

【卓越服务文化建设】

——高端服务礼仪的场景化应用能力提升实训

一、培训形式：

理论讲授+小组研讨+工具测试+规范化实操训练+情景模拟演练+

案例分析+现场答疑+情景式模拟考核+针对性辅导强化

二、培训内容

课程结构	时长 (参考)	备注
导入篇：	0.5 小时	
卓越赋能—— 后疫情时代中高端服务的“底层逻辑”		1、 破冰与分组 2、 情景式互动导入
第一单元：卓越服务的素养管理——内外兼修，重在养“内”	1 小时	
1、 卓越服务的关键——“职业化”修炼 2、 卓越服务的基础——践行企业文化 3、 卓越服务的信念——坚守职业道德		
第二单元：卓越服务的形象管理——刻进对方内心的“美”	0.5 小时	
1、 卓越服务中的“第一印象”管理 2、 卓越服务形象中的礼仪规范训练 3、 服务形象雷区与负面情绪化解		学员需按平日实际着装要求出席
第三单元：卓越服务流程的优化与场景式训练——动与静皆是“风景”	6 小时	
1、 卓越服务中的非语言行为解读与应用 A、 微表情与肢体语言的解读与禁忌 B、 眼神与微笑训练 C、 仪态与手势训练		在培训教室内尽可能还原实际服务场景的布置，如接待大环境、接待区、

<p>2、卓越服务流程中的行为礼仪训练</p> <p>A、正式营业前/无客时</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 店内外环境规范 b) 巡店规范 c) 人员到位 d) 货品查看 e) 等待服务 f) 行为禁忌 <p>B、客户即将进店时</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 迎宾到位准备 b) 饮品准备 c) 产品区准备 <p>C、客户到店时</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 迎 b) 问 c) 答 d) 跟 e) 分 <p>D、客户在店时</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 客坐实操 b) 饮品实操 c) 站位实操 d) 眼神实操 e) 取拿货品实操 f) 试戴货品实操 g) 取脱货品实操 h) 讲解货品实操 i) 相关辅助工具使用实操 j) 客多时服务实操 <ul style="list-style-type: none"> i. 兼顾服务 ii. 休息区服务 iii. 分流服务 iv. 关怀服务 <p>E、客户离店时</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 货品递送 b) 售后讲解与强调 c) 赠送礼仪 d) 确认是否还需要帮助 e) 送至门口 f) 送别 <p>F、客户离店后</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 各岗位到位 b) 有客 		<p>休息区、产品陈设与展示及所需的辅助工具、宣传册、小礼品、礼品袋、名片等等（如防疫消毒工具、白手套、镜子等）。上述物件仅供参考，按实际所需准备即可。</p>
--	--	--

c) 无客		
第四单元：卓越服务的沟通与表达训练——有声与无声的“智慧”	2 小时	
<p>1、卓越服务中的有声智慧</p> <p>A、谈吐礼仪的规范训练</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ 文明用语与服务禁语 ✚ 电话礼仪 ✚ 微信礼仪 <p>B、避免客户投诉与投诉应对技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 认知投诉 ● 误入沟通陷阱 ● 用心理学机制解决问题 ● 负面情绪化解技巧 <p>2、卓越服务一定要“投其所好”——不同性格客户的沟通技巧</p> <p>A、老虎型</p> <p>B、孔雀型</p> <p>C、考拉型</p> <p>D、猫头鹰型</p> <p>E、变色龙型</p> <p>3、卓越服务一定要“双管齐下”——高效又有效的沟通技巧</p> <p>A、尊重的技巧</p> <p>B、提问的技巧</p> <p>C、倾听的技巧</p> <p>D、表达的技巧</p> <p>E、反馈的技巧</p> <p>F、赞美的技巧</p> <p>4、卓越服务一定要“心理战”——hold住 8 大类型客户的沟通技巧实训</p> <p>A、沉默型</p> <p>B、冰山型</p> <p>C、喋喋不休型</p> <p>D、打破沙锅问到底型</p> <p>E、挖苦型</p> <p>F、忠厚老实型</p> <p>G、犹豫型</p> <p>H、舆论型</p>		<p>1、美国 PDP 特质分析测试</p> <p>2、国际标准情商测试</p> <p>3、敏感度测试 (均由培训师提供)</p>
第五单元：模拟考核+针对性强化辅导	2 小时	

(注：以上内容共计 12 小时，含课间休息)

三、培训效果落地建议

- 不定期评选优秀服务个人/部门并予以适当激励（打分评选、内部举荐或客户举荐）
- 不定期举办大小型服务礼仪应用技能风采比赛（具体形式可参见银行业、民航业等）
- 不定期进行神秘顾客式查漏补缺并予以适当奖惩（可从多种途径了解实施形式）
- 推行“阿米巴经营”式部门监管效能提升（参见稻盛和夫名著《阿米巴经营》）
- 不定期进行员工职业素质工具包测试
（以上建议仅作为后期巩固培训效果思路或方向性的参考）