

职业化素养提升—优质的服务礼仪

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。

21世纪，物业服务行业将进入一个发展、完善和成熟的重要阶段，而物业公司的竞争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，这一时期无论是市场还是业主都对这一行业从服务理念到服务方式都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。因此迅速提高服务人员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、认知物业服务的重要性，了解物业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、塑造物业服务人员专业的职业形象。
- 3、掌握物业服务中与客户交往的服务礼仪规范及标准。
- 4、掌握服务沟通礼仪的技巧，成为服务沟通的高手

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：1-2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

课程内容：

第一讲、优质服务是服务行业的灵魂

小组研讨：你所经历的优质服务？

- 1、为什么要提升服务意识？
案例分析：《我的自助餐经历》
- 2、提升服务意识的“五有”和“五好”
- 3、什么是优质客户服务？
案例分析：《海底捞经历》
- 4、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：《必胜客之旅》，《广州就餐经历》、《西贝就餐经历》

第二讲、服务人员的形象塑造

- 1、如何抓住魔鬼的“7秒钟”
- 2、仪容礼仪
 - 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) 仪容禁忌及注意事项
- 3、仪表礼仪--男士、女士仪表形象规范

男士着装规范

- 1) 西装着装要领
- 2) 衬衣的穿着要领
- 3) 着装的“TPO”原则
- 4) 着装的“三个一”原则、着装的“三色”原则
- 5) 皮鞋、袜子、皮包的选择与搭配
- 6) 职业装着装大禁忌

女士着装规范

- 1) 干净整洁、整齐规范
- 2) 鞋袜、配饰的搭配与选择
- 3) 女士工作制服穿着禁忌

第三讲、服务人员的仪态礼仪

- 1、标准站姿
 - 1) 男士标准站姿的规范
 - 2) 女士标准站姿的规范
 - 3) 站姿体态训练方法
- 2、标准坐姿
 - 1) 男士标准坐姿的规范
 - 2) 女士标准坐姿的规范
- 3、标准行姿
 - 1) 男士标准行的规范
 - 2) 女士标准行的规范
- 4、标准蹲姿

- 1) 标准蹲姿的规范
- 2) 蹲姿的注意事项
- 5、端，拿，递，送
- 1) 端拿递送的规范
- 2) 端拿递送的注意事项

现场演练：分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

第四讲、服务人员接待礼仪

1、微笑礼仪

- 1) 微笑礼仪的标准
- 2) 微笑训练法

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导

2、鞠躬礼仪

- 1) 明确鞠躬礼仪要求
- 2) 鞠躬礼仪的种类及场合区分

3、敬语礼仪

- 1) 礼貌用语种类
- 2) 称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语

4、文明用语使用方法及注意事项

- 1) 语言魅力训练--语言清晰度、亲和力；音量控制；语态控制。
- 2) 称呼礼仪----陌生客户如何称呼?熟悉的客户如何称呼?
- 3) 问候语---如何说第一句话；语言寒暄训练；自我介绍技巧；

模拟训练：学员互动，情景演练

5、引领礼仪

- 1) 引领人员方位
- 2) 引领手势
- 3) 走廊上的引领
- 4) 楼梯上的引领
- 5) 电梯上的引领

6、通讯礼仪——正确使用工作场景中的电话

- 1) 接听电话及打电话话术

- 2) 电子邮件礼仪
- 3) 微信礼仪
- 4) 手机短信礼仪

7、会务礼仪

- 1) 会场的座次安排
- 2) 会议室的座次安排
- 3) 沙发室的座次安排
- 4) 会前准备
- 5) 会中服务
- 6) 会议结束

8、办公室礼仪

- 1) 办公室的人际关系
- 2) 整洁的办公环境
- 3) 控制音量的礼仪
- 4) 尊重他人的空间
- 5) 影响职场关系的十“小节”
- 6) 请示汇报礼仪
- 7) 参观调研礼仪
- 8) 商务谈判礼仪

第五讲、服务人员的沟通技巧

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：同理心沟通公式

3、赞美法：赞美要具体，赞美到心里去

小组练习：《相互赞美》

4、人际沟通的黄金法则

5、人际沟通的白金法则

第六讲、有效处理客户投诉的技巧

1、站在客户的角度

情景正反演练

2、顾客投诉的原因

3、处理客户投诉黄金法则

先处理心情、再处理事情

4、求尊重客户心理的处理方法

5、求发泄补偿客户心理的处理方法

6、投诉处理六步法

- 1) 认真倾听：发挥同理心积极倾听
- 2) 仔细询问：安抚客户情绪
- 3) 真诚道歉：真诚的道歉
- 4) 解决：提出解决方案，征求客户意见

5) 客户答谢：真诚感谢客户
小组情景模拟演练

第七讲、整体课程回顾与总结