

# 珠宝美学与服务礼仪

**培训时间：1天（共6学时）**

**学习对象：珠宝店店长及相关工作人员**

## 课程目标

- 1.通过学习珠宝搭配技巧，提升学员的美学认知，从而给客户提供更优质专业的服务。
- 2.通过优质规范的服务礼仪培训，塑造学员的服务新形象，让学员了解礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态。
- 3.通过培训让学员掌握优质服务的技巧和重要的沟通技能，提升工作效率;为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更全面的收益。

## 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

## 课程大纲

### 第一部分：珠宝首饰的种类及文化内涵

- 壹、 珠宝首饰的定义
- 贰、 珠宝首饰的种类
  - (一) 按其不同材质分类
  - (二) 按其不同用途分类
  - (三) 按配戴者性别分类
  - (四) 按配戴部位分类
- 参、 不同首饰的文化起源

### 第二部分：珠宝首饰的搭配美学

- 壹、 珠宝首饰佩戴的基本原则
  - (一) 与整体形象和谐统一原则
  - (二) 首饰配戴的 TPO 原则
- 贰、 三种不同年龄段与珠宝首饰的搭配技巧
- 参、 六种不同脸型与珠宝首饰的搭配技巧

- 四、 四种不同肤色与珠宝首饰的搭配技巧
- 伍、 五种不同发型与珠宝首饰的搭配技巧
- 六、 五种不同体型与珠宝首饰的搭配技巧
- 七、 服装与珠宝首饰和谐搭配的三大层面
  - (一) 造型上相互呼应
  - (二) 色彩上相互补充
  - (三) 质感上相互对应

### **第三部分：金牌店长的服务礼仪**

#### **一、金牌店长的形象礼仪**

- (一) 仪容礼仪
- (二) 仪表礼仪
- (三) 仪态礼仪
  - 1. 标准站姿、坐姿、走姿、蹲姿训练
  - 2. 微笑礼仪与训练
  - 3. 眼神规范与应用
  - 4. 服务洽谈中视线的落点
    - 迎接客户、3米内注视客户
    - 与客户交谈，目光停留在社交凝视区
    - 与女士交谈时，目光禁忌
    - 与新客户交谈时，带浅笑及不时目光接触
    - 倾听时，目光专注、适时回应、交流
  - 5. 站立等候、洽谈的姿势
  - 6. 递物、接物及服务指引的姿势
  - 7. 鞠躬礼仪训练
  - 8. 积极的肢体语言
  - 9. 消极的肢体语言

#### **案例分享：**

- 原一平的38种微笑
- 曾国藩三千步识人法

- 松下幸之助的形象观
- 抖腿“抖”掉千万合约

## 二、金牌店长接待沟通礼仪

- (一) 客户服务接待的“三声三到”
- (二) 和客户高效沟通的 3A 法则
- (三) 与客户高效沟通的六大技巧

- ✚ 迷人微笑
- ✚ 由衷赞美
- ✚ 正确陈述
- ✚ 有效倾听
- ✚ 高效提问
- ✚ 及时回应

案例分享：

赞美：张大千祝酒的故事

提问游戏：撕纸

- (四) 拉近客户沟通距离的五大技巧

- ✚ 情绪同步
- ✚ 主动迎合
- ✚ 语调语速同步
- ✚ 语言文字同步
- ✚ 镜面影像法

- (五) 与客户沟通中的四大禁忌

1. 打断对方
2. 补充对方
3. 纠正对方
4. 质疑对方

- (六) 特殊情境的沟通应对技巧

1. 客户说“随便看看”的应对技巧

2. 客户觉得产品太贵怎么办？
3. 客户担心质量问题怎么办？
4. 客户说“再考虑一下”时的应对策略
5. 客户想要的商品暂且没有怎么办？
6. 客户不想购买怎么办？