

礼所能及·礼竿见影

优质服务与自我成就

【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工作，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，把一个没有被训练过的员工安排在服务客人的岗位上任由发挥，所带来的危害难以想象，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。

服务的满意度是要通过一线人员传将体验的美好感受带给客人，通过细节传递温度，这将是更有效的帮助企业做强做大，传播口碑的最好宣传。

【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。

【课程方式】 知识讲授+分组互动++工具导入+实操训练+视频教学+情境模

拟

【课程时间】 1天（6课时）

【课程大纲】

第一部分 职业素养与情绪管理

- 职业的原动力
- 态度决定事情的结果
- 情绪背后的原因是如何影响着自己
- 情绪管理与有效疏导的方法
- 如何培养优秀的能力
- 个人价值如何有限的呈现

第二部分 服务服务形象与标准

- 形象功能

- 仪容仪表
- 服务妆容
- 服务表情

第四部分 服务的语言

- 声音的传递
- 服务常用语
- 有温度的表达

第五部分 规范的服务

- 手位
- 引领
- 站姿
- 坐姿
- 走姿
- 蹲姿
- 递接物品

第六部分 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

第七部分 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
- 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
- 舒适的表达方式