

礼仪赋能，塑造品牌——门店服务礼仪提升

课程背景：

在门店竞争日益激烈的今天，门店对人才的要求更是多元化，在很多情况下，门店人员的个人形象、服务质量是和门店销售的产品等量齐观的。服务是最能够创造价值的手段，体现良好的服务离不开礼仪的运用。不论多好的产品，留住客户最终是取决于工作人员的礼仪和态度。作为初次与客户接触的门店工作人员，通过专业规范服务的流程和细节，通过想客户之所想、急客户之所急，让客户真正感受到被尊重被认可，感受到了企业细节专业的服务。

好的服务要用心，要把尊重真正传递出去，这就是门店服务礼仪，即服务中践行礼仪，在礼仪中传递服务。礼仪能使门店人员做到：一礼在手，品牌更有。

课程目标：

- 1、使门店工作人员树立正确的服务意识与观念，了解客户服务的真正含义。
- 2、使员工拥有良好的职业意识及职业形象，掌握标准礼仪行为规范，让得体举止来体现门店工作人员的专业程度。
- 3、通过培训使门店工作人员掌握应该如何规范和优化自己的语言，让客户感受到我们的真诚和用心。
- 4、通过语言沟通通道的学习，掌握与客户沟通的技巧，维护客户关系。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业员工，门店销售服务人员

课程方式：分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

课程大纲：

第一讲：树立卓越的品牌服务意识和心态——好的心态会赢得更好的市场

壹、 领悟服务的真谛

- 1、服务是什么？商品与服务的关系
- 2、为什么需要优质的服务？(优/劣质服务对企业的影响对比)

贰、 格局再大，赢在细节

- 1、重新定义客户地位，对“顾客是上帝”全面诠释
- 2、服务满意度的四个进阶层次

三、 精准服务五步骤

- 1、显示积极的服务态度
- 2、了解客户的需求
- 3、满足客户的需要
- 4、确保客户成为回头客
- 5、让客诉转化为财富

第二讲：塑造得体的门店展示形象——穿出属于品牌的形象名片

一、 领悟服务的真谛

- 1、 职业妆容打造（化妆实操）
- 2、 三款职业盘发（盘发实操）

二、 面部表情管理

- 1、 眼神目光的使用（看哪里，怎么看，看多久）
- 2、 亲切灿烂的笑容（长期+短期训练）

三、 仪表着装细节

- 1、 门店人员着装规范
- 2、 胸牌（卡）的佩戴
- 3、 丝袜、皮鞋、饰品搭配
- 4、 三一定律、三三常识
- 5、 各类着装禁忌

第三讲：体现优雅得体的仪态举止——举手投足间彰显素养内涵

壹、 自我仪容仪表整理操

贰、 迎接顾客标准站姿

三、 愉快稳定的行姿

- 1、 穿过长廊
- 2、 上下楼梯
- 3、 进出房门

四、 介绍产品正确坐姿

五、 标准拾物蹲姿

六、 手势礼仪规范

- 1、 指引手势
- 2、 介绍手势
- 3、 接递手势

第四讲：打造细节难忘服务回忆——接待流程细化规范

一、 接待三声，迎三送七

- 1、 来有应声、问有答声、走有送声
- 2、 接待文明用语、三到

二、 难忘服务的细节打造

- 1、了解令人不悦的服务表现
- 2、迎接客户的三阶段行礼
- 3、注意危机提醒
- 4、端茶倒水礼仪
- 5、客户信息搜集整理

第五讲：建立对客高效沟通模式——服务精英不得不知的语言技巧

一、 人际沟通三大心理效应

- 1、首因效应
- 2、近因效应
- 3、晕轮效应

二、 超级实用沟通技巧

- 1、态度性技巧
- 2、行为性技巧
- 1) 倾听技巧——倾听的五大层次
- 2) 共情技巧——共情的三大方法

三、 温馨合宜的招呼语

- 1、使用顾容易懂的话语
- 2、简单明了的礼貌用语
- 3、生动得体的问候语
- 4、顺应顾客，与其进行适度的交谈
- 5、充满温馨关怀的说话方式
- 6、避免双关语、忌讳语、不当言词
- 7、公关润滑剂——赞美用语

四、 如何让客户愿意听

- 1、规范和美化你的语言
- 2、适度谦恭透露出的是高贵
- 3、倾听比直接讲话表达得更多
- 4、人际交流的黄金法则和白金法则

五、 非言语沟通技巧

- 1、有亲和感的面部表情
- 2、建立信任的目光交流
- 3、身体语言的秘密
- 4、人际沟通空间

5、语音语调

第六讲：构建贯穿礼仪的通讯服务——售后联络尽显优质服务

- 1、如何让电话的另一边感受到您的微笑？
- 2、如何使用手机不仅能沟通方便，更能增进感情？
- 3、微信的正确使用方法