

优质服务，卓越未来

——服务意识建立与服务礼仪提升

课程背景：

新时代、新企业，在当今知识经济的大环境下，各企业的服务策略、服务形式很容易被模仿，唯有服务过程中“人”的因素，以及服务的行为过程中，所表现出来的思想、行为和意识才是不可模仿的。

服务是否有效与企业业绩息息相关。优质的服务能够推动企业的发展，提升企业的品牌形象和客户的满意度。每位员工都能可能有效提升服务效能，每一个服务行为都有可能带来业绩的增长，员工掌握服务意识和服务技巧是企业长存发展的重要因素，将服务行为转化为效能的实战训练迫在眉睫。

课程目标：

- 帮助员工建立服务意识、真正重视客户；
- 有效提升客户服务过程中客户满意度；
- 应对不同场景客户服务需求，实现优质服务；
- 引导员工掌握服务礼仪运用技巧；
- 掌握客户服务过程中的亲和沟通能力。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业中基层员工

课程方式：课堂讲解、案例分析、角色扮演、情景模拟

课程大纲

第一讲：优质服务认知

一、认知服务

1. 服务是什么？

- 1) 从客户层面
- 2) 从服务人员层面

案例：旅行体验师的职责

游戏：主动服务体验与感受

2. 客户真实需求

案例：高档西餐厅吃到的“舒心”

3. 客户服务的三个层级

1) 合格服务

2) 优质服务

3) 卓越服务

案例：遇见惊喜服务的感受

4. 服务礼仪的作用

1) 树立品牌形象

2) 有竞争力的服务价值

3) 创造沟通条件

视频：《芈月传》将欲夺之，必固予之

二、优质服务心态

1. 优质服务五大标准

1) 标准职业形象

2) 优质服务态度

3) 周到服务礼仪

4) 卓越服务水平

5) 总结服务结果

2. 礼由心生的服务心态

1) 春风拂面、正向思维

2) 尽职尽责、值得信赖

第二讲：专业服务形象塑造

一、塑造服务人员职业形象

互动：从《弟子规》解析服务形象

1. 干净：面部修饰

2. 整洁：发型管理

3. 得体：岗位着装
4. 自然：女性妆容
5. 合规：其他配饰

二、无声语言——表情礼仪

1. 让你的眼睛会服务

- 1) 目光运用的方法
- 2) 目光有神训练

2. 打造亲和力的微笑

- 1) 服务微笑的运用
- 2) 动人微笑训练

案例：表情影响力

三、举止会说话——仪态礼仪

案例：服务举止的价值

1. 仪态美的标准
2. 谦恭姿态服务-站姿
3. 端庄大方服务-坐姿
4. 大方得体服务-蹲姿
5. 步履轻盈服务-走姿
6. 规范明确服务-手势
7. 亲切优雅-行礼方式

演练：场景化综合训练

四、服务场合举止禁忌

互动：《弟子规》“步从容，立端正……”诵读及解析

第三讲：深度服务行为规范

一、服务接待

1. 接待前准备

- 1) 理解现代服务标准
- 2) 服务接待前的自检

2. 接待过程应用

- 1) 客户行为初分析
- 2) 表情信号
- 3) 手势信号
- 4) 肢体信号

案例：客户面色难是“难”在哪儿？

二、服务接待礼仪

1. 迎送客户礼仪
2. 引导客户礼仪
3. 称呼客户礼仪
4. 握手礼仪
5. 介绍礼仪
6. 电梯礼仪
7. 乘车礼仪
8. 奉茶礼仪
9. 位次礼仪
10. 用餐礼仪
11. 送别客户礼仪

演练：场景化综合训练

第四讲：声声入心语言规范

一、文明用语的规范

1. 恰当称呼
2. 清晰发音
3. 文雅用词

二、礼貌用语的规范

1. 礼貌语：真诚用心
2. 问候语：主动致意
3. 迎送语：有始有终
4. 请托语：多用谦语

5. 致谢语：自然表达
6. 征询语：礼貌表达
7. 应答语：规范应对
8. 赞赏语：精准恰当

三、服务人员电话礼仪

1. 拨打电话的准备
2. 电话初始的问候
3. 通话过程的亲和
4. 通话结束的礼节
5. 接听电话的注意事项

演练：服务语言场景化训练

第五讲：有礼表达亲和沟通

互动：《礼记·大学》中关于沟通的启示

一、服务沟通原则

1. 接受对方
2. 重视对方
3. 赞美对方

二、有效倾听技巧

1. 亲和微笑
2. 聆听姿态
3. 身体表达
4. 声音附和
5. 目光热情
6. 适当点头

三、提升服务语言亲和

1. 声音亲和
2. 状态饱满
3. 声随情动

四、服务语言禁忌

1. 优化命令式语言
2. 优化否定式语言
3. 转变意识提升

互动：不同语言的表达差距

第六讲：卓越客户服务之路

一、主动掌控投诉管理

1. 客户抱怨投诉原因

- 1) 希望受到尊重
- 2) 寻找机会发泄
- 3) 求安全的心理
- 4) 求补偿的心理

2. 八步真诚有效解决

- 1) 真诚道歉
- 2) 单独沟通
- 3) 安抚情绪
- 4) 倾听意见
- 5) 搜集信息
- 6) 出具方案
- 7) 征求意见
- 8) 持续服务

二、注重服务的未来发展

1. 卓越服务的前景
2. 卓越服务的价值

升华与总结：优质服务与卓越未来