

服务礼仪与沟通

【课程对象】 服务行业相关人员

【课程时长】 6 小时（1 天完成）

【授课方式】 案例分享、情景模拟、讲师指导、要点讲解

【课程大纲】

第一模块：服务礼仪的重要性

思考：做为消费者，你希望商场为你提供什么样的服务？

作为酒店的住客,你希望酒店为你提供什么样的服务？

作为酒楼的食客,你希望酒楼为你提供什么样的服务？

案例：甲米奥南富湾酒店案例、如家酒店案例

一、服务带来的好处

1、为公司带来的好处 2、为个人带来的好处

二、服务礼仪的四项基本原则

1、尊重原则 2、遵守原则 3、适应原则 4、自律原则

三、服务礼仪的作用

1、内强个人素质 2、外塑企业形象 3、提高客户满意度 4、增进与他人的交往

第二模块：可信赖的形象塑造——不要让你的行为出卖了你

一、服务形象密码

“丝袜上的那个洞很容易引起别人的注意，不是吗？”

1、服务形象原则

2、女性服务人员形象：1) 女性妆面及发型要求 2) 着装要求

3、男性服务人员形象：1) 男性仪容礼仪 2) 西装穿着要求

二、无声的服务行为语言

1、表情礼仪 2、端正挺拔的站姿 3、坐姿 4、稳健的走姿 5、蹲姿 6、鞠躬

7、点头示意 8、手势

第三模块：服务沟通有礼有节

1. 客户服务中的沟通原则 2.语言礼仪 3.称呼客户礼仪

4. 一句问候打开沟通第一扇门 5.握手第一次身体接触 6.“介绍”的学问 7.引

导礼仪 8.名片使用技巧 9.电话沟通 123

10.位次礼仪 11.客户投诉管理 12.送别客户礼仪

第四模块：情景演练