

《服务意识与服务技能提升》

【课程背景】

客户对服务的评价就是“感觉”！现代商业服务理念告诉我们：经济越发达，客户对服务的要求就会越高，维权意识就会越强。服务行业之间的竞争已不仅仅是人才的竞争、商品的竞争，更是服务的竞争、细节的竞争！**“向细节服务要效益”**成为企业突破服务瓶颈的重围寻求发展壮大的途径之一。企业经营与服务就像一枚硬币的两面，无法分割，好的企业经营本身就是优质的服务。**优质服务就是达到或超越客户的期望！**谁能为客户提供优质服务，谁能巧妙处理客户的投诉抱怨，谁能提高客户的满意度，谁就能赢得客户、赢得市场。

因此，企业员工只有真正提高对优质服务理念认识，增强主动服务意识，规范服务行为，提升服务技能，才能真正地促进行风建设，迎接市场经济的挑战，树立企业良好形象。服务是最能够创造价值的利器，而服务意识的植入、服务心态的端正、服务质量的提升、员工服务形象及企业形象的塑造无不需令客户惊叹的服务体验细节与感觉来评定。从而达到让员工在和客户交往中赢得理解、好感及信任！从而能更好的传达企业的经营理念、文化内涵，树立更加良好的企业形象，让企业获得经济效益和社会效益的双丰收！

【课程收益】 塑造职业服务形象、规范行业服务行为、传递企业美誉度、提升客户满意度；

【培训对象】 服务相关类人员

【课程时间】 1天（6小时/天）

【培训讲师】 李培英

【授课方式】 现场讲授、图片示例、小组讨论、案例分析、角色模拟、演练互动。

【课程大纲】

□

第一部分:服务与客户及令客户惊叹的服务的内涵

- 一、服务与客户的关系、意义
- 二、客户的服务期待
- 三、何为令客户惊叹的客户服务

四、认识企业经营、客户与服务细节的关系

本模块培训方式：讲师讲授、分享

第二部分:服务中的静态形象

一、职业形象的构成要素

二、职业形象对企业形象的影响作用

三、视觉营销的意义

首轮效应——这是一个两分钟的世界

1、服务岗位中男士、女士的仪容礼仪

- (1) 职业仪容规范
- (2) 男士、女士发式的职业要求
- (3) 面容、体味等方面的基本职业要求
- (4) 女式化妆的基本要求及基本步骤

本小节培训方式：讲师讲授、现场演练、学员化妆练习和现场点评)

2、服务岗位中男士、女士的仪表礼仪

- (1) 职业着装的基本原则:
适宜原则/TPO 原则/和谐原则/个性原则
- (2) 女士仪表礼仪的基本要求
- (3) 女士服务岗位的着装的 TPO 原则
- (4) 女士服务岗位的配饰选用要点
- (5) 饰品的应用原则及相关禁忌
- (6) 丝巾的应用及系法

3、服务岗位中男士、女士的着装要求

- (1) 女士服务岗位的着装禁忌
- (2) 男士仪表礼仪的基本要求
- (3) 男士服务岗位专业形象的基本要求
- (4) 衬衣、领带、鞋袜、内搭的选用原则

☆男士品味的展示:配饰的选用技巧

☆整体搭配的三色原则与三一法则

演练:一分钟形象改进

4、服务的形象展示与吸引眼球的成列

5、服务中的静态环境形象

(1)环境标准化管理

(2) 推行 6S 管理

第三部分:服务的动态形象

一、身体语言密码---如何通过肢体语言读懂人心

二、站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌

(1)标准站姿、优雅站姿的基本要领与禁忌

(2)标准坐姿、优雅坐姿的基本要领与禁忌

(3)俯首拾物时的优雅

(4)高低式蹲姿

(5)交叉式蹲姿

三、鞠躬礼的分类、应对场合、行礼方式和禁忌

行鞠躬礼时的基本规范

(1)15 度鞠躬礼的应用场合

(2)30 度鞠躬礼的应用场合

(3)45 度鞠躬礼的应用场合

四、行礼时的相关禁忌

五、递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练

六、待人接物时的身体语言应用技巧

七、眼神的运用技巧

(1)目光注视的方向

(2)目光注视时间长短

(3)目光注视的位置及避视礼节

八、微笑的魅力及训练

(1)笑不露齿还是笑不露龈？

(2)完美的笑容是如何练成的？

(3)微笑训练

九、不同场合商务社交距离的实际应用

(1)距离产生的美

本模块培训方式：讲师讲授、示范、学习练习，综合互动

第四部分:待客沟通技巧

游戏导入:体现沟通的过程

一、有效沟通的定义

(1)沟通的两个渠道:有声语言及无声语言

(2)语言沟通过程模拟导图

(3)沟通过程中的三个行为:说的技巧、听的学问、问的艺术

(4)说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语、自我表达的技巧

(5)听的学问:倾听的重要性及肢体语言

(6)问的艺术:如何有效发问

(7)日常沟通障碍分析

(8)打电话的技巧

(9) 三三原则

(10) 几声接起方显完美职业素养？

(11) 谁先挂电话？

(12) 打电话前要做哪些相关的准备·

(13) 如何转接电话·

本模块培训方式：讲师讲授、与学员互动、经典沟通案例赏析

第五部分:服务体验艺术

一、有效沟通服务技巧:声、情、意、行----如何抓住客户的心

二、业务受理规范四步曲---展示专业服务形象、运用高效沟通技巧

三、迎候客户的流程技巧

四、职业形象的完美展示

五、规范化的服务行为

(1) 三米微笑的基本要求

(2) 姿态语言的专业展示

(3) 专业、规范的服务问候语

本小节培训方式：讲师讲授、经典案例分享、学员演练

六、受理业务的流程

(1) 引领、分流客户的基本技巧

(2) 目光、微笑的应用技巧

(3) 关怀客户、服务客户的专业技巧

(4) 处理业务时的专业沟通技巧

(5) 标准、规范的问候语

(6) 语音、语调的应用

七、主动关怀等待客户的技巧

八、与客户沟通的过程中处理异议的技巧

九、面部表情及肢体语言的规范运用

十、欢送客户的流程

(1) 客户满意度的确认

(2) 送别客户时的语言规范

(3) 面部表情及肢体语言的规范运用

本模块培训方式：讲师讲授、经典案例分享、演练互动