

《“星”服务、“心”体验：服务礼仪与沟通技巧》

【课程时间】1天

【培训对象】一线基层管理人员和服务人员

【培训

模式】60-70%实践练习和操作为主，30-40%理论讲授为辅。

【课程背景】服务人员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。”糟糕的职员形象及礼仪规范严重地损害、破坏企业的形象。

【课程目标】

1. 通过学习，让员工更系统的了解和掌握服务礼仪知识和行为规范。
2. 通过学习，让员工在实际工作中正确、熟练的应用服务礼仪，提高职业自信心。
3. 通过学习，让员工成为塑造行业良好形象的代言人，从而使顾客享受到更加优质的服务体验。
4. 通过从“知、情、行”的建构主义的行动学习模型，有效的改变学员的礼仪行为模式和习惯。

【课程大纲】

模块一：服务意识与角色定位

要从心开始

务？什么是客户需要的服务？

服务特征

- 服务意识提升能力模型
- 优质客户服务的五要素
- 良好服务意识和表现

式、 服务中的角色定位

- 你在为谁服务？
- 角色定位在服务中的重要性
- 以工作为傲，然后收起你的傲气—把自己训练成为优秀的客服人员

二、服务礼仪的本质

1、什么是礼仪

务礼仪的特点和形态原则

团队的个人形象、团队形象、企业形象

一、服务需

小组讨论：什么是优质服

1、现代服务环境下的

2、服

3、服务

模块二：服务人员的形象礼仪

员的仪容礼仪

规范

2、塑造良好的第一印象

- (1) 第一印象=首轮效应
- (2) 7秒决定对方对你的第一印象

一、服务人

1、服务人员仪容仪表

- 3、自信是服务人员形象的开始
- 4、为什么服务人员看上去美丽？

(1) 服装：制服的规范穿着
(2) 配饰选择与禁忌
的表情在服务中的价值与意义
情

2、眼神的运用

- (1) 注视的部位
- (2) 注视的角度
- (3) 注视的技巧
- (4) 注视的时间

3、面部表情（微笑）

- (1) 笑的种类
- (2) 微笑的要领
- (3) 笑容是提升好感度的捷径
- (4) 没有笑容就没有好的人际关系
- (5) 笑容是服务人员的第一项工作

二、饱满愉悦

1、面部表

模块三：服务礼仪正确规范仪态训练

壹、 服务礼仪中专业仪态规范及要求

- 1、服务中站姿的礼仪标准和规范
- 2、服务中走姿的礼仪标准和规范
- 3、服务中坐姿的礼仪标准和规范
- 4、服务中蹲姿的礼仪标准和规范

贰、 服务礼仪仪态专业训练

- 1、站姿训练（服务中正确的站姿、不良站姿）
- 2、走姿训练（服务中正确的走姿、不良走姿）
- 3、坐姿训练（服务中正确的坐姿、不良坐姿）
- 4、蹲姿训练（服务中正确的蹲姿、不良蹲姿、）

三、服务中常用的仪态规范

领的正确手势和情境变换

势的标准和特殊要求

的手持物品姿势

4、服务中递接物品的正确手势

5、服务中如何正确的展示物品

6、服务中正确与客人打招呼的仪态（点头、颌首、握手…）

7、结束服务如何送别客人

训练、模拟

1、服务引

2、服务中指引手

3、服务中正确

现场场景示范、

模块四：服务沟通与投诉处理技巧

一、服务沟通中的标准规范语言

1、服务礼仪的七声十七字

(1) 七声

(2) 十七字

2、服务语言原则

(1) 主动

(2) 热情

(3) 真诚

(4) 平等

(5) 友好

(6) 灵活

3、服务语言的要求

(1) 明晰准确

(2) 简明准确

(3) 态度和蔼

(4) 当好参谋

4、礼貌服务用语的正确使用

(1) 首先学好用日常礼貌用语

(2) 注意

说话时的举止

(3) 注意说话时的语

气、语调和语速

(4) 注意选择适当的词语

(5) 注意语言要简练，中心要突出

(6) 注意避免机械性的使用礼貌用语

(7) 注意不同语言在表达上的差别

5、礼貌服务用语

(1) 欢迎语

(2) 问候语

(3) 祝贺语

(4) 征询

语

(5) 答应语

(6) 道歉语

(7) 指路用语

(8) 答谢语

(9)

告别语

分享：服务忌语三十句

案例：祝您一路平安与祝您一路顺风的区别

二、学习服务心理学，提升服务沟通技巧

1、如何建立良好的第一印象？

2、与客户建立信任赢得好感的五大方法

3、练习三大有用的服务习惯

三、客户诉求抱怨与投诉应急处理

1、正确的认识投诉

(1) 抱怨≠投诉

(2) 何谓抱怨？

(3) 何谓投诉？

(4) 投诉是怎样发生的

(5) 本行业投诉发生的原因探究

二、正确应对处理客户抱怨与投诉

1、让客户快速恢复好心情的 CLEAR 法则

C-控制你的情绪(Control)

L-倾听顾客诉说(Listen)

E-建立与顾客共鸣的局面(Establish)

A-对顾客的情形表示歉意(Apologize)

R-提出应急和预见性的方案(Resolve)

2、准确判断投诉的四类人群性格特点

- 知己知彼---性格测试
- 冲动易怒型
- 权威严厉型
- 严谨博学型
- 随和宽容型

案例分析

【课程总结】 启动课后督导评估表