

礼仪课程大纲---《服务礼仪》

主讲：徐佩佩

培训时长：18 个小时

培训地点：企业内

培训对象：企业领导或员工

培训内容：服务礼仪

培训方式：引导、理论、实操、举例、对比、互动等

培训价值：

礼仪是一张人际交往的名片。礼仪可以帮助我们“规范言谈举止，学会接人待物，塑造良好形象，赢得社会尊重，架设友谊桥梁，通向成功之路。”礼仪又是帮助我们获得成功、创造幸福的“通行证”；同时是提高企业形象的重要部分，是体现企业软实力的重要依据。所以，知礼懂礼，注重礼仪，是每个人立足社会的基本前提，是人们成就事业，获得美好生活的重要条件。

课程背景：

中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“礼”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。

在中国更加面向世界开放的今天，礼仪不仅体现出丰厚的历史优秀传统，更富有鲜明的世代内涵。随着人与人国与国之间交往的日益频繁讲究礼仪，礼尚往来，对营造和谐的人际

关系，显得尤为重要。

课程内容：

一、礼仪就在你身边（案例引入）

- 1、什么是礼仪
- 2、礼仪的核心
- 3、礼仪的基本原则
- 4、礼仪的作用
- 5、学习礼仪的意义

二、什么是服务礼仪

- 1、服务礼仪的概述
- 2、什么是服务
- 3、服务礼仪的原则
- 4、服务礼仪的本质
 - (1) 文明服务
 - (2) 规范服务
 - (3) 科学服务
 - (4) 优质服务
 - (5) 礼貌服务
 - (6) 主动服务
 - (7) 热情服务
 - (8) 周到服务

三、服务人员的职业素养礼仪

- 1、职业道德
- 2、职业思想
- 3、职业行为习惯
- 4、职业技能

四、服务礼仪之亲和的微笑

- 1、微笑的价值
- 2、微笑的基本原则
- 3、如何学会微笑
- 4、微笑服务的标准

四、服务礼仪之舒心的问候

- 1、问候的正确姿态
- 2、点头问候
- 3、鞠躬问候
- 4、问候时常用的尊称敬语

六、服务礼仪之洁雅的仪容仪表

- 1、职业妆容的塑造
- 2、职业装的原则
- 3、职业装禁忌

七、服务礼仪之仪态礼仪

- 1、服务式站姿
- 2、交流式站姿
- 3、文雅端庄的坐姿
- 4、流畅稳健的走姿
- 5、美观大方的蹲姿
- 6、指示方位
- 7、鞠躬礼
- 8、握手礼
- 9、物品交递

八、服务礼仪之语言礼仪

- 1、常用感谢语
- 2、善用赞美语
- 3、善用祝福语
- 4、常用问候语
- 5、善用道歉语
- 6、委婉否定语
- 7、语音、语感、语速、语调的运用
- 8、语言与身体的和谐统一

九、服务意识的加强与服务能力的提升

- 1、什么是服务意识
- 2、什么是服务能力
- 3、两者的关系
- 4、如何提升
- 5、提升两者所带来的价值

十、服务人员职业形象的提升

- 1、职业形象决定职场命运
- 2、服务人员的外表形象
- 3、服务人员的人格形象
- 4、服务人员自我形象测试

以上内容是商务礼仪的大概纲要，可以根据企业的需求加以调整或制定具体方案。感谢您的阅读！