

## 五星服务形象塑造

打造企业形象，提升个人工作魅力

主讲：邢梦涵

### 【课程收益】

- ◆提升个人服务素质，塑造企业服务品牌。
- ◆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。◆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。
- ◆帮助企业提高服务水平改善服务质量。
- ◆帮助企业创造更好的经济效益和社会效益。

### 【课程对象】 适用于各类行业接待及服务人员

### 【课程大纲】

#### 模块一：对于礼仪的深入认知

##### 一、礼仪到底重要吗？

- 1、为什么要讲礼？
- 2、礼仪的本质是什么？

##### 二、服务礼仪的目的及意义

- 1、服务礼仪的应用场合
- 2、服务礼仪能为企业和个人带来的实际效用
- 3、服务礼仪不只是形象的提升

#### 模块二：五星服务形象塑造之一——面子塑造

##### 壹、服务人员常见的面子问题

##### 二、服务人员的发型选择

##### 参、服务人员的妆容技巧

四、服务人员的饰物佩戴规则

伍、服务人员的肢体修饰要求

### 模块三：五星服务形象塑造之二——着装塑造

壹、为什么要爱上工装

贰、工装的正确穿法

参、工牌的佩戴位置及要求

四、工装的搭配要求

### 模块四：五星服务形象塑造之三——体态塑造

壹、微笑永远是最有效的法宝

1) 微笑的要求与方法

2) 微笑的训练

贰、服务工作中眼神的正确运用

1) 常见的三种服务眼神

2) 不同眼神传递的不同服务态度

3) 合理巧妙运用眼神增加服务满意度

4) 服务眼神训练

参、服务工作中的站姿规范

1) 常见的两种站姿

2) 不同站姿所透露的内心秘密

3) 服务人员标准站姿规范与要求

4) 服务站姿训练

四、服务工作中的行姿规范

1) 常见的服务人员错误行姿

2) 不同服务场合下的行姿选择

3) 服务人员标准行走规范与要求

4) 服务行姿训练

#### 伍、服务工作中的蹲姿规范

1) 蹲姿使用的场合

2) 常见的错误蹲姿

3) 蹲姿的种类

4) 服务人员蹲姿使用规范与要求

5) 服务蹲姿训练

#### 六、服务工作中的坐姿规范

1) 常见的不良坐姿

2) 坐姿的类别

3) 不同场合下的坐姿及传递意义

4) 服务人员标准坐姿规范与要求

5) 服务坐姿训练

#### 七、服务工作中的手势规范

1) 常见的几种错误手势

2) 服务中常用的手势类别

3) 服务标准手势规范与要求

4) 服务手势训练

#### 八、服务工作中的点头鞠躬礼

1) 点头鞠躬礼常使用的场合

2) 点头鞠躬礼的三种方式

3) 点头鞠躬礼规范与要求

4) 点头鞠躬礼训练

#### **模块四：五星服务形象塑造之四——语言塑造**

- 壹、 服务工作中的礼貌用语及使用规范
- 贰、 服务工作中的文明用语及使用规范
- 参、 服务工作中的行业术语及使用规范
- 四、 服务工作中的书面用语及使用规范
- 伍、 服务工作中的电话用语及使用规范

#### **模块五：五星服务形象塑造之五——接待形象塑造**

- 壹、 服务引领引导礼仪
- 贰、 服务位次安排礼仪
- 参、 服务接待细节要点