
美容院服务礼仪培训

课程前言：

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是销售服务的宗旨；真正做到“以客户为中心”，服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户的认可和信任。

职业形象是外在的，职业素质才是内在的，销售接待礼仪与客户服务意识课程从销售人员的服务意识上改变，树立服务意识，打造阳光心态，在服务工作中充分认识自己，能够以恰当的方式与他人沟通，把良好的形象和优质服务结合起来，能够在同业竞争中脱颖而出。

美容院新员工礼仪培训课程信息

【培训时间】2天（6小时/天）（根据您的时间安排具体调整方案）

【课程目标】

1. 通过培训提升学员职业化的服务意识；
2. 通过培训帮助学员塑造与职业相符合的职业形象；
3. 通过培训帮助学员学会现场接待客户的礼仪规范；
4. 通过培训帮助学员提升沟通能力，学会与客户沟通的技巧与规范；
5. 通过培训使学员提高自身的职业化素养，从而提升企业的竞争力。

课程内容

第一讲：优质客户服务的价值

-
- 1、打造服务利润链
 - 2、客户服务与销售同样重要
 - 3、深刻理解客户关系
 - 4、深刻理解客户服务
 - 5、你是在为你自己工作
 - 6、客户服务仅仅履行职责是不够的

第二讲：具备良好心态和正确服务理念

一、思想定位，热爱服务

- 1、我做服务，我自豪
- 2、我热爱服务事业
- 3、将服务作为一生的选择

二、快乐服务的5个心态

三、快乐服务的5点精神

第三讲：服务礼仪之“黄金印象”

一、“黄金印象”之仪容

1. 面部修饰
2. 发型修饰
3. 肢体修饰

二、“黄金印象”之仪表

（一）着装的基本原则

- 1、个性原则

2、和谐原则

3、TPO 原则

(二) 常见着装误区点评

(三) 鞋袜的搭配常识

(四) 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

(五) 服饰色彩搭配

三、工作用品的佩戴

第四讲、服务礼仪之“专业举止”

一、动作语

(一) 手势语

(二) 站姿

(三) 坐姿

(四) 走姿

(五) 蹲姿

(六) 常用手势（引导、介绍手势、递送物品手势）

三、能力训练

第五讲：完美表情训练

一、完美表情解释

二、微笑的功能及练习

三、目光礼仪

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、小组讨论、情景模拟、

讲师示范指导。

第六讲：服务接待语言艺术

一、礼貌用语概述

- 1、礼貌用语的概念
- 2、礼貌用语在饭店服务中的重要作用
- 3、服务礼貌用语的基本特点

二、礼貌语言的要素

- 1、以宾客为中心
- 2、态度要热情诚恳
- 3、内容要准确通俗
- 4、表达要清晰柔和

三、接待语言的准则

四、服务礼貌敬语

- 1、说好敬语的前提
- 2、敬语的正确使用
- 3、日常礼貌用语

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、小组讨论、情景模拟

第七讲：现场服务接待礼仪规范

一、问候礼仪

- 1、声音的魅力：满怀感情的说欢迎光临
- 2、问候的禁忌

二、称呼礼仪

三、鞠躬礼仪

四、引导礼仪

1、引导手势

2、站立位置

3、楼梯、电梯、走廊引导礼仪

4、开关门礼仪

五、介绍礼仪

1、自我介绍：介绍方法、介绍时机

2、介绍他人：介绍仪态、介绍顺序

六、握手礼仪

七、名片礼仪

八、产品介绍

亲切易懂的商品说明，为顾客提供有用的信息

九、电话礼仪

1、拨打电话礼仪

2、接听电话礼仪

3、电话礼仪注意事项

十、送客的重要性

1、送客的语言

2、送客时的鞠躬、握手

美容院新员工礼仪培训课程总结