

职业素养与服务礼仪

课时设计：2天

课程大纲：

一、服务心态与意识

1. 什么是服务和客户服务？
2. 优质服务的四大特性
3. 怎样的服务心态和意识是服务人员应该具备的？
4. 我们的客户是谁？
5. 客户的十大需求

二、职业形象与商务礼仪

1. 什么是礼仪
2. 商务礼仪的五大原则
3. 商务礼仪的职能
4. 仪容、仪表、仪态的意义

三、商务中的形态礼仪

1. 握手
2. 眼神与微笑
3. 修饰避人

四、商务中的公共关系礼仪

1. 预约、拜访客户的礼仪
2. 致意、与客户见面礼仪
3. 与客户行礼的方式
4. 初次见面介绍礼仪
5. 名片礼仪
6. 接送客户基本礼仪

7. 亲切迎客
8. 热忱待客
9. 礼貌送客
10. 女士优先的原则

五、商务中的交谈礼仪

1. 交谈态势语
2. 职场的称呼礼仪
3. 称呼中三忌
4. 正式场合
5. 非正式场合
6. 增强亲和力——语态训练
7. 销售洽谈的礼仪
8. 文雅用词提升服务品质
9. 电话约见礼仪
10. 呼出、呼入、转接
11. 沟通中的拨打手机礼仪

六、商务人员的服饰礼仪

1. 着装原则
2. 服饰三美
3. 女士服饰仪容——淡妆、护肤技巧
4. 服装色彩搭配技巧
5. 职业女性五个着装误区
6. 修面——男士魅力的亮点
7. 男士着装三个三

七、商务公关活动及座次礼仪

1. 宴请客户礼仪——宴请准备

2. 西餐的点餐礼仪与注意事项
3. 中餐的点餐礼仪与注意事项
4. 开会座次
5. 乘车座次
6. 会客座次
7. 谈判座次
8. 签约座次
9. 请客的座次礼仪
10. 给客户馈赠礼品的礼仪与注意事项。

八、商务人员的跨部门沟通

1. 沟通技巧：说、听、问
2. 问比说更有效
3. 赞美的技巧
4. 跨部门沟通
5. 金字塔式的表达习惯
6. 主动袒露是赢得信任前提
7. 沟通效果取决于对方回应
8. 平等互惠要有舍得的心胸
9. 语言如何让对方愿意听你说的话
10. 表情显明了内心真实实现的想法
11. 容易产生歧见的说法有哪些

总结篇：掌握礼仪更好的赢得客户

讲师助理：