

服务礼仪与销售的联结

【课程背景】

服务的宗旨是礼貌、客人至上，全心全意为客人服务的理念是企业对员工最最基本的要求，而真正能够在服务过程中做到让客人满意往往都是要通过的一个又一个的服务细节去传递，这包含了服务意识与心态、服务规范、服务形象、沟通、处理投诉的能力等，而往往评估服务人员是否合格则会通过这些综合来考评的。

企业的管理层远没有一线员工直接接触客人的机会多，因为这是他们每天都要面对的人群，企业除了硬件设备外，往往员工就是传递企业文化和品牌形象最直接的窗口，也是客人评价这个企业品牌和文化最重要的衡量标准，所以说把一个没有被合格训练过的员工放在了服务客人的岗位上，那他/她有可能所带来的危害是非常大的，因此培训优秀合格的服务人员是企业发展和文化传承的首要大事。

我们通过十年多的专业研究和实战指导，成功验证了诚意并非是形式上的，而要通过不可计数浩瀚的细节去诠释，如何通过细节传递诚意，让职业更具人

性化，更能有效的帮助企业做强做大，传播品牌。

【课程收益】

通过学习和运用本课程中的知识，在服务场合中更自信，乐观，淡定，从容，灵活，专业的处理工作中的问题，针对不同客户的需要提供相应的销售服务。

【课程时长】 1天（6课时）

【授课方式】 讲授+互动+实操+视频+情境

【课程大纲】

第一部分 服务意识与心态

- 品德
- 态度
- 能力
- 素养

第二部分 服务形象与标准

- 形象功能
- 仪容仪表
- 服务妆容
- 服务表情

第三部分 服务的标准语言

- 声音的传递
- 服务常用语
- 有温度的表达

第四部分 服务中举手投足的表达

- 手位
- 引领
- 站姿
- 坐姿
- 走姿
- 蹲姿
- 递接物品

第五部分 服务情景中的细节与禁忌

- 迎候礼仪
- 称呼的艺术

- 电话礼仪
- 电梯礼仪
- 楼梯礼仪
- 引位服务

第六部分 服务沟通与投诉处理

- 服务的沟通目的是什么？
- 什么是有效的沟通？
- 倾听的艺术
- 客户为什么会发火？
- 明确投诉的原因
- 投诉的方式：当面、电话、书面
- 了解客人的真实想法
- 处理投诉的步骤
- 舒适的表达方

第七部分：销售密码与谈资

- 个人的销售优势与分析

- 画出我的生命密码导航图
- 解释 1-9 号人的主要特质
- 如何善用自我天赋发挥销售潜能

第八部分：掌握客户心理，了解客户需求

- 知己知彼--不同密码客户的真正需求
- 不同性格客户的沟通目标
- 务实、理想、远见主义者的身份体验
- 三大主义者心理需求解密与成交关键特质

第九部分：以服务促销售

- 体验客户感受的服务
- 价值销售法
- 顾客关系金字塔
- 让客户感动的四心
- 改变服务销售优势的四步骤