

服务礼仪—打造高品质星级服务

课程背景：

根据国家统计局数据,中国网上零售额同比增长 26.1%,传统零售业态零售额同比增长 7%,其中超市和百货店增速分别比上年同期回落 0.2 和 2.1 个百分点。

三胞集团董事长袁亚非指出：“中国实体零售要从冬天走向春天要经历 1.0 到 4.0 四个阶段。1.0 是招租联营,零售只是提供购物场所,而实体零售 4.0 是在 2.0(提供商品价值)、3.0(提供场景价值)的基础上,利用互联网手段,结合金融资源优势,打造精准服务和价值生态链。”

本课程针对提升员工礼仪素质与职业素养,从塑造职业形象到提高服务意识与服务水平,设计出一套适用于服务人员等一线岗位的 Total solution!

课程收益：

- ★ 懂得塑造与品牌、职业相符的专业有素形象；
 - ★ 提高服务人员服务意识并了解 CS 服务理念；
 - ★ 深入理解服务礼仪重要性并有效梳理服务工作流程及注意事项；
 - ★ 掌握服务顾客的礼仪细节,减少隔阂与距离感,从细微之处体现尊重与真诚；
- 服务团队；塑造服务阳光心态

课程时间：2 天,6 小时/天

授课对象：工作人员

授课方式：理论讲解+案例分析+故事分享+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

课程大纲

第一讲：CS 服务理念释义

一、Why—为何需要服务礼仪？

1. 竞争力五星盘
2. 服务竞争力诊断与改善方向
3. 服务人员角色认知与责任
 - 1) 服务员的烦恼与压力
 - 2) 情绪管理与阳光心态
 - 3) 做自己的头脑特工队
 - 4) 服务对象的特征与特殊性
 - a. 从行业的角度
 - b. 从职责的角度
 - c. 从产品的角度
 - d. 从服务的角度

二、What—何为 CS 服务理念？

1. CS 服务理念全新解析
 - 1) 从客户服务到客户感动
 - 2) CS 服务金字塔 5 阶段
2. 服务礼仪的应用目的
3. 以顾客为中心的服务文化
 - 1) 角色转换与换位思考
 - 2) 高品质服务与创新思维

第二讲：服务人员形象礼仪

一、首因效应

1. 瞬间把握第一眼！

讨论：做出你的选择，Who & Why?

2. 首因效应的启示

3. API 形象诊断

二、源于自然的四季色彩

1. 区分冷暖色系

1) 四季色彩理论

2) 你是暖男还是冷男？暖心公主还是冷艳女神？

2. 春夏秋冬四季型划分

1) 春季型人气质特征

2) 夏季型人气质特征

3) 秋季型人气质特征

4) 冬季型人气质特征

3. 四季色彩时尚应用 ABC

1) 春季型人色彩与款式搭配应用

2) 夏季型人色彩与款式搭配应用

3) 秋季行人色彩与款式搭配应用

4) 冬季行人色彩与款式搭配应用

三、Personal color 个人色彩诊断

1. 常用色彩诊断方法

2. 喜欢的颜色与适合的颜色

3. 眼影与口红的选色

四、职业形象塑造之发型规范

1. 发型要求—简单整洁大方

2. 韩国时尚发型分享

欣赏：韩剧中的干练女主发型品味

五、职业形象塑造之妆容礼仪

1. 化妆的意义与力量

1) before & after 妆前妆后对比

2) 基础护肤步骤与常识

2. 亮丽出门 OL10 分钟化妆术

3. 高雅男士面容修饰四部曲

讨论：男士公文包里最不能缺少什么？

六、职业形象塑造之着装礼仪

1. 工作服也穿出美丽！

1) 对待工作服的态度

2) 工作服穿着细节与注意事项

2. 同中求异—展现独特魅力

1) 款式相同，气质不同

2) 鞋袜搭配，和谐舒服

3. 着装 TPOR 原则

讨论：布朗违反了哪些原则？

4. 男士西装着装规范—穿出成功穿出品味！

自检：找茬时间

5. 女士套裙着装要求—穿出时尚穿出干练！

第三讲：服务人员形体仪态礼仪

一、微笑—最美的天赐正能量

1. 我们为什么微笑？

欣赏：微笑与不笑的天壤之别

2. 让微笑成为职业习惯

讨论：拉近距离必备法宝—微笑的神奇魅力

3. 真诚迷人的笑容怎样炼成？

讨论：易买得的微笑服务

演练：微笑与好感表情训练

二、目光接触的神奇力量

1. 有目光接触障碍？—请看宋宋情侣！

2. 真诚的目光胜似千言万语

1) 目光交流3个三角区

2) 注视角度与注视时间

三、优雅形体气质训练

1. 优美挺拔的站姿

2. 端庄高雅的坐姿

3. 自然得体的蹲姿

4. 洒脱自信的走姿

演练：自然亲和才是真正的气质美！

四、服务人员手势礼仪

1. 常用手势规范集锦

1) 引导与指引标准手势

2) 介绍与让请手势

3) 注意手势频率与幅度

演练：无言信号传递的威力

2. 物品递接手势规范

1) 书籍、文件的递送

2) 单据、现金的递送

3) 杯子、雨伞的递送

4) 特殊尖锐物品递送

第四讲：服务人员沟通礼仪

一、DISC性格测评与解读

1. Dominance 支配型/主导型

2. Influence 影响型/社交型

3. Steadiness 稳健型/支持性

4. Conscientiousness 服从型/思考型

探讨：判断我的客户

二、DISC性格特质分析与应用

1. 如何与 D 型客户沟通与相处
2. 如何与 I 型客户沟通与相处
3. 如何与 S 型客户沟通与相处
4. 如何与 C 型客户沟通与相处

四、如何为 DISC 性格特质的客户解决问题

1. 针对 D 型客户的解决方案
2. 针对 I 型客户的解决方案
3. 针对 S 型客户的解决方案
4. 针对 C 型客户的解决方案

五、DISC 日常简易辨别法

1. 一眼看穿 D 型人——一个字“直”
2. 一眼看穿 I 型人——一个字“圆”
3. 一眼看穿 S 型人——一个字“平”
4. 一眼看穿 C 型人——一个字“细”

第五讲：服务人员服务礼仪

一、电话礼仪

1. 接听电话 5 大职责
 - 1) 电话无障碍畅通
 - 2) 对本项目了如指掌
 - 3) 具备丰富相关知识
 - 4) 详细记录顾客信息
 - 5) 对每一通电话的责任感
2. 接听电话 6 个步骤 3 个核心
 - 1) 开场白：电话也有第一印象
 - 2) 称呼与回应
 - 3) 有始有终的温馨结束语
3. 拨打电话 4 部曲
4. 电话礼貌用语技巧
5. 声音形象练习
 - 1) 流畅的标准普通话
 - 2) 语速适中、语调呈升调
 - 3) 声音与表情、姿势的关系

二、接待礼仪

1. 称呼五颜六色
 - 1) 商务场合通用 5 种称呼
 - 2) 常见称呼 5 个禁忌
2. 介绍的艺术
 - 1) 自我介绍——别出心裁定义名字
演练：吸引人的 10 秒钟与一分钟自我介绍
 - 2) 解决头等头疼问题——先介绍谁？
案例：王秘书犯了什么错误？
3. 交换名片——开启商务交往的大门
 - 1) 小名片大学问：如何索取名片？
 - 2) 递送名片要适时有序

3) 接收名片注意细节

演练：印象最深刻的名片递送

4. 握手言‘合’—友好合作的开始

1) 握手的由来与意义

2) 握手方式与顺序

3) 握手 5 大禁忌

演练：海伦凯勒的握手

5. 接待服务 MOT 关键时刻应用

第六讲：服务人员六种正能量观念

一、企图心

1. 人的一生，做任何一件事情，你要有清晰的目标！

2. 知道自己想要什么，想去哪里？

3. 然后去追随、去坚持、不放弃！

二、自信心

1. 在自信心面前，有三种人不可以看不起自己！

2. 是哪三种人？

3. 建立自信心的五大工具是什么？

三、进取心

1. 这是每个人都需要学习的！如何去学会保持永远乐观！经典案例解剖！

四、平常心

1. 用平常心面对顾客的拒绝

五、感恩的心

1. 感恩一切应该感恩的人？

六、在意客户的“问题”和“感受”

1. 经典案例对上述六种正能量心态进行精辟讲解。

课程收尾

1. 思维导图回顾课程

2. 画计划树

3. 分享与结语