

《服务礼仪》

【课程类型】 内训课程

【课程对象】 企业员工

【课程时间】 1-2 天

【课程地点】 客户自定

【课程方式】 讲师讲授、游戏、小组讨论、案例分析、现场练习、角色扮演、实战演

练等方式结合使培训效果达到最好!

【课程目的】

- 1、培养员工服务意识
- 2、培养员工服务六力
- 3、八大基础礼仪学习
- 4、5S+4心服务体系
- 5、DISC 性格解析
- 5、服务心态的转换

【课程大纲】

一、员工服务意识

1、马斯洛需求理论和服务意识

2、冰山理论和服务意识

二、员工服务六力

1、服务六力的概念

2、服务六力的关系

3、服务六力的建立

三、八大基础礼仪

1、仪容

2、仪表

3、仪态

4、眼神、微笑

5、站立行走、坐姿、蹲姿

四、5S+4心服务规范的建立

1、5S

2、4心

五、DISC性格解析

1、DISC性格分析

2、DISC 性格测试

3、DISC 客户沟通技巧

六、服务心态转换

1、物理空间换位思考

2、积极心理学角度思考

3、服务心态定位

4、精确定位，服务才能长出来