
服务仪态礼仪与训练

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