

【高级服务礼仪】

打造企业形象，提升个人工作魅力

主讲：邢梦涵

【课程背景】

在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。服务礼仪的重要性已经逐渐被突显出来。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

在服务工作中，洞悉并满足客户的需求，给企业带来的效益并不仅仅在于其本身。另一方面，一个不经意的服务不周，给企业带来的损失可能无法衡量。所以，对于服务人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高企业效益、提升企业竞争力的需要

【课程收益】

- 1、提升个人服务素质，塑造企业服务品牌
- 2、掌握高规格的服务礼仪，具体包括仪容仪表要求、服饰要求、仪态要求、语言要求等
- 3、通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升
- 4、帮助企业提高服务水平改善服务质量
- 5、帮助企业创造更好的经济效益和社会效益

【课程对象】企业全体员工

【讲授模式】头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【课程时间】一天

【课程大纲】

第一章：高级服务礼仪——认识篇

一、礼仪在哪里

- 1、为什么要讲礼
- 2、礼仪的本质是什么

二、服务礼仪的概念

- 1、服务礼仪的意义
- 2、服务礼仪能改变什么？
- 3、服务礼仪带来的效应

第二章：高级服务礼仪——形象篇

- 一、服务工作中的面部修饰
- 二、服务工作中的发型要求
- 三、服务工作中的肢体美化
- 四、服务工作中的妆面要求

第三章：高级服务礼仪——行为篇

- 一、服务工作中的表情运用
- 二、服务工作中的站姿规范
- 三、服务工作中的行姿规范
- 四、服务工作中的蹲姿规范
- 五、服务工作中的坐姿规范
- 六、服务工作中的手势规范

第四章：高级服务礼仪——语言篇

- 一、服务工作中的礼貌用语规范
- 二、服务工作中的文明用语规范
- 三、服务工作中的行业术语规范
- 四、服务工作中的书面用语规范
- 五、服务工作中的电话用语规范

结束：课程回顾与总结

