
《烟草职业素养与礼仪》

【课程背景】

服务礼仪与职业素养培训方案：

市场下沉是取胜之道，管理延伸是突围之路，服务手段是竞争之宝，专业道路是企业之本。公司职员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。”糟糕的职员形象及礼仪规范严重地损害、破坏公司的形象。

——7秒钟就决定了第一印象,永远没有第二次机会给人留下第一印象

【课程时间】

1天

【课程收益】

通过礼仪培训，使得学员了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态；

全面掌握服务礼仪的基本规范，知晓姿态行为动作要领，提升个人形象；

统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力。

【课程特色】

内外兼修，与工作现状紧密结合

理论与实践相结合，简单、易学、实用

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

培训目标：通过服务礼仪与职业素养培训，使得学员了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态；

全面掌握服务礼仪的基本规范，知晓姿态行为动作要领，提升个人形象；

统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力。

【培训思路】

思想上重新认识自我

专业行为符合服务工作标准规范

课程模块设置：

第一模块：重新认识自我——礼仪的作用

第二模块：服务人员工作意识的培养

第三模块：服务人员职业化的培养

第四模块：职业形象塑造

第五模块：服务用语与电话礼仪

第六模块：接待顾客礼仪细节

提问、解答

【课程大纲】

第一模块：重新认识自我——礼仪的作用

内容：内强个人素质、外塑企业形象；

企业现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂

培训方式：分析、讲解

第二模块：服务人员工作意识的培养

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(青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐)

培训方式：分析、讲解、演示

第三模块：服务人员职业化的培养

专注——致力做到完美

责任——选择责任，成就自己

品牌——做人做事就是做品牌

沟通——把握客户心理

人际——创造和谐氛围

第四模块：职业形象塑造

一、优美的仪容仪表

个人形象的重要性分析

制服着装规范

----制服、工号、腰带、丝袜、鞋

发型的要求

工作妆要求

配饰的要求

制服着装规范

---制服、工号、腰带、丝袜、鞋

培训方式：讲解、点评

二、优雅的行为举止

基本站姿、走姿——三种场合的基本站姿要求

基本坐姿、蹲姿——五种女士标准坐姿

问好、致意与鞠躬

指引、指示的手势

递物、接物的手势

不受欢迎的身体语言

优雅的行为举止(此部分可放在每天下午会议做实际训练)

自我形象检查

标准的服务站姿训练(三种不同场合的站姿要求)

端庄的服务坐姿训练(五种坐姿要求)

稳健的服务走姿训练

大方的服务蹲姿训练

服务中得体的手势与动作规范训练：请、领、送、指引

三、表情

眼神的运用与规范

微笑的魅力与训练

培训方式：讲解、示范、实操

总结：自我形象检查

培训方式：讲解、展示

第五模块：服务用语与电话礼仪

一、服务用语(谈吐礼仪)

敬人三 A 的说话态度

称呼语

见面语

招呼语

二、打电话礼仪

重要的第一声

饱满的情绪，喜悦的心情

电话服务的声音要求——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

三、接电话礼仪

接电话服务礼仪

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

培训方式：分析、讲解、实操

第六模块：接待顾客礼仪细节

一、接待前

自我形象检查

规范的站姿与坐姿

微笑服务的魅力

眼神的使用范围

培训方式：讲解、分析、展示、示范、实操

二、接待中

顾客进门(迎宾人员及各岗位人员)

“三声”、“三到”、“三S”

问候与招呼

鞠躬礼仪

指引入座的手势

和顾客的交流(前台及其他岗位的要求)

敬人三A的态度

介绍与自我介绍

端茶送水的注意事项

引导顾客的手势与走姿

蹲姿礼仪

培训方式：讲解、分析、展示、示范、实操

三、送客

怎样道别

主动拉门

鞠躬礼仪

言语道别

课程回顾，解答、提问，员工宣誓

备注：所有参训人员须着工作正装入场，场内不留桌子，只留凳子，每人准备一根筷子，一个小镜子和笔记本。