

《会务服务礼仪

——打造高品质星级服务》

【课程背景】

接待规格体现企业实力，要展现高标准的接待规格，就必须训练接待人员的高端接待服务礼仪规范。有形、规范、系统的高端服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和 vip 客户交往中赢得理解、好感和信任。

本课程针对提升服务人员礼仪素质与职业素养，从塑造职业形象到提高服务意识与服务水平，设计出一套适用于服务人员等一线岗位的 Total solution!

【课程收益】

- ★ 懂得塑造与品牌、职业相符的专业有素形象；
- ★ 深入理解服务礼仪重要性并有效梳理服务工作流程及注意事项；
- ★ 掌握服务顾客的礼仪细节，减少隔阂与距离感，体现尊重与真诚，传递阳光心态。

【授课对象】

接待任务的工作人员、商务人士

【授课方式】

理论讲解+案例分析+故事分享+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

课程大纲

**讲：服务理念释义

- 一、 服务竞争力六角星盘
- 二、 服务竞争力诊断与改善方向
- 三、 服务人员角色认知与责任

第二讲：服务人员形象礼仪

一、首因效应

1. 瞬间把握**眼！

讨论：做出你的选择，Who & Why?

2. *因效应的启示

二、职业形象塑造之妆容礼仪

1. 化妆的意义与力量

1) before & after 妆前妆后对比

2) 基础护肤步骤与常识

2. 亮丽 10 分钟化妆术

3. 儒雅男士面容修饰

讨论：服务人员容易出现的问题？

三、职业形象塑造之发型规范

1. 发型要求—简单整洁大方

2. 男生适宜脸型的发型分享

3. 女生适宜脸型的发型分享

四、职业形象塑造之着装礼仪

1. 工作服也穿出美丽！

- 1) 对待工作服的态度
- 2) 工作服穿着细节与注意事项

2. 同中求异—展现独特魅力

- 1) 款式相同，气质不同
- 2) 鞋袜搭配，和谐舒服

3. 着装 TOP 原则

4. 男士西装着装规范—穿出成功穿出品味！

自检：找茬时间

5. 女士套裙着装要求—穿出时尚穿出干练！

第三讲：服务人员形体仪态礼仪

一、微笑—*美的天赐正能量

1. 我们为什么微笑？

欣赏：微笑与不笑的天壤之别

2. 让微笑成为职业习惯

讨论：拉近距离必备法宝—微笑的神奇魅力

3. 真诚迷人的笑容怎样炼成？

演练：微笑与好感表情训练

二、目光接触的神奇力量

1. 有目光接触障碍？—请看宋宋情侣！

2. 真诚的目光胜似千言万语

1) 目光交流 3 个三角区

2) 注视角度与注视时间

三、优雅形体气质训练

1. 优美挺拔的站姿

现场练习

2. 端庄高雅的坐姿

现场练习

3. 自然得体的蹲姿

现场练习

4. 洒脱自信的走姿

现场练习

演练：自然亲和才是真正的气质美！

四、服务人员手势礼仪

1. 常用手势规范集锦

1) 引导与指引标准手势

2) 介绍与让请手势

3) 注意手势频率与幅度

演练：无言信号传递的威力

2. 物品递接手势规范

1) 书籍、文件的递送

2) 单据、现金的递送

3) 杯子、雨伞的递送

4) 特殊尖锐物品递送

现场练习

第四讲：接待人员服务礼仪

一、语言艺术

1. 动听亲和的发声技巧

1) 流畅的标准普通话

2) 语速适中、语调亲和

3) 声音与表情、姿势的关系

2. 寒暄赞美是*好的桥梁

1) 让人欢喜的赞美技巧

2) 不同人群的赞美支点

二、接待礼仪

1. 称呼是门艺术

1) 商务场合通用称呼

2) 常见称呼禁忌

2. 介绍的艺术

3. 递交企业名片

1) “如果您需要，请随时给我们打电话”

2) 递送名片要适时有序

4. 接待服务关键时刻应用

第五讲：接待人员会议全流程服务要求

一、会前服务

1. 会议细节的熟悉
2. 到岗要求及检查细节
3. 设备协查与调试
4. 会场环境要求

二、会中服务

1. 迎候礼仪及问候
2. 斟水服务
3. 毛巾服务
4. 客户物品对待
5. 门厅安排示意

三、会后服务

1. 物品清洁与更换
2. 设备检查
3. 物品归还
4. 工作记录