
职场心态——心灵成长

课程大纲：

商务礼仪培训

【培训时间】2天（共8小时）

【培训对象】企业一线员工

【培训方式】

朱晴老师实际授课方式以专业知识讲授为主、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. 通过培训提升学员服务意识；
2. 通过培训使学员掌握应具备的职业素养；
3. 通过培训使学员塑造阳光心态；
4. 通过培训使学员掌握沟通技巧；
5. 将企业精神运用到实际工作中，提升企业竞争力。

【课程内容】

【课程大纲】：

- **服务意识篇**
- 第一部分：服务先有足够的服务意识
- 1、什么是服务礼仪
 - 2、服务人员自我肯定与定位
 - 3、什么是顾客满意度服务
 - 4、服务工作岗位所需要的人才
- 第二部分：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

第三部分：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

● 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

● 团队意识与执行力提升篇

第一部分：团队精神

一、什么是团队精神

团队精神基础、团队精神根本、团队精神核

团队精神体现：向心力、凝聚力、 $1+1>2$

团队精神价值：团队的灵魂，组织高效运转的保障

团队精神特征：高度统一性、高度自主性、高度责任感

二、凝聚产生力量 团结诞生兴旺

三、归属感建立

1、身体的归属 2、理想的归属 3、情感的归属 4、心灵的归属

四、信念建设

第二部分：高效团队成员的职业价值观

对公司忠诚、对领导服从、对他人欣赏、对自己自信、对社会奉献。

● 员工能力提升篇

一、接待礼仪

1. 商务场合的行为礼仪训练

-
- 正式见面
 - 商务陪同
 - 商务会谈
2. 职场的界域语与行为语言的作用
 3. 礼宾次序及位次安排
 - 会见会谈
 - 陪同引领
 - 商务陪车
 - 主席台排位

二、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

三、社交应酬礼仪

1. 中餐礼仪
 - 宴请的时间与地点
 - 点菜技巧与餐桌仪态
 - 席间交谈
 - 饮酒礼仪
 - 结帐与送客

● 沟通技巧篇

一、影响电话沟通效果的因素

- 1、内容；
- 2、声音语言；
- 3、态度、情绪信心

二、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

二、客户投诉处理礼仪与技巧

- 1、客户期望与客户体验
- 2、客户做决定的过程

3、投诉产生的原因

三、客户投诉处理原则与技巧

1、掌握客户行为类型

2、运用良好的沟通技巧

3、领会客户动机与需求

4、掌控情绪

5、善于收集客户信息

6、掌握化解矛盾的技术

四、客户投诉处理三步曲

1、明确事实

2、同意并中立化

3、提供解决方案

4、3F 法则

5、三公平原则

培训方式：讲师讲授、案例分享、现场练习、角色扮演、讲师点评