

窗口服务礼仪

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化的主要手段。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。

21世纪服务行业将进入一个发展、完善和成熟的重要阶段，也将会出现一个靠品牌竞争、靠管理竞争、靠服务理念竞争的时期，尤其对窗口行业的服务人员提出了更高的标准和要求，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。这就有赖于每天工作在一线的窗口服务人员，你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。窗口服务人员的服务意识和礼仪水平代表的小到一个行业大到整个国家的形象，所以非常重要。

课程收益：

- 1、认知窗口服务的重要性，了解窗口服务人员应具备的素质，提升窗口人员的客户服务理念和技巧。
- 2、塑造窗口服务人员专业的职业形象。
- 3、掌握窗口服务中与客户交往的服务礼仪规范及标准。
- 4、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，提高服务意识和服务水平，塑造个人和企业的专业服务形象。

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：从事窗口服务工作的一线员工及主管人员

课程大纲：

第一部分：礼仪的内涵

- 1、什么是礼仪
- 2、为什么要学习礼仪
- 3、礼仪的本质

讲授：案例分析 提问

第二部分：地铁服务人员的优质客户服务

- 1、什么是优质的客户服务？
- 2、客户服务的层次与特征--超越客户期望（五层级）

讲授：案例分析 小组讨论 视频

第三部分：地铁服务人员的形象塑造

1、仪容礼仪

- 1) 女士妆容步骤及要求

- 2) 男士修面要点
- 3) 服务人员发型要求
- 4) 个人卫生禁忌

2、仪表礼仪

- 1) 制服的穿着原则
- 2) 如何佩戴臂章
- 3) 如何佩戴帽子
- 4) TPOR 着装原则

3、仪态礼仪

- 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

不良举止禁忌

讲授：实操训练

第四部分：地铁服务人员的窗口礼仪

1. 服务态度规范
2. 语言服务规范
3. 常用文明用语
4. 服务岗位要求
5. 服务人员服务禁忌
6. 服务流程要求

站相迎 笑相问 快速办 请核对 双手递 目相送

练习：语言练习 流程串联演练

第五部分：地铁服务人员的接待礼仪

1. 鞠躬礼仪
2. 握手礼仪
3. 介绍礼仪
4. 引领礼仪
5. 座次礼仪
6. 电话礼仪

练习：情景化分角色演练

第六部分：地铁服务中的沟通技巧

1、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

2、同理心

工具：同理心公式

练习：同理心沟通

3、赞美法

练习：《相互赞美》

第七部分：有效处理客户投诉的技巧

1、站在客户的角度

角色演练：情景正反演练

2、处理客户投诉黄金法则

先处理心情、再处理事情

3、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

练习：小组情景化模拟演练

第八部分：课程整体回顾与总结