

# 营业厅金牌服务礼仪

## 课程收益：

客户至上、服务至上是当今企业经营的精髓，尤其对于燃气行业而言，对服务品质的要求更高。本课程将通过营业厅服务礼仪、上门服务礼仪、与客户沟通及客户异议处理四大模块，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，统一服务规范化流程，打造一线人员之完美形象，使员工能与客户零障碍沟通，从而提升客户的满意度，塑造企业的美誉度。

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程方式：**幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

**课程对象：**服务人员

## 课程大纲

### 第一讲：树立卓越的服务意识和的心态

#### 一、领悟服务的真谛

#### 二、什么是服务的三重境界

#### 三、马斯洛人类需求层次论的启迪

#### 四、态度决定一切

#### 五、五大优质服务心态

1. 感恩之心
2. 自信之心
3. 热情之心
4. 宽容之心
5. 危机之心

### 第二讲：营业厅人员职业化形象塑造

#### 一、穿出公司形象——职场着装 TPO 原则

#### 二、男士职业套装着装秘籍

1. 职业西服、西裤如何穿着？
2. 衬衫的穿着细节
3. 领带的搭配

#### 三、女士职业套装着装秘籍

1. 女士职业装穿着
2. 配饰：百变丝巾
3. 胸牌的佩戴高度
4. 丝袜可以不穿吗？
5. 着装禁忌

#### 四、职业妆容礼仪

1. 发型
2. 面容

3. 女士职业淡妆
4. 指甲
5. 口腔气味
6. 体味

### 第三讲：营业厅优质服务仪态

#### 一、岗位标准站姿

#### 二、面对客户时的坐姿

#### 三、营业厅内的行姿

1. 穿过长廊
2. 上下楼梯
3. 进出房门

#### 四、标准拾物蹲姿

### 第四讲：营业厅接待客户服务流程礼仪

1. 迎送宾客
2. 叫号手势训练
3. 面部表情：微笑示意与眼神关注
4. 服务标准化语言及敬语使用
5. 业务办理——准确、快捷、高效
6. 递送凭据手势
7. 送客礼仪

### 第五讲：上门服务礼仪

1. 仪容仪表准备
2. 敲门入户
3. 现场查勘和过程服务
4. 客户验收和现场清理

### 第六讲：零障碍客户沟通礼仪

#### 一、客户沟通三大心理效应

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

#### 二、超级实用客户沟通技巧

1. 态度性技巧
2. 行为性技巧
3. 倾听技巧
4. 共情技巧

#### 三、言语沟通技巧

1. 合适称谓
2. 赞美开场
3. 交替使用开放式和封闭式提问
4. 语言简洁幽默
5. 言语中的禁忌

#### 四、非言语沟通技巧——“55387 定律”

1. 面部表情
2. 目光接触
3. 身体语言
4. 人际距离
5. 语音语调

#### 第七讲：如何处理客户不满与投诉

1. 客户为何选择不投诉
2. 无法妥善处理投诉的后果
3. 怎样使投诉客户转变为忠诚客户
4. 处理投诉时的心态准备
5. 完善处理投诉的“四步圆舞曲”

课程中会有多处案例演练和模拟演练，真正做到让学员学到就能用到，用到就有效果！