

# 电力优质服务礼仪与沟通技巧

## 培训对象

电力营业厅相关工作人员。

## 课程时间

1天（6小时）

## 授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

### 导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、投诉与商务礼仪等方面的难题？

每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

## 课程大纲

### 第一章 优质服务形象塑造

#### 一、 着装礼仪

- (一) 着装 TPO 原则
- (二) 商务着装六不准
- (三) 女职员的着装规范
- (四) 男职员的着装规范

#### 二、 仪表礼仪

- (一) 发型
- (二) 面容
- (三) 化妆
- (四) 体味
- (五) 手部
- (六) 口腔

#### 三、 仪态礼仪

- (一) 站姿

(二) 坐姿

(三) 蹲姿

(四) 走姿

(五) 手势

1. 叫号手势礼仪

2. 请客户入座的手势礼仪

3. 接递票据手势礼仪

4. 请客户签名或阅读的手势礼仪

(六) 微笑

(七) 眼神

现场演练与诊断：如何“提升”你的服务形象魅力指数

## 第二章 服务接待礼仪

一、 称呼礼仪

二、 握手礼仪

三、 名片礼仪

四、 介绍礼仪

五、 进出乘电梯礼仪

六、 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯）

七、 会客、谈判座次礼仪

八、 乘坐轿车座次礼仪

九、 接打电话礼仪

一、 典型问题服务礼仪与技巧

(一) 交接班时的服务礼仪

(二) 遇客户假币时的服务技巧

(三) 电脑发生故障时的服务技巧

(四) 遇客户不会签名怎么办？

(五) 遇客户不自觉排队沟通礼仪

(六) 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪

## 第三章、高效沟通技巧

- 一、 影响沟通效果的因素分析
- 二、 高效沟通的核心原理
- 三、 高效沟通的四大策略
  - (一) 迷人微笑
  - (二) 由衷赞美
  - (三) 用心倾听
  - (四) 有效提问
- 四、 深入对方情境
  - (一) 探索客户心理冰山
  - (二) 进入客户的心理世界（聆听与观察）
  - (三) 如何站在对方立场进行沟通
  - (四) 进入对方心理舒适区
- 五、 高效沟通六部曲
  - (一) 营造氛围
  - (二) 理解共赢
  - (三) 分析策划
  - (四) 提出方案
  - (五) 认同执行
  - (六) 实施检查