
《职业化服务心理礼仪》

课程介绍：

《职业化服务心理礼仪》是一门操作性极强的课程，旨在为中国企业及其从业人员提供较为系统的、实用的顾客服务礼仪规则、规范和技巧，通过介绍服务礼仪的基本原则、规范和知识技能，帮助人们树立良好的企业形象和个人形象，减少失误和误会，从而赢得更多的商机和信任，取得事业的更大成功。

课程收益：

- ◇ 提高服务礼仪修养的意义和学习服务礼仪的必要性；
- ◇ 了解礼仪的发展与实操性，理解服务礼仪的内涵；
- ◇ 运用服务礼仪的基本原则进行商务交往；
- ◇ 展现中国企业职业化形象与国际化风采。

课程时间：2天（6小时/天）

培训形式：案例解析、情景模拟、视频赏析、分组研讨、现场答疑。

课程内容：

第一部分：职业化与服务心理 服务礼仪就是竞争力

- 一.态度 > 技能，细节造就完美。
- 二.你的魅力——不仅来自工作能力，更来自于专业的形象和举止。
- 三.内强个人素质、外塑企业形象；
人际关系的润滑剂、现代竞争的附加值！

◆培训方式：讲解、案例、提问、参与

第二部分：职业化服务人员视觉形象篇

- 一.面容修饰及其误区
- 二.男士着装形象
- 三.男士着装搭配技巧
 - 1.日常场合装搭配
 - 2.宴会场合装搭配
 - 3.谈判/签约场合装
 - 4.其他场合装搭配
- 四.首饰配饰搭配技巧
- 五.商务交往仪态禁忌
- 六.员工自我形象扫描

◆培训方式：讲解、示范、参与、展示

第三部分：职业化服务人员行为举止篇

- 一.有效的见面礼节
 - 1.致意：老顾客/新顾客
-

-
- 2.称谓：放大身份和尊严
 - 3.握手：体现修养与风度
 - 4.寒暄：必要但适可而止
 - 5.介绍：不仅表达尊与次
 - 6.名片：方寸世界的艺术

二.顾客接待礼仪

- 1.顾客接待前的了解
- 2.接待及细节的安排（含机场/酒店接送，根据需要安排）
- 3.迎三送七、三声三到
- 4.顾客接待的行为协助
 - (1) 陪同引导中方位要求
 - (2) 引领的协助细节：进出电梯/房门
- 5.接待中如何照顾全体
- 6.陪同中讲解介绍礼仪
- 7.座位了解：谈判、餐桌、洽谈、乘车（配图）
- 8.接待中如何得体送客
- 9.顾客接待中常见禁忌

三.顾客拜访礼仪

- 1.顾客拜访预约艺术
- 2.何时到达时机要求
- 3.拜访有效的开场白
- 4.如何使用接近语言
- 5.人际关系黄金距离
- 6.拜访中告辞的时机
- 7.顾客拜访禁忌行为

四.餐桌交际艺术

- 1.邀约时机与艺术
- 2.点菜艺术的表达
- 3.餐桌敬酒的要求
- 4.餐桌话题的艺术
- 5.与领导同桌要求
- 6.作客的餐桌礼节

◆培训方式：讲解、案例、示范、展示、模拟

第四部分：职业化服务人员沟通语言篇

一.交谈沟通艺术

- 1.获取好感的法则
- 2.了解顾客/选择话题
- 3.如何用顾客语言说话
- 4.顾客拒绝的处理艺术
- 5.顾客交谈沟通的禁忌
- 6.表达出对产品的喜爱
- 7.顾客交谈沟通的障碍
- 8.沟通特殊情况的处理
- 9.交谈沟通的微表情
- 10.商务沟通中的忌语

二.内部交往沟通

- 1.尊重领导是天职
 - (1) 随和并非可以随意
 - (2) 汇报的时机与礼节
- 2.尊重同事是本分
 - (1) 团结合作/摒弃私情
 - (2) 换位思考/积极配合

◆培训方式：讲解、案例、示范、展示、互动

第五部分：职业化服务人员冲突管理篇

一.冲突的顾客“是朋友不是敌人”

1. 顾客投诉的价值
 - (1) 顾客的投诉是礼物
 - (2) 顾客投诉的信息是宝贵资源
 - (3) 顾客投诉是维护顾客关系的良机
 2. 顾客投诉的快速反馈
 - (1) 现场应急反应——维护良好环境氛围
 - (2) 让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
 - (3) 充分道歉——控制事态稳定
 - (4) 收集信息——了解问题所在
 - (5) 再次征求顾客意见——提出解决方案
 3. 顾客投诉的原因分析
 4. 顾客投诉的解决方案建议
 5. 投诉正是忠诚用户的一大特征
 6. 顾客投诉的长期跟踪服务
-

二.顾客投诉“现场处理”技巧

1. 更好解决问题的技巧
 - (1) 为顾客提供选择
 - (2) 诚实的向顾客承诺
 - (3) 适当的给顾客一些惊喜
2. 投诉用户的情绪引导
 - (1) 发生歧义时不要争论
 - (2) 不要一一回答，把握重点
 - (3) 适当提问分散用户注意力
3. 认同顾客的感受
 - (1) 正确归类顾客的表现
 - (2) 换位思考
 - (3) 响亮的告诉用户你理解他
4. 明确立场，学会和顾客说“不”
5. “听”的技巧
 - (1) 适时回应
 - (2) 适时重复
 - (3) 培养足够的耐心听用户把话说完
6. 提问的技巧
 - (1) 开放式的提问
 - (2) 封闭性的提问
 - (3) 引导性的提问
7. 对付难缠顾客的技巧
 - (1) 威吓型
 - (2) 发牢骚型
 - (3) 否定型
 - (4) 无所不知型
 - (5) 拖延型
8. 顾客的无礼要求如何处理
 - (1) 看看顾客的“无礼要求”有没有共性
 - (2) 使用适合的表达技巧

谢谢您的浏览与惠存，顺祝一切顺利!
