

# 优质服务礼仪与沟通技巧

## 课程背景：

服务行业不同与其他行业，人的因素在整个服务接待过程中起着关键决定性作用。俗话说：服务行业是一种依附于“人的能力”的行业。当下随着中国经济日益富强，随着“一带一路”大政策发展，人们生活水平与需求日益攀升，产品的竞争壁垒已经打破，产品同质化终将被替换。而最终对于企业而言无法模仿、替代、超越的唯独是人，高素质的人能够吸引、经营高端客户。

我们的客户经理们与一线人员素质修养的局限性会直接影带来企业绩效的制约与影响。企业在目前高速发展的阶段需要差异化与大部分同行，客户经理、主管以及所有一线员工进行素质修养、客户服务礼仪与形象的提升刻不容缓。

## 课程收益：

- 高效展示企业的社会形象，用高品质的服务创造口碑，赢得企业份额增长
- 树立企业品牌及良好的社会效益
- 提升员工服务意识，职业素养，提高团队凝聚力
- 提升员工的职业认知与职业精神，通过现象看本质，掌握服务的核心

## 课程特色：

通过重塑服务结构、优化职业形象，展现肢体语言，掌握沟通技巧、表情训练与职场公关执行等六个方面，了解并掌握高效的服务标准及要求，有效执行并精准落地。

**课程时间：**2-3天，6小时/天

**课程对象：**中基层以及一线窗口服务行业

**课程人数：**30-100人之间

**课程方式：**课堂讲解、案例教学分析、游戏互动教学、情景模拟演练、落地实景演练、小组讨论分析（30%理论，40%实操，15%案例，10%游戏，5%视频）

## 课程大纲

### 第一讲：服务礼仪认知之打开新局面

#### 一、学员破冰互动

## 1. 分组

**游戏互动：**按摩游戏 10 分钟

## 二、重构服务礼仪新认知

**思考：**通过游戏体验，你的第一感受与认知是什么？

1. 剖析“服务者”的曲解
2. 重构服务礼仪认知
3. 透析礼仪表象
4. 阐述礼仪本质
5. 阐述服务礼仪核心要义

## 三、商务礼仪与服务礼仪的区别

### 1. 商务礼仪

- 1) 社交居多
- 2) 商务活动（会议洽谈/接待）
- 3) 平等合作
- 4) 互利共赢

### 2. 服务礼仪

- 1) 以服务客户为核心
- 2) 达到客户最高满意度为主
- 3) 以提供产品的附加价值的形式

## 四、服务礼仪的目的

1. 使客人留下美好的服务体验与感受
2. 个人价值感与成就感提升
3. 企业软实力的展现

**案例：**飞机上 105 位乘客，乘务员做了什么得到近一半乘客的自发表扬信？

**总结分析：**服务者可以得到应有的工作愉悦与尊重

## 第二讲：服务礼仪之角色与序位

### 一、服务行业的特殊性——尊重一切并成为尊重本身

#### 1. 职场人的角色

- 1) 你代表的是谁？
- 2) 生活与工作中的角色

3) 梳理好工作关系同时认清自己？

**游戏互动：**你身上的闪光点（音乐）

## 二、尊重角色会带来哪些改变？

1. 树立个人口碑
2. 个人职业良性发展与晋升
3. 个人收入与地位提升

## 第三讲：服务形象之客户体验缔造者

### 一、服务呈现之果

1. 赢得回购率
2. 利于口碑推广

### 二、专业的服务精神——让客户拥有四心超值购买体验

1. 放心——客户对你的信任
2. 舒心——懂得客户所需
3. 安心——毋庸置疑的选择
4. 动心——走心的服务

**互动：**现场示范与纠错

### 三、仪容礼仪

**图片案例分析：**整洁度空乘（现场教学）

- 1) 发饰（发型标准梳法）
- 2) 妆容（职业妆容呈现画法）
- 3) 公司形象（职位仪表落地）

### 四、仪表礼仪

1. 职业着装规范

**现场互动：**案例分析职业场合着装标准（纠错，整改）

### 五、仪态礼仪

1. 站姿—原立式站姿、交谈式站姿
2. 坐姿—5种坐姿呈现
3. 行姿—行走要点
4. 蹲姿—交流式蹲姿
5. 端姿—对于断送物品的尺度拿捏要点

## 六、表情训练

1. 眼神
2. 微表情
3. 笑容（技巧以及尺度）

## 第四讲：服务礼仪之日常礼仪

### 一、常用接待礼仪

1. 递接礼
2. 电梯礼
3. 迎送礼
4. 鞠躬礼/点头礼
5. 引导礼
6. 握手礼
7. 敲门礼

音乐互动：礼仪操教学

### 二、电话礼仪

1. 接电话礼（话术）
2. 回电话礼（时间）

## 第五讲：服务质量之环境与氛围

### 一、工作环境缔造企业门面

1. 梳理大厅服务环境

案例：图片展示

### 2. 环境体现的三大场域

- 1) 前台接待
- 2) 等候区
- 3) 财务区

案例：图片（环境对比）

### 3. 人的行为受环境因素影响

- 1) 现场氛围与气味
- 2) 工作人员的交流方式

3) 仪态呈现

## 二、有秩序的环境场域聚能量

案例：海底捞

1. 统一的服务流程
2. 规范的售前售后场域
3. 工作人员的积极心态

## 三、环境与氛围优化建议（现场指导）

1. 指出问题所在
2. 帮助整改措施
3. 前后对比

## 第六讲：服务之沟通的力量

### 一、语言服务带来意外的经济价值

1. 提升出单率
2. 增加企业利润

### 二、语言的质量与微表情关系

1. 拉近客户距离
2. 增加信任度
3. 迅速打破防备心理
4. 使客户感受到真诚

游戏互动：体验沟通的重要性

### 三、语言服务的有效原则

1. 积极性
2. 准确性
3. 统一性
4. 稳定性

给出语境：小组互动练习

### 四、服务沟通金句与投诉应对法则

#### 1. 积极性的服务用语

- 1) 给出我能为您做什么
- 2) 很愿意为您效劳

3) 有两个方案提供给您见到您很高兴您需要帮助吗

## **2. 消极性的服务用语**

1) 关我什么事？

2) 这不归我管

3) 不清楚不明白不知道

## **3. 客诉公关用语**

1) 感同身受

2) 我很理解您的感受，您能说下具体实践吗？

3) 给出客户目前能做到的结果

4) 给出客户事情解决方的时间区间以及不确定因素的说明

**应急演练：客诉事件**

## **第七讲：服务标准之落地执行**

### **一、学有所用之场景设定模拟**

1. 小组准备实操演练

2. 现场总结归纳指导

3. 老师示范

4. 学员在此场景演练

5. 场景模拟感受分享

6. 总结复盘学习内容

7. 合照留念