

营业人员服务礼仪规范

(2天集中培训+1天训练指导,送一天前期调研)

导言

为什么我们不断地强调服务,可是顾客投诉仍然不断发生?

为什么我们的员工总是离要求差了点?

为什么花了大价钱做品牌VI,CI设计,而消费者却不买账?

如何提升品牌整体形象?

如何让消费者有很大牌的感觉?

如何做好卓越服务细节?

本课程通过10个服务标准环节、26个标准服务细则、12个服务情景

让您的服务从标准走向艺术,从优质迈向卓越

让顾客全方位感受到品牌传递的奢侈与美好?

<p>第一章 现代销售礼仪在卖场服务中的作用</p> <p>一、什么是销售礼仪</p> <p>二、店铺销售为什么需要礼仪</p> <p>1. 零售业发展需要加强礼仪</p> <p>2. 销售礼仪的功能</p> <p>三、销售礼仪的原则</p> <p>1. 耐心 2. 关心 3. 爱心 4. 善意 5. 诚意</p> <p>四、销售礼仪须律己敬人</p> <p>情景再现优质服务暖人心</p> <p>第二章 销售人员形象塑造——仪容、仪表规范</p> <p>一、销售人员的仪容规范</p> <p>1. 发型 2. 面部 3. 指甲 4. 腿部、脚部</p> <p>5. 个人卫生</p> <p>二、销售员的仪表规范</p> <p>1. 着装规范 2. 佩饰的使用规范</p> <p>3. 使用形象用品 4. 佩戴胸牌规范</p> <p>5. 仪表规范检测</p> <p>1 三、销售人员的仪态规范</p>	<p>1. 坐姿规范 2. 站姿规范</p> <p>3. 行走规范 4. 蹲姿规范</p> <p>5. 表情规范 6. 常用手势规范</p> <p>7. 姿势仪态禁忌</p> <p>四、销售人员形象塑造细则</p> <p>1. 请读懂身体语言 2. 微笑训练</p> <p>3. 展示物品的仪态</p> <p>情景再现糟糕的妆容吓跑了顾客</p> <p>第三章 卖场服务语言规范</p> <p>一、店员声音规范</p> <p>1. 声音要优美</p> <p>2. 表达要恰当</p> <p>3. 仪态与文明用语配合</p> <p>二、与顾客的沟通规范</p> <p>三、卖场销售文明用语规范</p> <p>1. 应对顾客各种情况的文明用语</p> <p>2. 四种服务禁忌类型</p> <p>四、倾听顾客讲话的礼仪规范</p>
--	--

五、职场服务语言规范细则

1. 常用销售礼仪文明用语

2. 销售中的禁语

情景再现让顾客把话说完

第四章 迎宾、接待、送客礼仪规范

一、职场迎宾、接待、送客流程及规范

1. 迎宾 2. 关注 3. 接近 4. 帮助

5. 比较 6. 交易 7. 送客

二、接听顾客电话礼仪规范

1. 接听电话语调要求

2. 接听电话技巧

3. 各种电话应对的实例

三、打电话礼仪规范

1. 什么时候打电话 2. 通话时长

3. 内容简练 4. 打电话常用礼貌用语

四、职场其他场合礼仪规范

1. 上下楼梯、进出电梯 2. 开关门礼仪

3. 奉茶时的礼仪

第五章 优雅职业妆容训练

2+1 辅训式培训模式：

WORKSHOP 辅导工作坊（一天）		
概述	专题	目标
在培训结束后，利用 1 天的时间针对问题进行辅导，通过工作坊（Workshop）的形式，讲师与学员共同进行培训后的总结回顾，共同检查反馈培训后的真实情况，并进行追踪辅导。	晨会现场观察	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 将学员分组 ◇ 参加选定店铺的晨会，观察开工前的工作情况； ◇ 方式：实录(记录+摄像)
	小组情况汇总/ 讨论/ 互评 讲师回应/点评	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 肯定强项 ◇ 总结优势 ◇ 发现问题 ◇ 提供建议
	学员讲演	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 学员按照准备好的材料，讲演自己培训后的计划实施； ➢ 课题自拟或讲师拟定，如：改善的小案、好员工介绍，述职报告等……
	学员问题分享	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 店铺存在的问题 ◇ 执行的瓶颈 ◇ 辅导中的困惑 ◇ 团队中的阻力成员 ◇ 协作中的障碍……
	学员交流点评	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 结合学过的团队建设的知识技能、合理建议共同研讨可操作性方案

	讲师点评	◇ 建议/ 教练/ 总结
	达成共识, 公众承诺	◇ 改善店铺管理的下一步行动计划 与实施方案

课程收获：

本课程阐述了销售礼仪在店铺服务和销售过程中的重要作用，围绕整个销售过程中的不同礼仪规范、标准和细节，对营业场所中销售礼仪中常见的各种问题进行了详细介绍。课程中注重从细节入手，通过服务中的若干细则和情景再现，多角度、立体地展现了营业场所服务的标准礼仪。课程中穿插了大量店铺销售服务礼仪的情景模拟画面，生动形象地诠释了如何让顾客“一见

钟情”这一主题。**服务客户：**

奢侈品行业：



ENZO 劳伦斯集团、丝芙兰；

化妆品行业：





政府院校、事业单位及大型集团：平安保险、名门闺秀（中国事业部）、假日酒店集



团、文华酒店集团、海航集团、白云机场、南方航空、海南省妇联、海南省共青团、深圳城市学院、国家统计局深圳培训分院等……

课程现场回顾：

