

VIP 接待服务礼仪

课程背景：

接待 vip，就必须训练接待人员的高端接待服务礼仪规范。

有形、规范、系统的高端服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和 vip 客户交往中赢得理解、好感和信任。

课程收益：

- 掌握有形规范的 vip 接待礼仪
- 掌握接待话术
- 随机应变 vip 接待技巧

课程大纲

第一天：

第一讲：仪容仪表礼仪——高端接待人员职业形象塑造

一、标准化高端形象打造

- 1、仪容礼仪--男接待员高端形象打造
- 2、仪容礼仪--女接待员妆容打造

(学员带上化妆品现场实操，考核，以达到国际标准)

- 3、发式要求及打造技巧 (发饰要求皮筋、发卡、隐形发网、定型技巧)

(学员带上化妆品现场实操，考核，以达到国际标准)

二、仪表礼仪—形象规范

- 1、制服穿着规范
- 2、服务人员饰品、丝巾的选择及领带佩戴方法

第二讲：高雅儒雅气质训练——高端接待员必备素养

一、标准站姿、坐姿、行姿、蹲姿

1、理论讲解+实操训练

二、端，拿，递，送

1、端拿递送的规范--理论讲解+实操训练

2、端拿递送的注意事项

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

第二天：

第三讲：vip 接待技巧礼仪

一、鞠躬礼仪

1、鞠躬礼仪

2、明确鞠躬礼仪要求

二、手势礼仪

1、引领手势

2、双手递接物品

3、指示手势

三、迎送礼仪

1、来有声，迎

2、离有礼，送

四、敬语礼仪—高端接待专用话术

1、政务接待话术

——称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语

——称呼礼仪及技巧

——问候语——如何说第一句话；语言寒暄训练；自我介绍技巧；

——赞扬他人的技巧、面对投诉客户的语言技巧、接听公务电话的基本要求和禁忌

2、商务接待话术

——称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语

——称呼礼仪及技巧

五、微笑、眼神礼仪微笑礼仪的标准、眼神礼仪标准

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员达到标准仪态规范

六、常用商务礼仪

1、自我介绍及握手礼仪

2、陪同与引领要求

3、行走、上下楼梯

4、进出电梯礼仪

第四讲：vip 接待经典案例解析

情景模拟演练 1 小时，培养学员随机应变的高端接待水准