

卓越服务流程

讲师：张媛

课程纲要

【课程名称】 卓越服务流程

【课程背景】

在企业的同质化竞争越来越激励的今天，独特的服务内涵，卓越的服务流程以及标准的服务礼仪，专业的服务形象，越来越成为提升客户体验和强化战略落地的软实力。

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。

学习卓越服务流程课程，打通服务礼仪，服务流程与服务内涵之间的关系，让品质，独特，专业化的员工形象，员工服务和流程，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】

- 打通服务内涵，服务流程，与服务礼仪，员工形象之间的联系；
- 确定独特的服务文化，服务内涵和服务体验；
- 掌握和运用服务形象的原则，规范，方法；
- 掌握和运用服务礼仪的原则，规范，方法；
- 通过行动学习团队共创的方式，梳理服务流程，规范，话术，并对接服务内涵，创造独特体验。

【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：破局——服务礼仪创造客户体验

- 服务同质化竞争现状
- 服务流程与服务内涵
 - 服务礼仪融入服务流程
 - 服务流程创造服务内涵
 - 服务内涵落地公司战略
- 何谓“好的服务”？
 - 专业
 - 标准
 - 体验

第二单元：服务礼仪中视觉形象塑造

- 仪容——差之毫厘谬以千里
 - 服务人员容易忽略的仪容细节
 - 男士与女式在服务中的仪容应用
 - 服务人员女性妆容的技巧
 - 服务人员在服务中仪容的禁忌
- 仪表——服装和配饰体现专业和品质
 - 职业着装的原则
 - 男士着装仪表礼仪
 - 女士着装仪表礼仪
 - 职业着装的禁忌
 - 职场着装配饰的讲究
- 仪态——启动你的无声语言学会读心术
 - 眼神的交流——有温度的传递
 - 表情的渲染——笑容是你的第一奢侈品

- 站姿的传递——站出自信与精神状态
- 走姿的象征——走出的你的风范与气质
- 正确的坐姿——坐出高贵、平和与尊重感
- 手势的奥秘——你的手也会说话
- 鞠躬的细节——不同的角度所代表的语言内涵
- 肢体语言密码——从肢体语言中了解客户心理
- 仪态在服务实操中的应用
- 致意礼仪
- 递接手势
- 指引手势
- 引领手势
- 请客户签名手势
- 欢迎礼仪
- 指示礼仪
- 鞠躬送别礼仪
- 提醒递礼仪
- 接车礼仪

第三单元：接待礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 距离的奥秘
- 四种距离的界定（游戏引入）
- 四种距离的巧妙应用策略
- 迎接礼仪——掌握火候最关键
- 迎接的身份对等原则
- 主随客便原则
- 迎接的“先来”原则
- 握手礼仪——这三到五秒钟体现热情、可信赖度与性格
- 标准握手的要领
- 握手的禁忌
- 握手判断性格
- 称谓礼仪——称谓就是关系
- 称谓中你容易出的错
- 中国称谓原则

- 介绍礼仪——记忆从介绍的那一刻开始
 - 自我介绍的三要素
 - 为他人做介绍的技巧
 - 集体介绍的关键点
- 引导礼仪——永远存在于最恰当的位置
- 接待的座次礼仪——让合适的人坐在合适的位置
 - 会议座次
 - 乘车座次
 - 餐桌的座次安排
- 送别礼仪——送佛还需送致西天
 - 送别客人的规格
 - 送别客人的方式
 - 送别的“后走”原则
- 奉茶礼仪

第四单元：服务接待中的沟通技巧

- 沟通心态塑造
 - ABC 情绪理论
 - 乔哈里视窗让你如何更受人喜爱
 - 如何调整自己的不良心态
- 如何正确的说
 - 服务中的热情三到
 - 服务中的接待三声
 - 文明礼貌用语
 - 如何正确的聆听和赞美
- 如何处理客户投诉
 - 先处理情绪，再处理问题
 - 投诉处理流程：聆听 认同 赞美 提问 回复 跟进
 - 投诉处理中“同频”的重要性
 - 超越期望，将每次投诉变成公关事件

第二天

第六单元：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

第七单元：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

可根据企业实际需求量身定制课程内容 🌈