

《冬奥有我·窗口文明—售票厅服务礼仪》实战培训大纲

培训老师：袁利红 培训时间：2天

培训背景：2022年北京冬奥会，汇聚全球来客。北京作为一国之都，作为冬奥会的主办城市，再次赢得全球目光、世界瞩目。

借此盛会契机，首都精神文明办计划开展一系列加强冬奥会精神文明建设之活动。通过线下活动参与，提升窗口服务行业人员的基本规范和礼仪素质，调动广大群众的积极性，营造良好的人文环境与社会环境，在言谈举止之间展现首都人文明素质，通过岗位人员服务形象彰显东道主礼仪之邦风范，助力2022北京冬奥会成功举办。

培训对象：售票厅一线服务人员及管理人员。

培训目标：

- 1.通过培训，使售票厅一线服务人员及管理人员加强“我是祖国的名片，世界因我而认识北京、认识中国”的理念。
- 2.通过培训，打造售票厅一线服务人员及管理人员精品形象，并掌握服务形象的价值。
- 3.通过培训，打造售票厅一线服务人员及管理人员规范仪态，呈现训练有素、整齐划一、精彩亮相。

4.通过培训，使售票厅一线服务人员及管理人员掌握与顾客交往的相关规则。

5.通过培训，增强售票厅一线服务人员及管理人员之间及团队与外部的沟通与理解，提高凝聚力，提升与顾客的沟通能力，展现服务温度，提高员工绩效。

6.通过培训，打造售票厅一线服务人员精细化服务流程，使服务行为恰到好处地呈现给顾客，获得顾客的满意度和好口碑。

一、冬奥志愿者概述

- 1.冬奥有我，首善有我
- 2.志愿者服务冬奥的价值体现

二、售票厅优质服务——关注顾客体验的服务

- 1.满足需求已经落伍，关注体验方能致胜
- 2.顾客体验的三个层次
- 3.惊喜体验与顾客口碑及顾客忠诚度

三、售票厅优质服务——顾客体验来自员工形象

(一) 关注顾客体验的精品服务形象

1. 规范的服装配饰
2. 适宜的仪容修饰

3. 热情的言语交流

(二) 关注顾客体验的规范仪态

1. 站姿礼仪及灵活运用

2. 手势礼仪及灵活运用

3. 坐姿礼仪及灵活运用

4. 走姿礼仪及灵活运用

5. 蹲姿礼仪及灵活运用

6. 微笑礼仪及灵活运用

7. 用目光读懂客户

8. 有礼的递物接物

四、售票厅优质服务——重视顾客体验的现场服务接待礼仪规范

1. 问候礼仪——走进顾客内心

声音的魅力

问候的禁忌

2. 称呼礼仪——文雅得体闻者心悅

称呼的作用

常用称呼

不宜采用的称呼

3. 鞠躬礼仪——表达真诚

问候鞠躬

路遇鞠躬

送别鞠躬

道谢、道歉鞠躬

4.引导礼仪—洒扫庭院热诚相待

引导手势

上下楼梯

进出电梯

走廊引导礼仪

五、售票厅优质服务——重视顾客体验的沟通交流

1. 破冰游戏

2. 有效沟通的规律

3. 沟通中“说”的礼仪和技巧

4. 沟通中“听”的礼仪和技巧

5. 沟通中“看”的礼仪和技巧

6. 语言表达的四重美

7. 常用文明言语的巧用

8. 简单易行接近他人的技巧

9. 讲究夸赞他人的技巧

10.两种常用语言的优化方法

11.学会回避顾客的短处

12.处理顾客异议的技巧

六、售票厅优质服务——精细化服务流程

1.售票服务流程

2.验票服务流程

3.咨询服务流程

七、课程总结

八、培训方法

培训将采取情境-绩效绑定、人体雕塑、沙盘制作、游戏等课堂呈现技术，以训练为主，讲解为辅。