

“服务礼仪”培训大纲

—吕依玲主讲

【课程背景】

随着社会进步和人们生活水平的提高，走出家门的人越来越多，接待来自五湖四海的游客的服务质量成为衡量一个景区乃至一个城市的标志。服务业在社会大家庭中扮演着越来越重要的角色，服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，不仅是旅游优质服务的关键，同时也是解决旅游服务纠纷的润滑剂和改善企业内部的经营环境，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】旅游业服务人员

【课程时长】2天（6小时/天）

【培训内容】

第一部分 礼仪的基础知识——为服务加分

- 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“首轮”效应的开始----职业形象塑造

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

第三部分 穿出职业风采----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 你的举止会说话----仪态礼仪

- 一、 什么叫仪态语言

- 二、 服务仪态的价值所在
- 二、 亭亭玉立的站姿训练
- 三、 端庄大方的坐姿训练
- 四、 大方得体的蹲姿训练
- 五、 步履轻盈的走姿训练
- 六、 规范明确的手势训练
- 七、 亲切优雅的行礼训练

第五部分 只要开口就能打动客户-----沟通礼仪

- 一、 沟通时的注意事项
- 二、 服务时的规范用语
- 三、 正确有效倾听客户
- 四、 如何正确赞美客户
- 五、 如何正确要求客户
- 六、 无声服务语言之表情
- 七、 通过你的眼睛去服务
- 八、 打造亲切动人的微笑
- 九、 选择让人舒适的距离

第六部分 接待礼仪

- 一、 接待礼仪
- 二、 引导礼仪
- 三、 称呼礼仪
- 四、 介绍规范

五、 握手规范

六、 名片礼仪

七、 乘车礼仪

八、 送别礼仪

第七部分 寻找服务的发展之路

一、 卓越的客户服务之路

二、 重新认识客户

三、 服务产品开发

四、 服务可以创造价值