

《讲解员服务能力提升》

课程纲要

讲师：常颖

课程纲要

【课程名称】 《讲解员服务能力提升》

【课程背景】 ，

景区讲解员和导游是旅游业中最积极、最活跃的元素。对旅游者来说，他们就是带领旅游者寻找美、欣赏美和享受美的人。而同时，讲解员和导游又是实践性很强的一项工作，作为一名称职的讲解员和导游，除了需要强烈的服务意识之外，除了掌握服务内容以外，还要在与游客接触中，把企业服务的专业、亲和传达给游客，特别是带团过程中的技能，技巧，是搞好讲解导游服务的至关重要的事情。

在网络媒体发达的今天，我们几乎每隔一段时间就能看到景区不规范服务，游客投诉，受到伤害的事件，这样的结果直接导致潜在游客对景区品牌和服务提出质疑，景区生意日渐冷清、很多人因此失业。

究其原因是在服务工作中没有真正了解游客想要的是什么。那么作为一名景区服务人员应该从哪些方面学习提高自己的服务能力呢？《讲解员服务能力提升》课程将帮您建立系统的服务学习体系，学习有效的与游客沟通，从容的处理服务中的冲突，从而让自己受到游客欢迎，具备专业的服务能力

《讲解员服务能力提升》课程是专为景区从事讲解、导游与服务相关岗位人员定制的课程，此课程自开发以来，已被全国多家有服务意识的景区所引入，特别是象故宫博物院等国家级博物馆等。课程在服务的意识、礼仪规范、与游客交流和讲解技能等方面，通过大量工作场景中真实生动的案例讲解，罗列出我们的服务场景，同时进行课堂实践与深入的分析解读。对服务中的多个难点提出具体的解决方法，帮助受训者提升服务能力，为企业竞争力添砖加瓦。

【课程收益】

- 了解讲解员的价值定位
- 提高讲解员在岗位中的服务意识
- 系统学习服务礼仪规范
- 提升沟通表达能力
- 掌握专业讲解的工具与方法
- 掌握服务冲突中的解决方案

【课程时长】 3天，（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分：讲解员的职业定位

- 什么是职业？
- 为什么游客对我们总是不满意
- 企业看重的是什么样的讲解员？
- 小组讨论：优秀讲解员的特征有哪些？
- 讲解员职场升级的四个方向
 - 服务定位
 - 服务态度
 - 服务行为
 - 职业生涯
- 小组活动：地震来了
- 景区讲解员的角色分工
- 服务角色定位决定你的未来

第二部分：服务意识与心态

互动：三个圈的故事

- 服务的心态
- 服务中的黑点思维
- 服务 4.0 时代导入
- 案例分享：王红梅的故事、和尚与公子
- 小组研讨：我们在服务中处在服务层级的哪个位置？我们的服务还有哪些缺失？

第三部分：景区讲解员的服务礼仪

- 服务礼仪是什么
- 服务礼仪是解决哪些问题的？
 - 案例分享：
 - 小组研讨：发现真实的自我形象
- 建立个人服务形象品牌
- 为什么服务礼仪规范需要学习？

- 职场礼仪的目标和价值
- 仪容礼仪
 - 图片研讨：职场精英的头发与面容修饰
 - a) 修饰头发
 - b) 修饰面容
 - c) 修饰身体
 - d) 化妆的礼仪
 - 举止礼仪
 - a) 手势礼仪
 - b) 站姿、行姿、坐姿、蹲姿礼仪
 - c) 表情礼仪
 - 小组活动：身姿练习
 - 服饰礼仪
 - a) 服饰的 TPO 原则
 - b) 服饰风格与服务风格的统一
 - c) 体现权威、干练、专业的服务搭配技巧
 - d) 配饰选择技巧
 - 迎接游客的礼仪
 - a) 服务中的陪同礼仪
 - b) 重大接待工作中提前“做功课”的礼仪
 - 视频案例研讨：认知不同导致客人的尴尬
 - 小组研讨：如何避免尴尬？
 - c) 重要领导参观中不让对方犯错误的礼仪

第四部分：优质讲解员的沟通之道：两个核心原则

视频分享：皇帝选秀中的启发

- 小组研讨：我们在工作中谁是皇帝，你认为他们的需求是什么？
- 沟通的核心原则一：习惯性地换位思考=及时换位+思考要点
- 换位思考的 4 个步骤
- 视频分享：老罗的杯子、严肃的寿司、餐厅的实践
- 小组研讨：在工作中，客户不好的感受有哪些？

- **沟通的核心原则二：“感受胜于实事”**

第四部分：优质讲解服务的前提条件：建立和谐的沟通氛围

案例分享：关于尊重

- 小组研讨：我们在工作中有哪些行为可以表达对客户的尊重
- 服务中的觉察之道：**尊重三宝**
- 穿上行动鞋：创造和游客沟通的机会，真诚地询问

视频案例：喜宴

- **让赞美产生生产力**
- 小组研讨：我们如何赞美不同游客

视频案例：基地推销员

- 赞美在沟通中的强化作用

案例分析：面对不愿表达的游客，如何利用赞美的密码打破僵局

- 穿上行动鞋：游客赞美三段论

- 建立服务中的**信任关系**

案例分享：信任打破关系边界

- 能力与动机

穿上行动鞋：走动关怀、特殊情况四必问

- 服务中的**电话技巧**

视频案例：抱怨与投诉，我们该如何控制

- 控制通话进程的技七

第五部分：优质讲解服务的谈判与说服技巧

视频分享：说服夏冬春

- 法家思想在服务冲突中的影响：趋利避害
- 说服客游客的技巧：利害矩阵模型
- **小组研讨：说服客户前的准备工作**
- 说服游客五步法

第六部分：优质景区讲解表达技巧

- 表达结构的建立
- 金字塔原理应用
- 表达技巧的应用

视频分享：激情燃烧的岁月

- 表达田字格模型
 - a) 比喻法打动听众
 - b) 放言生动，恰当的措辞
 - c) 重复的技巧
 - d) 问答环节的应对技巧

小组演练习：讲解介绍展示

点评与分析：讲解介绍的原则与误区

- 表达内容的技巧
- 独立讲解的技巧

案例分享

- a) 讲解中的两个基本原则
- b) 讲解表达中的四个有效工具
- c) 我们在讲解中的误区分析

小组演练：单人辅导示例