

服务意识与服务礼仪

课程背景：

在市场竞争日趋激烈的今天，技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，服务营销是产生差异的主要手段。而服务策略、服务形式也是很容易被模仿的，只有服务中人的因素——代表公司形象和服务意识的服务人员所表现出来的思想、行为和意识才是不可模仿的。我们卖给顾客的不仅是商品，更多的是一种经历和体验，这一切都要通过优质的服务体现出来。要让顾客把这种感受记在心里，带回家里，陪伴左右客户。这就有赖于每天工作在一线的服务人员。他们的一言一行就是最有效的品牌广告，比任何媒体、任何时段广告效用都大。因此迅速提高他们的服务意识和礼仪水平是关系到企业生存发展的不可忽视的因素。

课程收益：

- 1、 认知客户服务的重要性，了解客户服务人员应具备的素质，提升学员的客户服务理念和技巧。
- 2、 塑造客户服务人员专业的职业形象。
- 3、 掌握客户服务中与客户交往的礼仪规范及客户服务礼仪标准。
- 4、 全面的学习客户服务的系统知识，提高整体的客户服务水平和能力。
- 5、 掌握客户投诉处理的礼仪和方案，提供客户满意度，进而提升企业形象和竞争力。

课程特色：

- 1、 系统性的服务意识与礼仪课程内容，由内而外从观念转变到职场践行
- 2、 丰富且实效的授课方式。互动、体验、角色扮演、实例操作，让学员在练中学，学中练，避免“学而不用，听了就忘”。
- 3、 大量最鲜活的服务意识与礼仪实战教学案例，揭示服务意识与礼仪的误区与禁忌，塑造个人和企业专业服务形象。

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：从事客户服务工作的一线员工及主管人员、销售人员

课程大纲：

第一讲：优质服务是服务行业的灵魂

一、正确了解客户和客户意识

案例分析：《我的自助餐经历》 没有吃完被服务员大吼

二、为什么要培养客户意识？

三、什么是优质客户服务？

案例分析：《我的海底捞经历》、《我的良子洗脚的经历》

四、优质客户服务从哪儿而来？

1、客户感知四维度

2、客户感知 vs. 客户期望

3、客户服务的层次--超越客户期望（五层级）

案例分析：

《我的必胜客之旅》，《我的广州就餐经历》、《我的西贝就餐经历》

互动练习：《你所经历的优质服务》

五、要时刻树立竞争意识和危机意识

小测试：你有危机意识吗？

- 1、职业危机：当心！饭碗随时会抛弃我们
- 2、国企改革与裁减冗员
- 3、每年有 700 多万大学毕业生在与我们竞争有限的工作岗位
- 4、珍惜现有的工作岗位，树立敬业爱岗的意识

第二讲：树立专业的服务形象

一、着装礼仪

1.TPO 原则

2、女士着装要求及禁忌

- 1) 职场装的选择
- 2) 衬衫的选择
- 3) 配饰的搭配
- 4) 着装禁忌

3、男士着装要求及禁忌

- 1) 西装的选择
- 2) 衬衫的选择
- 3) 领带的选择和搭配技巧
- 4) 配饰的选择（鞋、袜、包）
- 5) 穿西装的禁忌

二、仪容修饰

1、魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求

2、魅力男士“修”出来：修面要点

3、完美造型从“头”开始：服务行业的发型

4. 个人卫生禁忌

三、优雅的服务仪态

1、表情语

微笑训练

目光有礼仪—目光凝视区域：公务、社交、亲密

2、举止优雅训练

标准站姿

标准坐姿

行姿训练

蹲姿训练

手势训练

第三讲：服务用语礼仪

一、发音练习

1、专业声音四要素

2、发音练习--抓住听众的心

全体练习：《自我介绍》

二、服务标准话术

1、听-->说-->问

2、标准礼貌用语：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语等

三、电话沟通礼仪

- 1、接听电话技巧
- 2、打电话的正确方式：5W1H
- 3、开场和结束语
- 4、称呼
- 5、静默
- 6、微笑

情景模拟：《服务人员拨打电话》

四、电子沟通礼仪

- 1、如何写一封礼貌的电子邮件

案例：

- 2、手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

第四讲：服务现场的礼仪规范

- 一、专业的服务态度：待客三声和礼貌三到
- 二、招呼技巧：微笑、点头、鞠躬和等待时的应对
- 三、介绍时的原则
- 四、握手礼仪：谁先伸手？
 - 1、握手的次序和要领
 - 2、握手的禁忌
- 五、交换名片：

情景演练：

- 六、引领、楼梯、电梯、乘车的礼仪
 - 1、引领服务的前后上下
 - 2、乘坐电梯是先进后出还是后进后出？
 - 3、各种车型的位次排列

情景演练：《乘车》

七、送客礼仪

八、拜访礼仪

- 1、合宜的时间和基本的礼节
- 2、拜访前、中、后的注意事项

情景演练：《客户拜访公司经理》

九、馈赠的礼仪

- 1、纪念性
- 2、独特性
- 3、宣传性
- 4、时尚性
- 5、便携性

讨论：《最好的礼品》

第五讲：服务中的沟通礼仪

一、积极倾听

测试：《互动练习》

- 1、干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等
- 2、倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听

案例分析：

二、同理心

三、赞美法

练习：《相互赞美》

第六讲：有效处理客户投诉的礼仪与技巧

一、站在客户的角度

情景正反演练：

二、处理客户投诉黄金法则

先处理心情、再处理事情

三、投诉处理六步法

- 1、倾听：发挥同理心积极倾听
- 2、安抚：安抚客户情绪，感谢和道歉
- 3、搜集：技巧性提问，搜集相关信息
- 4、解决：提出解决方案，征求客户意见
- 5、跟踪：过程跟踪，做事后的满意度调查
- 6、检讨：检讨作业流程，避免重蹈覆辙

情景演练：《衣服起球了》

第七讲：服务人员的情绪管理

一、如何控制自我情绪

二、如何处理工作上的负面情绪

1、愤怒管理的秘诀

2、如何管理压力

三、遇到挫折，如何自我激励

1、如何建立乐观思维

2、心情愉快的服务人员带来高满意度的客户

第八讲：整体情景模拟演练