

对外门店品质服务礼仪

——邢梦涵老师

【课程背景】

高品质服务礼仪要求员工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。然而，对外门店能为顾客提供的不仅仅是好的商品，还有发自内心的优质服务。现如今，人们的生活水平都有所提高，大家往往买的并不是商品有多好，更多的是买个“舒服”。

【培训目的】

- 1、优化服务人员服务意识、创造优质服务形象
- 2、打造服务人员沟通能力的提升
- 3、树立服务人员个人形象礼仪
- 4、强化标准服务“语言”礼仪
- 5、加强服务人员的标准动作，以便服务流程的顺畅与自然。

【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】

课纲一 打造员工职业素养与服务意识提升

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

6：什么是客户？

(1)：客户是上帝

(2)：客户是我们的衣食父母

(3)：不是客户依靠我们，而是我们依靠客户

7：高品质员工服务要诀：

热情 协作 礼貌 负责 快捷 准确

8：打造一流的员工职业形象

(1)：首因效应

人好不好，先看相貌，商品好不好，先看包装，公司有没有实力与品质，

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：服务人员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: 员工接待会话法【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

课纲二 基础礼仪——仪容仪表仪态礼仪实操训练

“仪表”礼仪 -----为成功人士设计形象

一、优秀员工形象四原则

二、女员工的形象要求

A、 场合着装

B、 裙装五不准

C、 佩戴首饰四大原则

D、 化妆注意事项

三、男员工的形象要求

A、 西装的选择

B、 衬衫穿着“五”原则

C、 领带的搭配原则和禁忌

四、仪容仪表的整洁规范（面容、发型、肢体等）

五、化淡妆不仅可以提升形象，更重要的是体现对人的尊重

六、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

七、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

八、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

九、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

【实操训练为主】

课纲三 岗位服务流程·岗位礼仪定版

培训方式：讲师讲授+案例分析+现场示范+讲师答疑

高端服务礼仪行为规范

【流程实操训练】

注：专家、讲师根据岗位服务流程及公司要求，授课老师进行示范，手把手的对每位员工从站姿礼仪，走姿礼仪，蹲姿礼仪，手势礼仪及专业定制服务流程礼仪等方面的实训，并设计、实施门店代表性的肢体语言！

训练方式：

案例分析·短片观看·团队游戏·职业测评·模拟演练

岗位流程礼仪细则：

店内工作人员是一道美丽的风景，应该是我们工作的核心，为服务树立品牌，为门店做出重要的保障，争取优质的服务展现门店的形象。

良好的心态训练是我们培训的开端，发挥专业化的服务，当好顾客的：加油站！

各岗位的文明服务用语：

根据现场岗位流程导入定版，入公司档案。

各岗位工作流程礼仪标准：

参考贵方的规则制定，再加以礼仪礼貌行为规范导入，现场手把手指导，现场定版，入公司档案。

注：现场根据地形，服务流程，现场定版，贵方负责人员跟随老师记下笔录，存入档案，作为企业文化。

全面指导·演练·检查·为岗位流程实施落地

【实操训练】