

礼赢留客——直击客户体验的服务礼仪

课程背景：

进入现代经济时代，市场对服务人员的要求越来越高，服务人员的职业礼仪与职业化素养高低将直接影响到绩效、品牌比较力、持续力及核心力培育。谁能让顾客感动和信服，谁才是最终的赢家。做好服务工作、取得客户的信任，良好的职业心态和过硬的职业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

职业形象是外在的，职业素养是内在的，本课程的目标，是让服务人员得到内外兼修——从思想上重新认识自我，树立正确的意识，来适应竞争激烈的新经济条件，使员工能够在服务工作中充分展示自己；能够以恰当的方式与他人沟通，把良好形象和优质的礼仪素养结合起来，能够在同业竞争中脱颖而出。从而能够真正意义上的朝“内圣外王”的方向进行服务工作，增加企业品牌形象，传递给客户良好体验感。

课程收益：

- 深刻理解优质服务的重要性；
- 通过职业化塑造，提升个人与团队的职业化水平；
- 快速消除他人的戒备心理，尽快建立“盟友”亲近感；
- 学会职业形象礼仪的重要知识和实操点；
- 学会给客户留下好印象的由内而外的方法；
- 学会说话，提升表达条理性，留下好印象，增加好印象。

课程风格：

源于实战：课程内容来源企业实践经验，课程注重实战、实用、实效

幽默风趣：课程氛围非常好，擅长用互动、故事、案例点燃培训现场

逻辑性强：系统架构强，课程的逻辑性能够紧紧抓住每个听众的思维

价值度高：课程内容经过市场实战打磨，讲解的工具均能够有效运用

方法论新：建构主义+实操练习+视频案例+组织实际案例演练+风趣幽默

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：服务人员及管理者、服务营销人员及管理者

课程方式：讲师讲授+案例分析+小组讨论+学员分享+现场演练+国学礼仪文化

课程大纲

职场复盘导入：

活动：职场复盘四问

案例：川航机长、营业厅缴费

1. 服务领域的发展趋势
2. 客户服务发展历程

第一讲：心无界——服务精英职业化修炼

一、职业化理解和职业化习惯

1. 职业化的内涵

2. 如何做到职业化？

1) 一个中心——客户满意

案例：轻易承诺

2) 三个基本点——高标准、团队协作、对自己职业生涯负责

活动：自信的挑战

视频：什么时候开始都不算晚

推荐：高效能人士的7个习惯

二、内圣外王的形象塑造

1. 内圣外王的内涵

2. 自身岗位的内圣外王塑造

3. 给自己一个标签

活动：给自己画像

第二讲：形有气——服务精英形象修炼

一、可怕的“三秒钟”印象——首因效应7年影响力

互动：第一印象：客户眼中的你

二、职业仪容标准

1. 女士常备化妆品如何选购

2. 不同眉型气质大不同

3. 基础妆容三件套：画出脸部精气神

4. 男士仪容标准

现场体验：妆前妆后大不同

5. 手部礼仪

三、职场着装四等级

故事案例：IBM与微软比尔盖茨的故事

1. 权威型职场

2. 专业型职场

3. 传统型职场

4. 创意型职场

四、穿的对比穿得好重要

故事案例：雅虎的CEO梅耳尔

1. 职场女士裙、裤装搭配原则

2. 色彩与风格

五、不同场合的穿衣之道

1. 去熟悉的客户公司拜访如何穿？
2. 挑战性的场合如何穿？
3. 团队领导，今天部门开会如何穿？

六、认识非语言沟通的重要性——不说话也能有好感

1. 中国传统文化之剑指

互动体验：无声的尊重语言

2. 递接物品礼仪
3. 引导手势礼仪规范

案例分析：小手势，大影响，某上市公司筹备时的真实案例

4. 其它常用手势礼仪规范

互动体验：小细节 大尊重

七、三米之外的“阳光”——微笑的力量

1. 从风水学解读微笑
2. 用传统文化阐述微笑
3. 与物为春的秘密

图片欣赏：表情与视觉

本节结束，团队 PK

第三讲：言有礼——服务精英表达修练

一、以“人”为本

二、营造氛围，加深印象

1. 迎合
2. 垫子缓冲：赞美垫、多人垫、示弱垫、谦虚垫
3. 善于借力
4. 避免误伤
5. 创造意义感

三、共情建立连接

1. 五星级同理听

现场互动：你真的听进去了吗？

2. 赞美三部曲

现场互动：在工作中见面寒暄模拟

3. 有效提问三招求解

现场互动：了解客户情况的沟通模拟

现场训练：结合企业情况实战训练

四、掌握方法，说话有礼

1. 说话有层次
2. 基于事实的细节
3. 用工具强化重要信息
4. 主动说出对方所想
5. 复述，与对方确认一致

第四讲：情有力——服务精英高情商修炼

一、国学智慧中学情商

1. 儒家/道家/佛家/易经
2. 五行教你识人服人

案例：西游记团队

二、提高情绪调节技能

1. 关于情绪
2. 提高情绪调节能力的四个技巧
 - 1) 训练自我关注力
 - 2) 不加评判地观察自己
 - 3) 学会平衡思考
 - 4) 学会处理情绪危机

案例：阴阳失衡是大忌