

服务传递温度，礼仪提升绩效

课程背景：

在市场激烈竞争的环境下，行业的竞争就是服务质量的竞争，良好的服务体验可以带来不仅可以提升客户的美誉度同时也提高客户黏度。

在服务工作中，洞悉并满足客户的需求，给企业带来的效益并不仅仅在于其本身，一个随意的服务，给企业带来的损失可能无法衡量。所以，对于从事服务业的工作人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高企业效益、提升企业竞争力需要。

本次课程将通过服务意识的素养提升、服务积极心态、服务行为礼仪及训练、与顾客沟通技巧、客户投诉与处理等模块系统而全面地提升参训人员整体职业素养及服务意识，打造企业之完美形象，帮助参训人员树立“以礼做事，以礼赢利”的服务理念，从而提升客户满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败。

课程目标：

- 服务之心-让参训人员对服务意识的有所认知，提升服务意识素养提升
- 服务之态-了解服务产业的发展趋势，服务角色的认知与客户的心声
- 服务之相-具备职业化形象及行为仪态，提升企业品牌形象力
- 服务之境-服务接待礼仪及办公环境的提升与训练，提升企业的专业度与温度
- 服务之言-提升沟通质量，提高沟通效率，提升客户体验，提升经济效益
- 服务之术-学习客户投诉处理与技巧，转化投诉为体验印记，提高客户忠诚度

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：从事服务相关工作的管理者及职员

课程方式：分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

课程大纲

第一讲：服务角色的认知——服务之态，来自客户的心声

小组破冰，游戏互动

1. 一个共创的剧本
2. 剧本的编剧、导演和演员在哪里？
- 3. 来自客户的心声**
 - 1) 中国人民年均收入 GDP 的启示
 - 2) 中国人民的消费趋势
4. 服务产业在中国的发展与未来
5. 服务时代的变迁历程
6. 高度竞争的经济形势下，什么是企业立足之根本
7. 立足中国看礼仪——现代礼仪的价值体现
8. 服务礼仪的根本是什么？
9. 积极心态的 13 条法则

第二讲：服务意识素养提升——服务之心，服务意识素养提升

视频案例：大树与小草、链条原理

头脑风暴：我们的服务应该达成什么样的目标？

一、意识到行为到结果的关系（RMB 模型）

二、服务意识的力量

1. 服务意识与服务行为的关系
2. 服务意识与服务意愿的关系

三、服务之心境

1. 境由心造
2. 境随心转
3. 创造美好体验的六种心境

四、学会自我情绪调节的工具

五、服务意识呈现的五个层面

1. 服务道德
2. 服务语言
3. 服务仪表
4. 服务态度
5. 服务纪律

六、六心服务——心有了，一切就都有了

七、实现客户满意度的公式

1. 现状与期望
2. 客户的期望来自哪里？
3. 管理客户期望值

八、服务理念的转变

1. 客户体验感
2. 尊重与被尊重的关系
3. 增值服务

九、优质服务的关键点就是您

第三讲：职业形象塑造——服务之相，呈现企业的形象与定位

案例讨论：麦当劳的微笑

现场训练：仪态训练操、谁偷走了你的微笑

头脑风暴：当我们与企业接触，从哪里得到企业的印象？

一、个人形象是企业形象的代言人

1. 第一印象赢得客户尊重
2. 形象 55387 定律
3. 形象六原则

二、服务形象展现专业度

1. 仪容礼仪

- 1) 发型
- 2) 面部
- 3) 服务妆容打造

2. 仪表礼仪

- 1) 服务形象的原则
- 2) 男士西装的穿着规范
- 3) 男士衬衫、领带、手表等搭配

- 4) 女士商务套装的穿着规范
- 5) 女士鞋、包、首饰等搭配
- 6) 工作服装的穿着

3. 商务着装禁忌

4. 服务仪态礼仪

- 1) 站姿
- 2) 坐姿
- 3) 行姿
- 4) 蹲姿
- 5) 手势
- 6) 表情（目光与微笑）

第四讲：服务礼仪应用——服务之境，彰显企业的专业度

现场角色演练：接待礼仪规范训练

案例讨论：日本银行的接待

头脑风暴：您记忆深刻的服务体验

一、服务接待流程

互动+情景模拟

二、服务接待礼仪

1. 常用接待规范训练

- 1) 递接礼仪
- 2) 电梯礼仪
- 3) 迎送礼仪
- 4) 鞠躬礼仪
- 5) 指引礼仪

三、办公环境 6S 管理

1. 6S 管理的举措
2. 6S 管理的标准
3. 6S 管理的操作方法

第五讲：服务高情商沟通——服务之言，传递服务温度

案例：微信，感知你的温度

现场分享及讨论：知人者智

一、人际沟通效应

1. 首应效应
2. 近因效应

二、沟通的底层逻辑

三、如何设身处地倾听

1. 倾听的五大层次
2. 聆听的要素
3. 有效的倾听技能

四、了解客户类型，不同沟通风格来为服务增值

1. 支配型客户
2. 互动型客户

3. 稳健型客户

4. 谨慎型客户

五、解码客户的肢体语言与沟通空间

六、通讯沟通技巧

1. 与客户电话沟通技巧

2. 不满电话处理

3. 打出电话的注意事项和禁忌

4. 手机使用礼仪

5. 微信沟通礼仪

第六讲：顾客投诉抱怨处理技巧——服务之术，改善客户服务体验

思考：什么样的客户更容易抱怨？

一、投诉客户的识别分类

1. 抱怨没客户想得到什么？

2. 容易抱怨的客户画像

二、如何避免投诉发生？

1. 引发客户投诉的十三条忌语

2. 避免投诉的秘诀

3. 避免投诉发生的6不要

三、投诉的处理技巧

1. 投诉处理五不原则

2. 投诉处理七步骤

四、搞定客户投诉的金牌话术

五、投诉处理的实战演练

课程知识点回顾：知道就做到