

# 卓越客服的职场塑形训练

## n 课程目标：

商务礼仪价值千金！对于服务行业的从业者，需要有良好的外在形象和谈吐，才能赢得客户的信任和尊重，并极大程度地促进销售的产生。只有人显得值钱，产品才能卖得值钱。而举手投足、一言一行是可训练的行为习惯，也是职场人持续发展的基石。

此课程从“心”开始，使员工了解职业形象和沟通对个人的重要性，服务礼仪对于企业品牌的重要性，激发员工内在热情，培养员工多种最实用的服务意识；进而，从“身”方面培养员工专业的职业画像，在仪容、仪表、仪态等细节方面打造专业的职场形象，同时侧重交际礼仪，了解沟通技巧，创造良好的客户印象和销售土壤。

内容从内而外，专注培养一线服务人员的专业素养，促进团队业绩达成，同时，树立卓越的企业品牌形象。

## n 课程对象

一线服务员工

## n 课程时间

6小时

## n 课程形式

- Ø 案例分享
- Ø 小组讨论
- Ø 情境演练
- Ø 团队游戏
- Ø 形体训练

## n 课程大纲

### 第一模块：“心”的准备 – 服务意识打通

热身练习：形象影响个人品牌，继而影响人的社会价值

- 一、客户的决策与服务的关系
  1. 客户的决策是主观而情绪的
  2. 客户的决策波动受到哪些因素影响
  3. 服务在客户决策过程中贯穿始终
- 二、服务和营销的关系
  1. 把客户从别人的鱼塘抓到自己的鱼塘
  2. SAS 航空公司的 1 亿服务价值
  3. 经典案例中的服务营销分析
- 三、服务意识是服务的第一步
  1. 思维定势形成不同客户的认知

2. 客户什么时候需要我们的服务？
3. 客户需要什么样的服务？
4. 最常用的服务意识
  - 积极主动
  - 尊重备至
  - 客人差异
  - 需求导向
  - 及时反馈
  - 多做一点
  - 快捷高效

#### 四、服务从心开始

1. 快乐工作心态-工作是礼物
2. 感恩心态-客户给我们机会
3. 积极阳光心态-正向思考的力量

### 第二模块：给客户良好的印象 - 职业形象与礼仪

#### 一、第一印象的重要性

1. 首因效应可以影响一个国家的历史进程
2. 哪些因素会影响第一印象
3. 房地产公司里的音乐魔力
4. 星巴克醉人的香气

#### 二、服务人员礼仪概述

1. 礼仪≈企业利润
2. 得体的礼仪为你的服务加分

#### 三、服务人员仪容礼仪规范

1. 职业形象是客户对你能力的解读
2. 仪容要求---你的脸就是一张企业名片
3. 头发是你的第二张脸
4. 服务人员手部要求细节

#### 四、服务人员仪表礼仪规范

1. 着装规范
2. 鞋、袜规范
3. 领带、饰品规范

#### 五、服务人员仪态礼仪规范

1. 服务中各种姿势的要领：站、立、坐、行、蹲
2. 手势服务人员的制胜法宝
3. 克服不雅的姿势
4. 眼神的规范与运用技巧
5. 微笑的魅力及训练

#### 六、日常交际礼仪

1. 电话礼仪
2. 名片礼仪
3. 引路礼仪
4. 电梯礼仪

### 第三模块：为客户提供服务 - 高情商沟通

#### 一、沟通原则---万变不离其中

1. 服务人员的态度最重要

2. 目标明确，让客人听的明白
3. 不说专业术语，使客人困惑
4. 客人最重要

## 二、理解需求

1. 顾客的需求包括业务、信息、情感和精神需求
2. 理解需求四部曲：望闻问切
3. 服务人员必须是好的倾听者
  - 倾听的三个耳朵
  - 倾听时的肢体语言
  - 感受客户心理活动，体验与客户共情

## 三、满足需求

1. 有声原则-说的技巧
  - 服务业中的魔力用语
  - 主动打招呼
  - 应该说什么话？如何说？
  - 使用积极的语言，把责任留给自己
2. 有声语言的技巧
  - 如何说让客户有兴趣的话
  - 如何说委婉的话
  - 如何说夸奖的话
  - 如何说具体生动的话
3. 问的艺术：如何有效发问
  - 开放式提问的好处
  - 如何提问

## 四、当受到权限和政策限制的情况

1. 肯定客户
2. 表示愿意灵活/尽力
3. 调整客户期望值
4. 寻求双赢的解决方案
5. 让他感觉好

