

服务礼仪

讲师：张瑞霞

第一章、关于服务意识

- 1、您在企业中的角色
- 2、服务的价值在哪里
- 3、服务接待也是营销

第二章、卓越服务团队的“五心”服务素养

- 1、用心服务——如果我是“他/她”
- 2、主动服务——做对方所想
- 3、变通服务——客户满意是目标
- 4、爱心服务——不只为赚取收入
- 5、激情服务——每一个人，每一件事都如此可爱

第三章、标准化服务训练

一、职业形象（仪容/仪表）

- 1、卓越服务者必须维护的形象
- 2、职业要求下的发式发型处理
- 3、女士化妆与男士修面的具体要领 □
- 4、职场仪容的禁忌
- 5、正装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPOS 原则
- 6、工装的穿着要求
- 7、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
- 8、男士西装及领带礼仪 □
- 9、女士套裙穿着要领

10、常见着装误区点评

二、接待礼仪

1、接待准备

- 形象检查—上岗前最后一道工作：形象检查
- 物资准备
- 电话确认

2、接待过程中

- 与客户会面：称呼礼、握手礼、介绍礼、引导礼、名片礼、电梯礼、迎送乘车座次礼
- 会客室准备：果饮准备、温度调节、环境布置

3、基本仪态训练

- 举止要求：轻稳正原则、TOPR 原则 □
- 接待肢体语言—手势语、站姿、坐姿、走姿、蹲姿
- 接待表情语言—微笑、目光 □
- 递、接物、手势运用要领示范与训练
- 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径
- 接待 5s 标准

4、“尊重”在客户服务当中的体现

- 接待“三声”
- 文明“十字”
- 热情“三到”
- 3A 原则是向客户表示尊重和友善的三大途径
- 文明语言的巧妙运用巧妙
- 沟通的忌语

- 工作禁语

- 5、处理投诉抱怨的技巧

- 1、先处理感情，后处理事情

- 2、客户抱怨处理的“三明治”技巧

- 3、客户抱怨处理的“五个一”工程

- 第四章、客户接待流程演练及现场指导