

---

# 美容顾问服务礼仪培训

【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。

## 授课方式：

### 1、讲授加互动

讲师讲授的过程中大量运用案例，并且课程互动性很高，讲师和学员积极互动，紧紧地把教学内容与实践相结合，风趣轻松，将理论知识演绎得生动易懂，增加了课程的实践性，为学员提供切实可行的工作指导；

### 2、增强学员的团队协作力

讲授在讲授的过程中极为重视和学员之间的互动交流，为了学习效果会让学员分组进行比赛练习，在做小组展示练习或者是互动游戏的过程中会无形中增强学员的团队协作力。

## 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

三、能力训练

第五讲：完美表情训练

一、完美表情解释

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

二、礼貌语言的要素

三、接待语言的准则

四、服务礼貌敬语

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

## 五、介绍礼仪

## 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

## 十、送客的重要性

朱晴老师美容顾问服务礼仪培训培训课程总结