

“服务礼仪”培训大纲

【课程背景】

随着社会进步和人们生活水平的提高，服务业在社会大家庭中扮演着越来越重要的角色，站务员作为广大服务从业大军中的一员，在一定程度上代表着一个城市的文明形象。在面对竞争日益激烈的现代社会，掌握必要的服务礼仪，不仅是企业对员工岗位的外在要求，更是员工自我提高的内在要求。

【课程目标】

通过培训使学员了解服务礼仪的重要性 通过培训使学员掌握基本的服务礼仪要点及规范 通过培训使学员懂得塑造与个人风格相适的专业形象； 通过培训使学员改善自己的仪容和职业着装，塑造职业的服务形象； 通过培训使学员学会在服务过程中与客户交往的基本礼仪规范与技巧；

【授课方法】

现场互动问答教学为主，角色扮演，游戏互动，现场模拟训练，分组沟通，体验式分享和启示，使学习效果能发挥到最大的极致。

【授课特点】

用身边的榜样，触动学员心灵； □

采用案例教学和现场演练等方式，引人入胜； □

不停留在形式上的礼仪，与理念、意识、企业文化相结合。

【培训对象】 服务性相关人员

【课程时长】 1天（6小时/天）

【培训内容】

第一部分 礼仪的基础知识

- 一、 为什么要服务礼仪？
- 二、 什么是 服务礼仪？
- 三、 顾客是怎么流失的？
- 四、 现在的顾客要什么？
- 五、 我们服务什么等级？
- 六、 服务礼仪的六大准则
- 七、 服务礼仪的八大原则

第二部分 服务礼仪知识培训----仪容

- 一、 仪容的三点基本要求
- 三、 女性服务人员的仪容标准
- 四、 男性服务人员的仪容标准
- 五、 仪容中的细节规范和禁忌

第三部分 服务礼仪知识培训----着装

- 一、 服务人员着装的类型
- 二、 服务人员的着装的规范
- 三、 服务人员着装 TPO 原则
- 四、 配饰的佩戴规范和禁忌

第四部分 服务礼仪知识培训----体态

- 一、 什么叫体态语言
- 二、 服务人员的站姿训练
- 三、 服务人员的坐姿训练

- 四、 服务人员的蹲姿训练
- 五、 服务人员的走姿训练
- 六、 服务人员的手势训练
- 七、 服务人员的鞠躬训练

第五部分 服务礼仪知识培训----沟通

- 一、 沟通时的注意事项
- 二、 沟通时的规范用语
- 三、 沟通时的礼貌用语
- 四、 如何正确赞美客户
- 五、 如何正确指正客户
- 四、 表情在服务中作用
- 五、 服务人员目光训练
- 六、 服务人员微笑训练
- 七、 服务人员距离要求

第六部分 接待礼仪

- 一、 接待礼仪
- 二、 介绍规范
- 三、 握手规范
- 三、 引导礼仪
- 三、 电话礼仪
- 四、 名片礼仪
- 五、 电梯礼仪

六、 乘车礼仪

七、 会议礼仪

八、 送别礼仪