

# 服务规范与卓越服务流程

讲师：张媛

## 课程纲要

**【课程名称】** 服务规范与卓越服务流程

**【课程背景】**

这是一个“以貌取人”“酒香也怕巷子深”的时代，是“情商”决定职场高度，“细节”决定成败的时代。特别是在企业的同质化竞争越来越激励的今天，独特的产品内涵，卓越的服务流程以及卓越的员工形象，服务流程，越来越成为提升客户体验和强化战略落地的软实力。

良好的员工形象，是组织资产。然而在实际工作中，很多的企业没有吸引顾客，是因

为员工不能体现产品的形象，不能带来卓越体验，无法确定独特的服务内涵和服务礼仪，并通过服务流程创造卓越的产品体验和服务内涵！很多企业不懂得用员工的专业卓越形象提升企业的形象，打造企业的品牌；不懂得用高标准的服务流程向客户展示专业化，标准化，带来卓越的服务体验。同时，很多职场精英，同样不懂得如何通过形象，展示专业，敬业，细致，自信的工作作风，以及对他人的尊重和体谅，让你的商务形象，成就职业发展。

学习服务规范与卓越服务流程课程，打通职业形象与企业品牌塑造，服务流程与客户体验的关系，让高品位，专业化的员工形象和服务流程，成为企业的广告牌，塑造商业价值。礼仪元素融入流程，流程创造服务价值，服务价值落地发展战略。

### 【课程收益】

- 洞悉成功形象与职场成功的关系，员工形象与企业产品形象，战略定位之间的关系。
- 了解形象打造的原则，方法，收获自己的职场形象定位
- 掌握和运用静态商务礼仪及商务交往礼仪的规范，内涵
- 通过行动学习团队共创的方式，梳理服务流程，为客户创造良好体验。
- 掌握和运用邮件往来礼仪的基本原则和操作细节

### 【培训对象】

以下学员参与本课程，会获得最大收获：

- 1、 **企业总经理，高管，企业管理层**；希望通过形象礼仪打造，完善自己的职业形象，塑造良好的公司品牌形象；梳理公司的服务流程。
- 2、 **公司销售，客服，市场团队等**，希望通过礼仪形象建立和展示公司形象，获得客户的认可和品牌形象提升，助力职业发展。
- 3、 **其他员工**，其他希望提升形象，展示尊重和认可，以及专业和自信的职场人士。

为你的成功插上翅膀。

### 【课程时长】 2天

### 【课程要求】

- 分组研讨，按 6-12 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备 0 号白纸每个小组至少需要 4 张，A4 纸每个小组至少需要 4 张；
- 准备两种不同规格的便签纸，每组至少 50 张和 20 张，准备美纹纸，准备彩色水笔每人一支；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色

**【授课方式】** 讲授、团队共创，头脑风暴、世界咖啡、城镇会议、演练、情景模拟。

## 【课程大纲】

### 🌈 第一天

#### 前言：课程逻辑：学习成长四层级

- 知识
- 技能
- 任务
- 创新

#### 第一单元：礼仪之道 法术

- 礼仪的背后之道
  - 尊重—礼仪是内心的尊重
  - 体谅—礼仪是做人的道理
  - 责任—礼仪是企业的形象
- 礼仪的原则
  - 自律—以外修内 借假修真
  - 适度—谦恭有礼 不卑不亢
  - 情境—情境与定位决定行为
- 礼仪的作用
  - 助力职场成功
  - 建立良好关系
  - 提升内在修养
  - 代表企业形象
- 礼仪的内涵与形式
  - “礼”+“仪”
  - 仪容，仪表，仪态，仪式

#### 第二单元：助力职业成功的形象礼仪——仪容 仪表

- 仪表
  - 五种商务着装—场合就是一切
  - 男士着装规范—风度 气质
  - 女士着装规范—优雅 干练

- ✓ 远离职场两大杀手
- 男士配饰—你的增值器
- 女士配饰—不仅仅是自信高贵
- 仪容
  - 发型—改变从“头”开始
  - 妆容—妆成有却无
  - 色彩—找到你的专属色系
- 形象礼仪的 TOP 原则
- 职业形象与职业发展
  - 找到气质类型
  - 确定职业方向
  - 定位职业形象
  - 升级个人品牌

### 第三单元：展现气质与风范的仪态礼仪——仪态

- 肢体语言
- 站姿
- 坐姿
- 走姿
- 蹲姿
- 表情
- 眼神
- 示意与鞠躬
- 气质修炼与仪态

### 第四单元：提升教养与品位的商务礼仪——仪式

- 介绍—精彩的第一印象
- 握手——传递你的热情，自信与信赖
- 名片—亮出你的专属身份
- 迎接—掌握火候最关键
- 引领—位置与姿态的艺术
- 会务—体现统筹，周到，与细节。
- 酒水—茶、咖啡与文化
- 送别—送别在量不在质

送佛还需送到西

- 拜访—体现礼貌，素质与尊重
  - 乘车—哪里是上座？
  - 宴请礼仪
    - ✓ 举办宴会的讲究
    - ✓ 中餐宴请
    - ✓ 西餐宴请
  - 馈赠礼仪—企业的宣传品与独特记忆
- 第五单元：体系素养与职业的职场礼仪——仪式**

- 办公室礼仪
  - 递交物品的礼仪
  - 电梯里面禁忌多
  - 办公室里不宜谈论的话题
  - 办公室应避免的陋习
  - 使用电脑设备及其他
  - 别让办公桌影响你的升迁
- 职场沟通礼仪—你的语言塑造了你的形象
  - ✓ 职场沟通注意事项
  - ✓ 职场沟通禁忌的话题
  - ✓ 职场沟通适合的话题
  - ✓ 职场沟通的原则和目标
- 电话礼仪—在电话中听出了你的形象
  - 电话礼仪——企业的第一张名片
  - 公务电话的天龙八步
  - 手机使用的注意事项
- 邮件礼仪—为他人节省时间
  - ✓ 关于主题—提纲挈领 了解信息
  - ✓ 称呼与问候—恰当地称呼与尺度
  - ✓ 关于正文—简明扼要 条理清晰
  - ✓ 附件—附件的规范，数量和大小
  - ✓ 关于英文邮件
  - ✓ 结尾签名
  - ✓ 回复技巧
  - ✓ 发送 抄送 密送

## 🌈 第二天

### 第六单元：服务规范与流程价值

- 独特服务内涵与价值链
- 战略落地与服务内涵
- 元素融入流程
- 流程创造价值
- 价值落地战略
- 服务流程规范通用模板

### 第七单元：行动学习之道法术

- 关于行动学习
- 行动学习之前世今生
- 行动学习工具简介

### 第八单元：现场团队共创——服务流程

- 头脑风暴
- 服务内涵价值
- 服务规范行为
- 团队共创
- 各部门专业礼仪和服务规范建构
- 世界咖啡
- 城镇会议
- 各小组展示和领导点评
- 规整并形成服务流程体系