

---

# 商场新近员工服务礼仪培训

【培训时间】 2天

培训引导

开场：

破冰、课程导入；唤起注意；

第一部分： 员工服务意识篇

第一章：服务先有足够的服务意识

- 1、什么是服务礼仪
- 2、员工自我肯定与定位
- 3、什么是顾客满意度服务
- 4、工作岗位所需要的人才

第二章：员工阳光工作心态

- 1、以顾客的眼光看事情
- 2、耐心对待你的客户
- 3、把职业当成你的事业
- 4、对自己言行负一切责任
- 5、用最高职业标准要求自己
- 6、一切都应以业绩为导向
- 7、为实现自我价值而工作
- 8、积极应对工作中的困境
- 9、懂得感恩，接受工作的全部

---

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员讨论

### 第三章：员工情绪管理

#### 一、无法改变天气，但可以改变心情

- 1、做事情还是做事业
- 2、给自己增加筹码
- 3、从看似单调的工作中寻找乐趣
- 4、别让坏情绪陪我们一起来上班

#### 二、感恩的心引领鸽子飞回诺亚方舟

- 1、感恩制造快乐
- 2、阳光就在你心中
- 3、抱怨不好是因为看不到还有更坏
- 4、逃避责任的人不会得到幸福
- 5、幸福尽在工作中

#### 三、自我激励八大技巧

- 1、奖励法
- 2、微笑法
- 3、运动法
- 4、学习法
- 5、转移法
- 6、发泄法
- 7、忽视法

---

## 8、交友法

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员经验分享、视频观看

### 第二部分： 员工沟通技巧篇

#### 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商场新近员工服务礼仪培训

### 第三部分：良好关系建立的关键

1. 第一印象的形成的心理规律

2. 初次人际交往的四个焦点

3. 人人都欢迎的社交礼物

4. 赢得良好第一印象的交流要点训练

有亲和力——交流的前奏曲

关注对方——交流的心态

找到话题——交流的内容

展示自我——交流的技巧

5. 建立良好客户关系掌握的要点

6. 与同事交往

同事相处艺术

工作中的赞美艺术

影响同事关系的5种行为

职场中的拒绝艺术

---

## 7.与领导交往礼仪

理解：人人都有难念的经

服从

保持距离

不卑不亢

给领导汇报工作的礼仪

## 第四部分：商场员工专业形象定位

（一）维护公司形象，遵守相关制度，完成岗位职责

1. 你是公司的形象代言人

2. 个性服从组织，先适应后创造，遵守制度是天职

3. 日常行为礼仪的重要性

（二）日常行为礼仪

1. 个人仪容礼仪

头发保持清洁

指甲不得有污垢

口腔清洁（上班不吃异味食品）

面容干净

2. 个人着装礼仪

服装：得体

鞋子：清洁、没有异味

袜子：合适

---

### 3.个人行为举止礼仪

站姿

坐姿

走姿

蹲姿

搬物品

递接物品等

### 4.办公室电话礼仪

### 5.打招呼

（三）楼道、走廊

## 第五部分：客户拜访与接待服务、商务礼仪

1. 见面致意的礼仪

2. 电话沟通礼仪

3. 接待与拜访的程序与礼仪

4. 内部公务交流的礼仪

5.危机场景应对的注意与礼仪

I 课程总结篇