

礼赢人心——精品服务礼仪

授课老师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

中国首富王健林在节目里曾经预言：未来中国最具发展潜力的三个行业是娱乐、体育、休闲。而中国正日益兴起的3亿中产阶级带领人们进入了全新的精细化服务体验时代，市场竞争的激烈愈加要求服务行业从业人员具备高品质的服务礼仪，在服务活动中有一句形象的描述：只有让客户三秒内“喜欢”上你或你的企业，才会有接下来的3分钟，3小时、或3年的交往，由此可见服务中“细节决定成败”是至关重要的。

而此课程是服务行业及领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工素质、优化服务的必备课程，本课程在此基础上结合本企业的实际情况，从服务礼仪标准、服务场景的灵活运用、技巧提升，以及一系列的讲授与训练。大幅度提升员工工作中的服务技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。

■ 课程效果 (Effect)

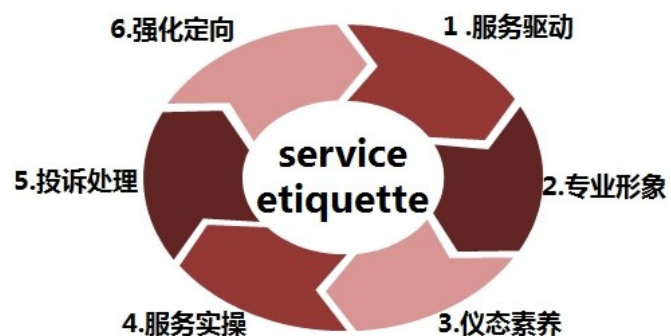
- 1、使学员树立优质服务理念和调整服务心态
- 2、掌握服务礼仪各细节及运用
- 3、掌握服务中的肢体语言密码识人读心，精准服务营销
- 4、掌握服务沟通礼仪的实际运用，成为服务沟通高手

■ 课程对象 (Object)

服务型企业中层、及各部门岗位工作人员

■ 培训时限(Time) 2天，6小时/天

■ 培训方法(Methods) 培训师主讲、现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等



课程模型汇总

何慧老师

■ 课程主体内容 (Main points)

第一讲、精品服务礼仪——服务驱动力

头脑风暴：

1、导入服务礼仪的重要性及原则

- 1) 优质服务的定义

2、服务意识--对服务人员的岗位要求

- 1) 有没有服务意识--服务就是为别人工作!

案例分析：《轰动全国的服务引起的血案》

3、服务人员的职业素养：精通业务、坚守岗位、勤奋工作、团结协作

4、什么是优质客户服务？

小组讨论：你所经历最棒的优质服务？

5、结论：优质客户服务从哪儿而来？

- 1) 客户感知 vs. 客户期望
- 2) 服务对于我的价值在哪？

案例分析：《超级香港之行》《最贴心的酒店服务》

第二讲、人气爆棚的服务亲和力----形象塑造 (示范+演练)

1、首因效应——3分5秒征服世界

- 1) 别人眼中的你 体验游戏
- 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
- 3) 良好职业形象“TPO+W”法则

2、仪容仪表礼仪——服务人员职业形象塑造

2、仪容礼仪--男士职业形象打造

- 1) 男士发型打造
- 2) 男士干净整洁面容打造方法
- 3) 男士着装规范：西装、TOP心理学

3、仪容礼仪--女士职业形象打造

- 1) 女士发型打造(皮筋、发卡、法网、定型技巧)
- 2) 女士职业妆容打造
- 4) 女士仪表：整齐规范标准、丝巾搭配、鞋袜配饰
- 5) 女士工作制服穿着禁忌及丝巾搭配

现场演练：请学员上台做模特，由学员点评，以人为例，正醒自我(正面，反面)现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表

4、阶段性总结及承上启下

第三讲、服务从业人员仪态训练（实操+演练）

1、服务接待标准站姿

- 1) 男士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练
- 2) 女士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练
- 3) 站姿中面部表情训练
- 4) 站姿体态训练方法

2、服务接待标准坐姿

- 1) 男士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练
- 2) 女士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练

3、带客服务中的标准行姿

- 1) 男士标准行的规范--理论讲解+实操训练
- 2) 女士标准行的规范--理论讲解+实操训练

5、端，拿，递，送服务流程规范

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

6、阶段性总结及承上启下

第四讲、礼仪的实际服务运用——细节决定成败

1、引领接待鞠躬礼仪

1) 鞠躬礼仪的起源

2) 明确鞠躬礼仪要求

3) 鞠躬礼仪的种类及场合区分--理论讲解+实操训练

2、引领礼仪

1) 引领人员方位

2) 引领手势--理论讲解+实操训练

3) 引领手势：企业手势操训练

3、敬语礼仪

1) 礼貌用语种类

2) 称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语

4、文明用语使用方法及注意事项

1)语言魅力训练--语言清晰度、亲和力；音量控制；语态控制。

2)称呼礼仪---陌生客户如何称呼?熟悉的客户如何称呼?

3)问候语---如何说第一句话；语言寒暄训练；自我介绍技巧；

4)赞扬他人的技巧

5)引导、分流客户的语言技巧

6)产品介绍的语言技巧

模拟训练：学员互动，头脑风暴，模拟真实的工作场景

5、亲和力训练——微笑礼仪

- 1) 微笑礼仪的标准
- 2) 筷子训练法--理论讲解+实操训练

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

6、服务接待座次礼仪

- 1) 乘车礼仪
- 2) 会议座次
- 3) 电梯礼仪

情景剧小品：《接到上级指派的接待任务》

7、通讯礼仪——正确使用工作场景中的电话

- 1) 接听电话及打电话话术
- 2) 听电话前、中、后的规范流程
- 3) 现场实操电话礼仪：以及对照自测工具表来评分、点评

8、阶段性总结及承上启下

第五讲、客户投诉处理及沟通礼仪

1、如何针对顾客身份去抓住顾客--特殊顾客分类

- 1) 弱，病，残分类及特性
- 2) 老，小，孕分类及特性
- 3) 13种普通客户类型解析

2、与客户沟通技巧(冷静、理智、策略)

- 1) 耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议
- 2) 自身失误立即道歉
- 3) 受了委屈冷静处理
- 4) 拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论

3、投诉处理流程

- 1) 服务业客户投诉五步法
- 2) 如何将投诉处理预防在发生之前?
- 3) 如何在客户投诉过程中有效处理投诉?
- 4) 客户投诉后如何有效跟踪客户是否满意?

案例：《难忘的一次投诉处理经历》

4、现场演练：学员研讨，得出结论。情景模拟

5、阶段性总结及承上启下

第六讲、课程回顾及学习评估

- 1、学习成果分享
- 2、学习计划：工具表的运用及落地计划
- 3、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具汇总：

