
优质服务礼仪标准化训练

2 天标准版

【授课时间】Teaching time

2 天---6~6.5 小时/天

【课程大纲】Course Outline

模块一：服务意识与服务品质提升

第一节：树立良好的服务意识

1. 优秀的服务人员应具备的服务意识
2. 服务业的永恒定理

第二节：选择你的服务态度

1. 要对客户充满感情
2. 对工作负责就是对自己负责
3. 用心工作，真心服务
4. 用“心”服务而不是用“嘴”服务

第三节：让服务超越客户期待的技巧

1. 从第一声问候开始
 - 你的问候传递出的信号是怎样的？
 - 训练使客户愉悦的问候语调和态度
 - 你的问候措辞很关键
2. 了解和认同客户的处境及感受
 - 你表达的方式真的理解客户吗？
 - 怎样表达你对客户的理解
3. 让客户感到自己受到了重视
 - 你表达的方式真的让客户感到自己受到了重视吗？
 - 怎样表达你对客户的重视
4. 用细节打造优质服务

模块二：服务人员形象标准化

第一节：服务人员着装标准化

1. 服务人员规范着装的重要性
2. 服务人员职业着装基本标准

-
3. 服务人员着装礼仪
 4. 服务人员饰品佩戴规范
 5. 服务人员携带其他物品的礼仪（胸卡、笔、手表和眼镜、香水、记事本和纸巾）

第二节：服务人员仪容标准化

1. 服务人员仪容的重要性
2. 服务人员仪容的基本要求（男士/女士）
 - 面部、发型、口腔、指甲、体味

第三节：服务人员行为服务礼仪实操训练

1. 服务人员行为举止标准化的重要性
2. 对客服务姿态要求
 - 坐姿、站姿、走姿标准及禁忌
3. 对客服务手势要求
 - 不同情境下手势的运用
4. 对客服务接物、递物要求
5. 对客服务的视线要求
6. 亲切动人的微笑迎客训练

模块三：服务文明用语规范化训练

1. 服务礼貌用语的重要性
2. 服务人员语音语速语调训练
3. 服务人员礼貌用语规范
4. 不同情境下的服务礼貌用语
 - 对客服务问候语/请字语/致谢语/征询语/应答语/致歉语
5. 态度不诚恳的语言

模块四：客户抱怨及投诉处理技巧

第一节：面对客户异议的心理准备

1. 控制自己的情绪
2. 不要回避顾客抱怨
3. 倾听客户的诉说
4. 建立与客户的共鸣
5. 诚心实意地向客户道歉

第二节：处理客户异议的步骤

1. 处理客户投诉“10步骤”

2. 投诉预防与处理口诀 20 句
模块五：整体实操演练与总结回顾