

# 接待服务礼仪

## 培训目标：

全面讲解和规范化训练接待服务礼仪  
规范接待仪态和仪表，提升企业对外形象  
规范接待人员服务流程  
强化接待人员的服务心态和沟通意识

**培训对象：**前台客服。

**课程长度：**1天

## 培训大纲：

### 一、服务意识与服务心态

- 1、改善的轨迹
- 2、信念、习惯和方法
- 3、接待三原则：礼貌服务；热情服务；善始善终
- 4、积极心态带来成功人生

### 二、仪表修饰

- 1、职业着装原则
- 2、着装规范（制服、配饰与发型礼仪，常见着装误区点评）
- 3、优化环境；

### 三、仪态礼仪

- 1、高雅站姿、坐姿、行姿、蹲姿
- 2、有效手势语
- 3、如何运用表情--眼神、微笑、身体语言等（表情的 PCA 原则、三角定律、时间规则）  
(课堂标准仪态训练)

### 四、电话接待礼仪

- 1、接听、通话、、转接、挂断的标准动作和用语规范
- 2、善用声音名片提升楼盘形象
- 3、处理预期客户打的电话
- 4、运用电话技巧邀约客户面谈
- 5、接听电话的常见错误

### 五、访客接待礼仪

- 1、日常接待工作  
接引/搭乘电梯/奉茶/送客
- 2、接待重要客户  
有“备”无患/接待程序/礼品的学问/乘车的座次
- 3、接待不速之客

慧眼识“人”/说“不”的艺术/接待投诉者/接待“访探”者

## **六、接待处内部的礼仪和秩序**

- 1、离座和外出
- 2、严守工作时间
- 3、闲谈与交谈
- 4、遵守公司制度
- 5、关于职业道德

## **七、接待后服务礼仪**

让顾客微笑而归的五个步骤

让顾客记得我们的四大秘诀

信守服务承诺，提升客户好感