

一线人员服务礼仪

——打造高品质星级服务

【课程背景】

疫情之后，在今天的全球市场和国内消费领域，中国已走进“后泡沫时代”。类似于“站在风口上，猪也能飞起来”这种意义上的“风口”将不复存在。未来，没有好做的生意，没有送上门的钱。只靠产品，没有服务，没能让消费者有良好体验的业务，不复存在！在没有风口的时代，以服务的视角和思维，日复一日地推进企业服务能力的建设，可能使我们在未来获胜的唯一法门。

服务业有其自身的逻辑、标准和方法，如果企业能够从服务精神的角度理解客户并满足客户的需求，将得到更好的发展。随着客户对服务的关注度越来越高，客户更渴望得到更加高效、热情、专业、超出期待的服务，从而体现良好的服务水平及服务效能。面对客户及合作伙伴提升服务效能、提高业务素质势在必行，深度服务时代已经来临。

【课程收益】

- ★ 懂得塑造与品牌、职业相符的专业有素形象；
- ★ 提高服务人员服务意识并了解 CS 服务理念；
- ★ 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，从细微之处体现尊重与真诚；

★ 服务团队；塑造服务阳光心态

【授课对象】

一线工作人员

【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：CS 服务理念释义

一、Why—为何需要服务礼仪？

1. 竞争力五星盘
2. 服务竞争力诊断与改善方向
3. 服务人员角色认知与责任
 - 1) 服务员的烦恼与压力
 - 2) 情绪管理与阳光心态
 - 3) 做自己的头脑特工队
 - 4) 服务对象的特征与特殊性
 - a. 从行业的角度
 - b. 从职责的角度
 - c. 从产品的角度

d. 从服务的角度

二、What—何为 CS 服务理念？

1. CS 服务理念全新解析

1) 从客户服务到客户感动

2) CS 服务金字塔 5 阶段

2. 服务礼仪的应用目的

3. 以顾客为中心的服务文化

1) 角色转换与换位思考

2) 高品质服务与创新思维

第二讲：服务人员形象礼仪

一、*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

3. API 形象诊断

二、公司制服——时刻准备为您提供专业服务

1. 制服是企业文化的凝聚

2. 公司制服的穿着要求

3. 实用性与职业化的完美结合

三、职业形象塑造之发型规范

1. 发型要求—简单整洁大方
2. 发型与脸型的匹配

欣赏：影视剧中的干练发型品味

四、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. 亮丽出门 OL10 分钟化妆术
3. 高雅男士面容修饰四部曲

讨论：男士公文包里*不能缺少什么？

五、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 TPOR 原则

讨论：他违反了哪些原则？

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. 解除目光接触障碍？

2. 真诚的目光胜似千言万语

1) 目光交流三角区

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

2. 端庄高雅的坐姿

3. 自然得体的蹲姿

4. 洒脱自信的走姿

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

第四讲：服务人员沟通礼仪

一、DISC 性格测评与解读

1. Dominance 支配型/主导型

2. Influence 影响型/社交型

3. Steadiness 稳健型/支持性

4. Conscientiousness 服从型/思考型

探讨：判断我的客户

二、DISC 性格特质分析与应用

1. 如何与 D 型客户沟通与相处

2. 如何与 I 型客户沟通与相处

3. 如何与 S 型客户沟通与相处

4. 如何与 C 型客户沟通与相处

四、如何为 DISC 性格特质的客户解决问题

1. 针对 D 型客户的解决方案

2. 针对 I 型客户的解决方案

3. 针对 S 型客户的解决方案

4. 针对 C 型客户的解决方案

五、DISC 日常简易辨别法

1. 一眼看穿 D 型人——一个字“直”

2. 一眼看穿 I 型人——一个字“圆”

3. 一眼看穿 S 型人——一个字“平”

4. 一眼看穿 C 型人——一个字“细”

第五讲：服务人员服务礼仪

一、电话服务沟通及问题解决技巧

1. 接听电话 5 大职责

- 1) 电话无障碍畅通
- 2) 对管理范围了如指掌
- 3) 具备丰富相关知识
- 4) 详细记录顾客信息
- 5) 对每一通电话的责任感

2. 接听电话 6 个步骤 3 个核心

- 1) 开场白：电话也有**印象
- 2) 称呼与回应
- 3) 有始有终的温馨结束语

3. 拨打电话 4 部曲

4. 电话礼貌用语技巧

5. 声音形象练习

- 1) 流畅的标准普通话
- 2) 语速适中、语调呈升调
- 3) 声音与表情、姿势的关系

二、接待礼仪

1. 称呼五颜六色

1) 商务场合通用 5 种称呼

2) 常见称呼 5 个禁忌

2. 介绍的艺术

1) 自我介绍—别出心裁定义名字

演练：吸引人的 10 秒钟与一分钟自我介绍

2) 解决头等头疼问题—先介绍谁？

案例：王秘书犯了什么错误？

3. 交换名片—开启商务交往的大门

1) 小名片大学问：如何索取名片？

2) 递送名片要适时有序

3) 接收名片注意细节

演练：印象*深刻的名片递送

4. 握手言‘合’—友好合作的开始

1) 握手的由来与意义

2) 握手方式与顺序

3) 握手 5 大禁忌

演练：海伦凯勒的握手

5. 接待服务 MOT 关键时刻应用

第六讲：沟通中的问题解决技巧

1. 沟通中可能遇到的障碍

- 1)空间的设计（距离）
- 2)当事人的价值观及参照视角
- 3)语言及情绪
- 4)缺乏信任
- 5)职责不明确
- 6)个性不相容
- 7)拒绝倾听
- 8)没有利用恰当的媒介
- 9)沟通缺口
- 10)方向迷失
- 11)负载过重
- 12)选择性知觉

四、客户沟通技巧

一、工作中高效沟通的步骤

- 1.事前准备——设定目标，制订行动计划

结构化思维和表达

- 2.确认需求——认真倾听，有效反馈
- 3.阐述观点——换位思考，为他谋利

FABE 利益表达法

4.处理异议——情理双关，排除异议

ORID 共识法

5.达成协议——确认时间节点，明确完成标准

6.共同实施——关注进度，阶段反馈

二、与客户沟通时，不忘团队合作

1.尊重、合作、责

2.赞赏、化解、双赢

第七讲：服务人员六种正能量观念

一、企图心

1. 人的一生，做任何一件事情，你要有清晰的目标！

2. 知道自己想要什么，想去哪里？

3. 然后去追随、去坚持、不放弃！

二、自信心

1. 在自信心面前，有三种人不可以看不起自己！

2. 是哪三种人？

3. 建立自信心的五大工具是什么？

三、进取心

1. 这是每个人都需要学习的！如何去学会保持永远乐观！经典案例解剖！

四、平常心

1. 用平常心面对顾客的拒绝

五、感恩的心

1. 感恩一切应该感恩的人？

六、在意客户的“问题”和“感受”

1. 经典案例对上述六种正能量心态进行精辟讲解。

课程收尾

1. 思维导图回顾课程
2. 画计划树
3. 分享与结语