

《服务礼仪》

【课程大纲】

第一讲、服务礼仪概述

一、服务礼仪的本质

1、服务礼仪的内涵

2、服务礼仪的本质

3、服务态度

4、职业道德

5、服务定位

二、服务礼仪的基本要求

1、文明服务

2、礼貌服务

3、主动服务

4、热情服务

5、周到服务

第二讲、服务礼仪的原则

一、3A 原则

1、接受服务对象 (Accept)

2、重视服务对象 (Attention)

3、赞美服务对象 (Admire)

二、首轮效应：为什么客户进来就走？

1、至关重要的第一印象

2、心理定势的形成

3、制约的因素

4、最佳的第一印象

三、亲和效应：为什么有回头客？

1、亲和效应的产生

2、间隔性特征

3、亲和力的形成

四、末轮效应

1、抓好最后环节

2、做好后续服务

3、着眼两个效益

五、零度干扰

1、创造无干扰环境

2、保持适度距离

3、热情有“度”

第三讲、服务人员的仪表仪容规范

一、仪表仪容概述

1、仪表与风度：河南的好企业在哪里？

2、仪表的含义

3、服务人员注重仪表仪容美的重要意义

4、服务人员仪表仪容要求

二、面部的修饰规范

1、眼部修饰

2、眉部修饰

3、口部修饰

4、鼻部修饰

5、耳部、颈部修饰

三、发部的修饰规范

1、发部的整洁

2、发部的造型

3、发部的美化

四、肢体的修饰规范

1、手部的修饰

2、下肢的修饰

五、面部的美容与化妆

1、面部美容与化妆的基本要求

2、皮肤的日常保养

3、面部化妆的具体操作方法

4、化妆的禁忌

第四讲、服务服饰礼仪规范

一、工作装

二、便装的穿着

1、便装必须合宜

2、便装的适用场合

3、便装的搭配

三、饰品的佩戴

1、以少为佳

2、恰到好处

四、常规用品的使用

1、工作用品

2、形象用品的使用

第五讲、服务人员仪态规范

一、服务人员的姿态

1、挺拔的站姿

2、文雅的坐姿

3、稳健的走姿

4、得体的蹲姿

二、服务人员的表情

1、恰当的眼神

2、亲和的微笑

三、服务人员的手势

1、手势的规范

2、常用的手势

第六讲、服务电话礼仪

一、接电话礼仪

- 1、“铃声不过三”原则
- 2、规范的问候语
- 3、站打坐接不按免提
- 4、学会记录并引用对方的名字
- 5、接到错误电话的处理方法
- 6、在对方挂机后再挂电话

二、拨打电话礼仪

三、手机使用的礼仪

第七讲、与客户进行有效沟通的技巧

一、大型促销处理次序

- 1，让顾客听你的
- 2，hold住人流的几点建议

二、有效沟通的基本步骤

- 1、事前准备
- 2、确认需求
- 3、阐述观点
- 4、处理异议：顾客哄抢怎么办？
- 5、达成一致
- 6、共同实施

三、有效的肢体语言

- 1、信任是沟通的基础

2、沟通的态度

3、有效利用肢体的语言

第八讲、服务人员如何舒缓工作压力

第九讲、服务礼仪培训结语