

## 《礼赢服务》课程大纲

张露芸 2020 年版

### 【课程背景】

服务业是新兴的第三产业，而服务礼仪是服务行业的从业人员给予服务对象的一种心灵感受，也是服务企业文化的现实表现，更是员工个人陪我、信心、仪态、形象、修养的具体反映。注重服务礼仪，按照服务礼仪的要求服务，是服务型企业从业人员的基本要求。

服务人员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服務要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。”糟糕的职员形象及礼仪规范严重地损害、破坏公司的形象。

企业要打造更好的服务品质、提升团队绩效，有赖于每位成员的“服务技能与礼仪沟通”

能力！这种能力既有标准、又充满应变，它综合包括以下四大方面：“职业形象、礼仪规范、沟通技能、服务技能”；

### 【课程收益】

- 1、通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造良好职业形象；
- 2、通过培训使学员懂得在服务活接待中必须遵循的礼仪规范；
- 3、帮助学员塑造良好服务意识，把主动服务运用到实际工作中；
- 4、针对高端服务场所需求，训练高端服务礼仪内容，综合提升企业形象。

### 【培训方式】

理论讲解+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

### 【培训课时】

3 天（18 小时）

### 【适用对象】

服务行业、需要提升个人和企业形象的销售人员、银行从业人员、医护人员等。

### 【培训要求】

- 1、场地需求：会议室或场地较宽松的独立空间即可。需要配备有投影仪及播放电脑，以及根据场地大小是否需要扩音设
- 2、着装要求：学员应统一着公司制服或职业正装，女士盘发着黑色高跟鞋，男士穿着黑色皮鞋。

### 【课程目录】

模块	内容	课时 (18h)	方法
第一模块	服务仪式提升	2h	典故+案例+讨论
第二模块	服务形象礼仪	3h	案例+分析+讨论
第三模块	服务接待礼仪	4h	案例+训练+分析
第四模块	服务微笑训练	3h	案例+训练+分析
第五模块	服务沟通礼仪	3h	案例+训练+演练
第六模块	服务投诉处理	3h	案例+训练+情景

(备注：以上课程的教学方法根据企业情况和学员情况，可做调整增减)

## 【课程大纲】

### 第一模块：服务意识提升

- 1、开场：谁决定了我们的薪水
- 2、服务礼仪的根本是什么
- 3、服务意识的力量
- 4、需要什么样的服务
- 5、提升服务意识的竞争力
- 6、客户体验的3重境界

### 第二模块：服务形象礼仪

#### 一、 服务仪容礼仪

- 1、55387 的首印原则
- 2、对头发的要求
- 2、对面容的要求
- 3、对手臂的要求
- 4、对腿部的要求
- 5、对化妆的要求

#### 一、 服务仪表礼仪

- 1、开场：仪容仪表带来的仪式感
- 2、徽章、胸针佩戴标准
- 3、职业场合发型发饰标准
- 4、职业装的个人修炼
- 5、男士袜子注意事项
- 6、女士袜子注意事项
- 7、男士领带的佩戴和标准

### 第三模块：服务接待礼仪

- 1、开场：工作的三个心态
- 2、站姿的训练标准
- 3、坐姿的训练标准
- 4、行姿的训练标准

- 5、蹲姿的训练标准
- 6、常用的引领和指示手势
- 7、引路和指示礼仪
- 8、服务鞠躬礼仪
- 9、正确的手势礼仪
- 10、乘坐电梯礼仪
- 11、给顾客奉茶礼仪
- 12、托盘的使用姿态
- 13、递送物品的礼仪

## 第四模块：微笑服务训练

- 1、仪容仪表——美丽而深刻
- 2、真诚微笑——发自内心而享受其中
  - 笑的种类
  - 微笑的要领
  - 笑容是提升好感度的捷径
  - 没有笑容就没有好的人际关系
  - 笑容是服务人员的第一项工作
  - 身体语言——习惯而自然
  - 期待眼神——真诚和信任
- 3、注视的部位
  - 注视的角度
  - 注视的技巧
  - 注视的时间
- 4、自信坚强——让对方信任你有解决问题的能力

## 第五模块：服务沟通礼仪

- 1、沟通的重要性
- 2、沟通的 3A 原则
- 3、沟通的 6 件法宝
- 4、聆听 6 要素
- 5、交谈态势语言
- 6、服务称呼礼仪
- 7、学会赞美的智慧
- 8、服务电话礼仪

## 第六模块：处理顾客投诉

- 1、什么样的客户更易抱怨
- 2、避免客户投诉十三条忌语
- 3、避免投诉的方法--6 不要
- 4、避免投诉的秘诀
- 5、投诉处理五“不”原则
- 6、投诉处理 7 步骤
- 7、常出现投诉区域-咨询引导区

- 8、常出现投诉区域-客户等候区
- 9、常出现投诉区域-业务办理区
- 10、常出现投诉区域-自助服务区