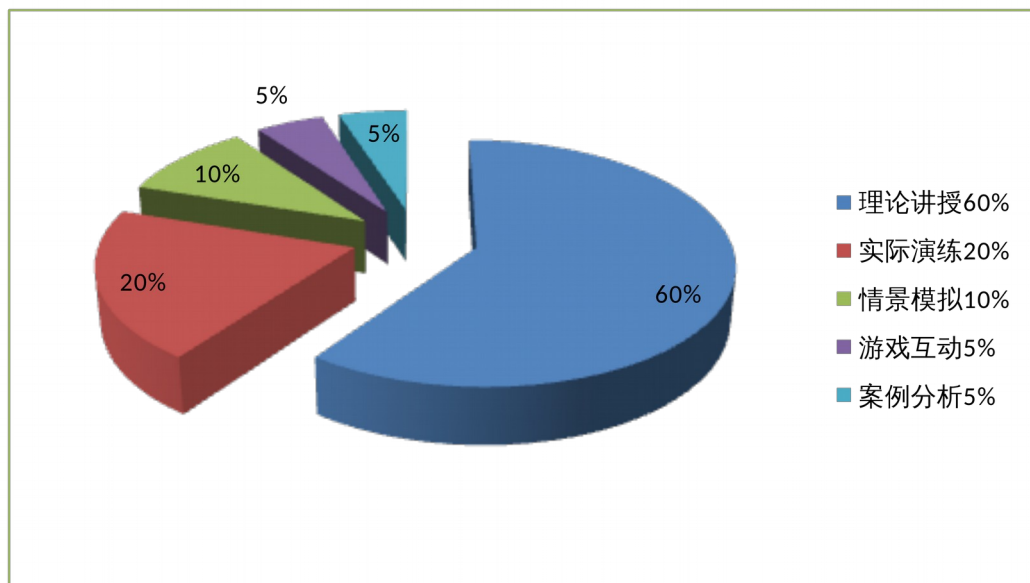
### 水疗会所服务礼仪培训

**【培训时间】** 3天（共18小时）

**【培训对象】** 公司一线服务人员

**【培训方式】**

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. 掌握现代服务通用礼仪并熟练运用，提高服务工作中的个人魅力；
2. 提升工作服务意识，打造良好的职业素养；
3. 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；
4. 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，掌握与客户沟通能力；
5. 全面提升员工的职业素质；
6. 将企业精神运用到实际工作中，提升企业竞争力；

### 【课程背景】

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，形成一种服务意识。这种意识就是员工以顾客为核心开展工作，以满足顾客需求，让顾客满意为标准，时刻准备为顾客提供优质服务的一种意识。员工要时时记住“顾客就是上帝”、“顾客总是对的”，时时处处以顾客满意为标准，把握自己的言行，形成良好的服务意识。水疗会所服务礼仪是对会所的员工言行举止进行培训，培养员工的个人修养，一个好的企业对员工有着密切关系，员工的言行举止都能体现出这个企业的水平。而客户沟通也是非常重要的，客户沟通不良，从服务人员的角度讲，主要有两个方面的原因，一是服务人员不愿意或者不重视沟通，二是沟通的技能方面有欠缺，本培训课程将帮助您解决这些问题。

### 【课程内容】

---

## 培训引导：

开场：

讲师介绍、破冰游戏

### 第一部分： 会所员工服务意识篇

#### （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）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.培训方式：讲师讲授、案例分享、学员讨论

## 第二部分：会所服务人员的职业形象---培养职业亲和力的技巧

### (一)、会所服务人员仪表

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

### (二)、职业人士仪容礼仪

1. 会所服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

### (三)、会所服务人员的举止礼仪---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. 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

## 第三部分：会所服务人员接待礼仪---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

#### **第四部分：客户接待礼仪服务流程---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

#### **第五部分：语言沟通技巧---职业魅力的个性化展现**

##### **(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

## 第六部分：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

## 第七部分：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