

打造员工职业素养与服务意识提升

——邢梦涵老师

【课程背景】

随着中国加入 WTO，经济市场竞争愈加激烈，接待、VIP 服务已成为一种竞争意识普遍应用到各行各业，随着专业化的开展，只有不断提高其服务质量，用优质的服务打动客户，才能赢得竞争，在 VIP 接待中、服务中恰到好处的运用礼仪，可以给顾客一种优良的印象，有助于本企业品牌推广的顺利进行。

【培训目的】

想成为一名优秀的职场精英，必须具备各种优秀的个人品格：责任心、爱心、包容心、同情心和耐心。这五种品质则主要体现在：职业素养、仪容、仪表、仪态、行为礼仪等方面，服务在本质上是一种人际交往关系，这种关系由服务者、服务对象、服务环境三元素组成。

高品质精英们的谈吐、表情、语速、声调、体态等都是一门高雅艺术，是气质与才智的外在表现……

- 1、优化企业员工的服务意识、创造优质的服务形象
- 2、通过培训提升企业员工职业化素养，从而打造企业的整体对外形象
- 3、通过培训帮助企业员工将企业精神运用到实际工作中，提升企业竞争力

【课程特点】

生动：案例丰富、经典并具有代表性

幽默：课程轻松、快乐、深入浅出

深刻：从身边的案例到专业知识的引导

【课程大纲】

- 一、自我介绍【自信提升】
- 二、什么是礼仪？
- 三、为什么要学习礼仪？
- 四、礼仪的重要性

五、优秀员工的基本服务素养

- 1、责任感
- 2、使命感
- 3、自豪感

六、优秀员工服务意识的建立

- 1、成功与失败的差距【礼仪的重要性】
- 2、个人礼仪与企业形象【一口痰吐掉三个亿】案例讲解
- 3、【法国布菲教授】案例讲解
- 4、什么是服务意识？
- 5、高品质员工具备的基本素质和基本要求
 - (1) 具备较高的个人综合素质
仪容 仪表 仪态 【第一印象的重要因素】案例讲解
良好的道德职业素养【明辨是非 守纪守法 自主管理】
 - (2) 具备高度的工作责任心，强烈的事业进取心
- 6、什么是顾客？
 - (1) 顾客是上帝
 - (2) 顾客是我们的衣食父母
 - (3) 不是顾客依靠我们，而是我们依靠顾客
- 7、高品质员工的服务要诀：
热情 协作 礼貌 负责 快捷 准确
- 8、打造优秀员工的职业形象
 - (1) 首因效应
人好不好，先看相貌，商品好不好，先看包装，医院有没有实力与品质，
先看门面【服务】
 - (2) 形象是一张名片【案例讲解】
- 9、顾客是怎样失去的？
- 10、顾客要什么？
他【她】要什么？
 - (1) 这个人和我挺投机-----亲和
 - (2) 这个人挺可靠-----诚信
 - (3) 这个人还不错-----专业

11、礼【敬人也】讲解 仪【形式】讲解

12、服务是什么？

(1) 服务是一种感觉

(2) 能满意的感觉

(3) 有快乐的感觉

-----【感觉好，服务就好】

13、员工必须遵循的两项原则：

原则（1）【案例讲解】

原则（2）【案例讲解】

14、接待顾客的4S原则

微笑 迅速 心灵手巧 诚实

15、礼仪的最高境界是内心的淡定

16、将礼仪成为内心的一份修养

17、我为什么而工作？

18、我为谁而工作？

19、我应该怎么做？【职业能力 态度>技能】

-----打造阳光心态 树立危机意识

20、第一印象的形成【讲解】

21、基本原则之一-----多尊重

尊重上级是一种天职

尊重同事是一种本份

尊重下级是一种美德

尊重客户是一种常识

尊重所有人是一种教养

22、基本原则之二-----讲信用

君子一言，驷马难追

除非不承诺，承诺必兑现

23、基本原则之三-----会表达是人际关系的润滑剂，随时随地展现你迷人的笑

容和体贴

24、优秀员工需要具备的综合素质

- 1) 用心服务——假如我是顾客
- 2) 主动服务——要做的正是对方正在想的
- 3) 变通服务——工作标准是规范但顾客满意才是目标
- 4) 爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
- 5) 激情服务——抱怨投诉是必然

25、职场接待会话法【实训】

26、礼仪五步训练法-----总结与回顾

- 1) 看-----观察的技巧，把握目光的运用
- 2) 听-----听永远比说更重要
- 3) 笑-----微笑魅力将使你在人际交往中无往不胜
- 4) 说-----用优质的谈吐赢得更多机会
- 5) 动-----肢体语言时时刻刻传递到交往对象眼中

七、优秀员工的职业素养

- 1、用心服务
- 2、主动服务
- 3、变通服务
- 4、爱心服务
- 5、激情服务

八、员工的仪态礼仪----现场讲解

- 1、站、做、走、蹲的基本要领与禁忌
- 2、递物、接物、手势运用要领示范与训练
- 3、VIP接待几种手势礼仪实操演练

九、优雅的形体礼仪规范【实操训练】

员工的举止要求：轻、稳、正原则

站姿、坐姿、走姿的要领与训练

鞠躬的要领与训练

十、其他身体语言的训练

递物、接物、手势的运用要领与训练

举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

十一、真诚微笑服务礼仪——发自内心和享受其中

如何训练你的微笑——微笑让你充满阳光

- 1、微笑服务及微笑训练
- 2、微笑与第一印象
- 3、如何在建立自我形象的同时建立行业形象
(外在形象、内在人格形象)
- 4、关于微笑的思想训练
- 5、练就属于自己的微笑——我的笑容价值百万