

礼商创绩效服务赢未来—服务礼仪服务效能提升

课程背景：

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。——荀子

礼者，理也；礼者，事之至也。《左传》

当今社会分工越来越细，不仅有工农兵学商，而且还有第一产业，第二产业，第三产业的划分。服务越来越受到整个社会的重视，整个社会为人类服务，人与人之间相互服务，**有型，规范，系统的服务礼仪，不仅可以树立企业的良好形象，更能赢得客户的理解、好感和信任。**

在中国产业结构转型升级的今天，还有很多公司至今不了解什么是服务，只关心销量不关心服务。随着客户对服务的关注度越来越高，客户更渴望得到更加高效热情、专业的服务，从而体现良好的服务水平及服务效能。面对客户及合作伙伴提升服务效能、提高业务素质，已经势在必行。

课程收益：

- 提升员工服务意识与追求卓越服务培养，塑造完美职业形象；
- 让员工从服务意识，服务形象，服务行为、服务沟通以及职场的日常迎送往来的商务礼仪五个方面掌握高效的服务标准和服务要求；
- 通过训练，使人人成为效能点，为企业创造出更好的经济效益和社会效益。
- 采取集中培训的方式，让员工从服务意识、服务形象，服务行为，服务沟通以及职场日常迎送往来的商务礼仪五个方面掌握高效的服务标准和服务要求。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：核心骨干成员，适宜人数80~100人之间

课程方式：课堂讲解+案例教学+实战演练+小组讨论+情景模拟+游戏活动

课程大纲

第一讲：认识服务——绩效增长剂

破冰游戏分组

一、核心观点：学有用的礼仪（以公式：行为+环境+意义带入）

区分服务效能的“服务”与市场上通常的服务礼仪差异

1. 有效行为 + 合适环境 + 卓越客户体验

2. 员工之于企业——人人皆是效能

案例：电影《后悔无期》

3. 服务效能 PK 传统礼仪培训：绩效至上

案例：明星与粉丝

4. 服务的核心是人，贵在人和

第二讲：服务之益——爱的唤醒剂

一、不体验，不成体验

案例：买鱼

案例：刘邦的故事

1. 怎么学：多参与，多投入，就有多少收获，

案例：马云和马化腾

2. 学了的好处：提升职场软实力

二、好的服务如同招财猫

1. 个人收入提升的帮助：关系融洽，氛围和谐

2. 个人职业发展：个人成长，鸿运当头

3. 对幸福指数的提升：家庭幸福，称心如意

4. 对企业发展的帮助：企业发展，蒸蒸日上

第三讲：服务之心——卓越服务孵化剂

一、好的心态产生好的行为，好的行为才能有好的服务结果

案例：礼仪的发展阶段

案例：六祖禅师

1. 服务意识从心开始

2. 服务礼仪的根本

案例：孕妇效应

二、境由心造，境随心转

1. 服务意识的力量

案例：以一次客户投诉为例

2. 以客户为中心的原则

3. 服务 6 心法则：六星级心态模型

4. 创造客户良好的服务体验

第四讲：服务之相——客户体验缔造者

一、服务呈现之果：客户重复采购

二、收获绩效而非眼球

三、展现专业气质——让客户舒心

互动：请学员参与示范

1. 仪容仪表礼仪

案例：飞机上的服务

2. 工作中的职业化着装规范

学员互动/点评讲解

案例：服务分场合

3. 仪态礼仪——站立、行走、蹲、手势、表情

现场演练 + PK

互动：请男士和女士学员分别示范并进行讲解

4. 职场仪容的禁忌

四、体现客户身份——让客户称心

本节作业：第二天上课要求每个人都能否按照职业化标准衣着打扮

1. 服务接待流程：

互动 + 情景模拟：请学员配合根据拟定的场景演练，点评

1) 商务迎来送往

2) 会议管理；

互动 + 提问 + 情景模拟

2. 常用接待规范训练：

1) 递解礼仪

2) 电梯礼仪

3) 迎送礼仪

4) 位次礼仪

5) 鞠躬礼仪

6) 指引礼仪

7) 握手礼仪

本节结束：小组演练 + PK

第五讲：服务之境——客户体验开拓者

一、场域带来的好处和坏处

案例：图片示范服务环境带给人的感官

1. 大厅服务管理
2. 现场环境管理

案例：中国移动营业厅“工作人员”

3. 办公室环境管理，场域会影响一个人的行为，人的行为可以带动现场氛围

案例：破窗效应

二、好的场域是个聚宝盆

案例：图片示例，捕捉影响客户消费的环境关键银色

1. 境有心转

案例：小米公司

2. 场域决定了企业形象

三、服务环境优化建议

推荐书籍：《断舍离》

第六讲：服务之言——客户体验传送者

互动：提问语言表达实质上表达的是什么

一、通过语言服务最终要创造的是经济价值

案例：淘宝老板写信，案例点评

1. 沟通出效率，提升质量，语言服务等于企业利润
2. 沟通语言表达原则

二、服务表达的 123 原则

1. 沟通表达 1 个出发点

出发点：让客户听得懂才能收的到

2. 沟通语言 2 个服务体验

服务体验一：被尊重

服务体验二：被满足

3. 沟通中的 3 个语言标准

游戏互动：表达障碍造成的感知和偏差体验

语言标准一：让客户听得懂的结构化表达

案例：咬文嚼字

语言标准二：让客户清晰感知服务价值

案例故事：投诉客户的质问

语言标准三：让客户感觉你真的懂他

三、服务中的沟通金句和投诉应对

1. 沟通中的 4 个服务金句

服务金句一：我能为您做什么

服务金句二：我可以先帮您看一下

服务金句三：我很愿意为您做

服务金句四：不过我需要跟您解释一下

2. 如何搞定投诉 5 句话

互动：提供若干服务场景，让学员互相角色扮演做综合演练

6. **训练：**常用规范服务（语气，语调，表情，专业一对一训练）