



## 《服务意识与服务礼仪》

### 【课程背景】

为什么一个不经意的称呼让客户永远不再光顾您的企业？

为什么一个习以为常的细微动作竟然使您到手的单子化为泡影？

俗话说：有礼走遍天下，无礼寸步难行。试想一个不学礼、不知礼、不习礼、不用礼的人，没有良好素养的人，懂得再多的技巧又有什么用呢？礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界，很多惨重的商业损失都是败在很细微的不懂礼不知礼之处，然而在日新月异现代化和国际化的今天中国有些传统的古老礼仪已跟不上时代的步伐，而西方礼仪又不能完全照搬照用，那么如何站在中西方交流的高度，同时融合中国传统礼仪与西方礼仪的长处，并与时俱进地不断创新与实践，让时尚礼仪生活化，生活礼仪时尚化，礼仪这一世界上最廉价但却能够得到最大收益的礼物送给每一位现代职场人士，让我们在提升个人素质、提升企业形象的同时创造百万价值。

### 【授课方式】

现场集中面授+概念形象讲述+案例分析研讨+操作方法传授+小组交流互动+实战指导总结等。

### 【授课对象】

企业员工 服务人员

### 【授课时间】

1-2 天，需要现场指导演练时间较长达 2 天，一般观念讲授课程可缩短至半天。

### 【授课地点】

客户自定

### 【课程收益】

1. 通过培训使员工清晰的知道学习服务礼仪的重要作用；
2. 通过培训使员工拥有良好的职业意识及职业形象；
3. 通过培训员工使企业拥有更好的服务品质；
4. 通过培训使员工掌握重要服务礼仪技巧；



## 【课程大纲】

### 第一单元：服务理念 (1-2 小时)

#### 一、树立全新的客户服务理念

- 1、服务是什么？商品与服务重点关系。
- 2、为什么需要优质的服务？(优/劣质服务对企业的影响对比)
- 3、重新定义客户地位，对‘顾客是上帝’全面诠释。
- 4、服务满意度的四个进阶层次。

案例：服务意识课程案例分析！

#### 二、精准服务五步骤

- 1、显示积极的服务态度
  - 外表显示积极态度
  - 善用肢体语言表达
  - 控制说话的语气
  - 保持精神饱满的神态
- 2、了解顾客的需求
  - 优质服务的时间标准
  - 先行一步，了解客户所需
  - 学会倾听与聆听的层
- 3、满足客户的需要
  - 对产品专业知识的硬性要求
  - 让顾客明白服务的整体流程
  - 去除客户的不安全感
- 4、确保客户成为回头客
  - 道别与问候
  - 不放弃任何一个难缠的顾客
- 5、让客诉转化为财富
  - 正确看待客户抱怨
  - 保持诚恳的接待态度
  - 客户可能出现不满的情况检索
  - 妥善解决之道,态度超好，不吝补偿。



讨论：服务意识经典案例讨论！

## 第二单元：服务礼仪(1-3小时)

### 一、学习服务礼仪的重要作用

- (1) 提升个人职业素质，有助于职业发展
- (2) 学习交际技巧，有利于交往和应酬
- (3) 提升企业整体素质，有助于维护企业形象

### 二、服务人员仪容

- (1) 面部修饰
- (2) 发部修饰
- (3) 肢体修饰
- (1) 化妆的学问

### 三、服务人员仪表

- (1) 商务女士着装要求
- (2) 商务男士着装要求
- (3) 出色形象，服装的色彩搭配
- (4) 扬长避短，不同体型的着装要点
- (5) 提高品味，了解服装品牌

### 四、服务人员仪态

- (1) 站、坐、蹲、行等仪态训练
- (2) 表情礼仪及训练

### 五、电话礼仪

- (1) 接电话礼仪
- (2) 打电话礼仪
- (3) 电话营销浅谈

### 六、客户接待、拜访客户礼仪

- (1) 介绍人
- (2) 介绍顺序
- (3) 座次安排
- (4) 乘车礼仪

## 第三单元：服务心态(1-3小时)

### 一、优秀员工的自我认知



高秋红老师简介及课程纲要

---

- 1、认识自己，我究竟是谁？
- 3、我要去哪里，我要怎么去？
- 4、我的优势与劣势分析
- 5、从普通到优秀到卓越能力模型
- 6、职业生涯规划与职业选择
- 7、职场危机与商战危机

案例：迷茫的小赵、王经理升职记

故事：两颗种子，两种人生

## 二：服务心态与职业精神

- 1、什么是职业精神
- 2、职业精神的体现
- 3、职业道德的内涵
- 4、职业道德的修炼

案例：2015年3.15晚会、马班邮路上的忠诚使者

## 三：情绪与压力的管理

- 1、个性影响职业的前途
- 2、何为积极的工作态度
- 3、工作中的情绪认知
- 4、培养自控能力
- 5、压力管理方九秘诀

案例：A\B\C你是哪一位？、压力测试表等

故事：苏东坡与佛印

## 四：感恩的心态

- 1、你认为理所当然的将会越来越少,你要去感谢,感恩得到的将越来越多！
- 2、通过竭尽所能的服务，来感恩所有的客户
- 3、感恩可以赢得未来和平台