

# 服务仪态与训练

## 一、课程收益

- 1、通过培训使员工形象、个人举止、对**客服务**方面达到标准要求，满足客户的期望值，增加客户满意度。
- 2、通过培训使员工了解职场礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态，提升员工的职业化素养。
- 3、通过培训为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更好的收益。
- 4、帮助参与者训练一套规范化的礼仪习惯以及做事方式。

## 二、课程特点

通过大量的训练，包括案例分析、图片对比、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、互动游戏等形式，让学员在知性、热烈、投入的状态中，体验举止仪态礼仪约定俗成的标准，从而提升自己目前的形象举止。讲授的观点简单实用，容易记忆，可以学完就用，而且用之有效。

## 三、时间：1天

## 四、课程大纲

### 第一讲 礼仪与职业形象—职场人士的必修课

一、礼仪的起源、定义以及内涵；

二、职场人士学习礼仪的作用

内强个人素质、外塑企业形象；企业现代竞争的附加值；人际关系的润滑剂

三、职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面。

### 第二讲 仪态举止礼仪—职业魅力的个性化展现

一、表情礼仪：微笑与眼神

1、表情的重要性

案例：婴儿的微笑与情人的眼神

2、如何训练你的微笑——微笑让你充满阳光

(1)、微笑的魅力与微笑训练法

(2)、训练三种不同含义的微笑

3、如何训练你的眼神—眼神传递你的友好

(1)、不同目光凝视区域的区别

(2)、眼神训练方法

### **(3)、训练三种不同含义的眼神**

## **二、优雅的行为举止**

### **1、女士三种站姿与男士三种站姿的讲解与训练**

(基本训练站姿的要领：脚、腿、腹、胸、臀、腰、肩、颈、头、臂、手、表情)

### **2、女士七种坐姿与男士两种坐姿的讲解与训练**

(基本训练坐姿的要领：脚、腿、上身、表情)

### **3、阅兵的站姿方法展示**

### **4、男士与女士的走姿训练**

(基本训练坐姿的要领：肩、头、脚、驱体、步幅、速度、手、表情)

### **5、端庄得体的蹲姿：方法与要领**

(基本训练要领：肩、头、膝盖、胸、手、表情)

### **6、引领礼仪：走廊、上下楼梯、进出电梯时，如何引领客人。**

## **三、服务仪态训练与点评**

## **四、工作场景对客服务礼仪操作与点评**