

# 内外兼修——优质的服务与“礼”有关

## 课程背景：

在信息时代的大环境下，企业的技术、产品、营销策略等，都很容易被竞争对手模仿，但代表公司的形象和服务意识，以及每一位员工所表现出来的思想、意识和行为却是不可模仿的。也就是说，在市场经济的条件下，商品的竞争实际上就是服务的竞争。

因此只要把客户服务放在首位了，最大限度的为客户提供规范化、人性化的服务才能很好的去满足客户的需求，所以，对于服务人员来说，提高服务意识和礼仪是企业发展的不可小觑的一个重要因素。

本次课程不仅可以树立服务人员以及企业的良好形象，更可以塑造受客户欢迎的规范的服务流程和技巧，赢得客户的好感和信任！

## 课程收益：

- 认知：优质服务的重要性
- 了解：服务人员应具备的基本素质
- 塑造：专业的服务形象
- 掌握：与客户交往中的基本服务规范和礼仪标准
- 提升：客户满意度和企业竞争力

## 课程特色：

1. 服务意识、流程和礼仪的系统学习
2. 丰富且实效的授课方式，让学员在学中练、在练中学
3. 运用服务意识和礼仪实战的教学案例，提升学员对服务意识的认知度

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**企业中从事服务一线的：服务人员、销售人员、主管服务和的部门中层管理人员

**课程方式：**理论讲解+分组讨论+案例分析+角色扮演+情景模拟

## 课程大纲

### 开场互动：

1. 开场互动小游戏！
2. 讨论服务和优质的区别？

### 第一讲：服务理念

#### 一、什么是服务？

1. 服务的定义

**小组讨论：**什么是你认为的好的服务？

#### 二、服务的四个层次

1. 基本服务的标准
2. 满意服务的标准
3. 超值服务的标准
4. 难忘服务的标准

**小组讨论：**近期让你印象深刻感觉非常棒的一次服务是哪里，他们做了什么让你难忘？并上台分享

#### 三、优质服务的五个要素

1. 可靠性的体现

2. 反应性的体现
3. 可信性的体现
4. 同理性的体现
5. 有型性的体现

场景呈现：《孩子丢了》

案例分享：100-1=0

#### 四、服务礼仪的四个特征

1. 差异性的特征
2. 继承性的特征
3. 普遍性的特征
4. 时代性的特征

小组互动讨论：4个不同的特性分别有哪些行业比较有代表性

#### 五、接待细节的五项基本原则

1. 打招呼的具体表现方式
2. 表情的运用和练习
3. 言辞的运用和注意事项
4. 仪态的展示和练习
5. 仪容仪表的标准和注意事项

图片分享，小组讨论，你看到了什么？

### 第二讲：服务形象

#### 一、第一形象的建立

1. 梅拉宾法则：55387的运用

#### 二、服务人员仪容仪表规范

##### 1. 女士职场仪容要求

- 1) 发型的具体要求
- 2) 妆容的基本标准
- 3) 着装的注意事项

现场互动：找学员上台，让大家点评她的仪容的优点

##### 2. 男士职场仪容要求

- 1) 发型的具体要求
- 2) 面容的注意事项
- 3) 着装的基本原则

现场互动：找学员上台，让大家点评他的仪容的优点

### 第三讲：服务行为

#### 一、令人信任的服务行为

1. 站姿的不同姿态和注意事项
2. 坐姿的标准 5步入座法
3. 标准的走姿呈现和注意事项
4. 蹲姿的基本要点和注意事项
5. 鞠躬的不同标准和具体含义
6. 手势在不同场景的运用
7. 物品递送的不同步骤和方法

讲解+示范+小组成员3人组队练习

#### 二、引导礼仪

1. 走廊行进的引导
2. 上下楼梯的引导
3. 电梯乘坐的引导
4. 会客厅的引领

**讲解+示范**

**小组成员3人组队练习**

### **三、握手礼仪**

1. 握手的具体时机
2. 握手的正确打开方式
3. 握手的不同姿态
4. 握手的正确位次

**讲解+示范**

**小组成员3人组队练习**

### **四、介绍礼仪**

1. 自我介绍的四种不同形式
2. 介绍他人注意事项
3. 介绍的原则和顺序

**讲解+示范**

**小组成员3人组队练习**

### **五、名片礼仪**

1. 名片的具体作用
2. 名片的使用场合
3. 递/接名片的正确打开方法
4. 名片递送的正确顺序

**讲解+示范**

**小组成员3人组队练习**

## **第四讲：服务语言**

### **一、沟通3A原则**

1. 接受原则
2. 重视原则
3. 赞美原则

**案例讨论：《18k金戒指》**

**现场互动：赞美练习！**

### **二、声音魅力**

1. 语气运用和练习
2. 语调的运用和练习
3. 音量的运用和练习
4. 语速的运用和练习

**互动：整体连贯声音练习！**

### **三、礼貌用语**

1. 不要使用禁忌语言
2. 八大礼貌用语的运用

**现场互动，讨论日常工作场合让你觉得不太舒服的话！**

### **四、语言技巧**

1. 寒暄的重要性

2. 赞美的层次和技巧
3. 推荐的话术表达
4. 道歉的方式方法和注意事项
5. 推脱的话术技巧和注意事项

**互动：**5种场景的情景练习！

### **五、懂得倾听**

1. 体态倾听
2. 心态倾听

**互动：**倾听的练习

### **六、善于提问**

1. 提问的技巧和方法
2. 得体的语言和表达

**案例分享：**《学英语》

**场景呈现：**提问的练习！

## **第五讲：服务流程**

### **一、服务礼仪的基本要求**

1. 强化职业道德
2. 明确角色定位
3. 善于双向沟通
4. 提倡零度干扰
5. 注重印象效应
6. 坚持 3A 法则

**小组讨论：**大家所在的这个行业有哪些基本服务礼仪要求！

### **二、服务接待全流程**

#### **1. 岗前准备**

- 1) 自身准备事项
- 2) 环境准备要求
- 3) 工作准备事项

**小组讨论 3 项准备工作内容**

#### **2. 接待流程**

- 1) 初次接触
- 2) 询问需求
- 3) 提供建议
- 4) 实施服务
- 5) 确认反馈
- 6) 礼貌送别

**小组互动：**接待流程场景练习

**服务场景情景练习**