

《五星服务礼仪

——你的礼仪价值百万》

【课程意义】

服务礼仪，从个人的角度看，有助于提高个人的自身修养，有助于人们的社会交往，改善人际关系；从企业的角度看，可以美化企业形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升企业的经济效益和社会效益。

本课程融合了吕老师在各大服务性行业、国企以及外资企业多年的高端服务实践，全方位展示服务礼仪*前沿的讯息和动态，用详实的案例为学员设定并解析在客户接待过程中如何以*恰当的方式待人接物，如何把握细节关注差异，让客人高兴而来，满意而归，从而全方位展示个人和企业的良好形象。

【课程收益】

- 1、了解五星服务礼仪对个人及企业产生的重要影响。
- 2、学会正确运用服务礼仪知识和技巧，找准自身在服务礼仪上存在的问题。
- 3、提出调整改善的*佳方法，强化自身素养和践行，增强个人与企业的美誉度和核心竞争力。
- 4、掌握服务接待的礼仪规范，懂得灵活应用礼仪的知识，完善、提升企业的品牌形象；
- 5、掌握良好沟通技巧，提升工作人员在相关岗位的职业能力，达到提高工作人员素质和工作效率的目的；

【课程特色】

- 1) 内外兼修，与学员工作现状紧密结合
- 2) 理论与实践相结合，简单、易学、实用
- 3) 突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

【培训方式】

- 1)角色扮演、场景模拟
- 2)现场演练、点评
- 3)案例分析、小组讨论

【课程对象】

所有从事服务工作的人员

【课程大纲】

**单元：五星服务礼仪——提升服务意识，从要我做到我要做

- 1、讨论：工资从哪里来的？
- 2、为何要提升服务
 - A. 提升员工个人形象
 - B. 提升企业形象
 - C. 提升客户满意度
 - D. 创造品牌

游戏：蒙眼过关

- 3、什么是服务：真诚、尊重

- A. 用心服务——加入我是消费者
- B. 主动服务——要做的正是对方正在想的
- C. 变通服务——工作标准是规范但客户满意才是目标
- D. 激情服务——不厌其烦地态度

4、服务 SERVICE 内容和含义

5、服务 3A 原则：接受、赞美、重视客户

员工情绪压力处理技巧：ABC 法则

6、101 服务法则：每天多做一点点，让客户有物超所值地感觉

7、优质客户服务从哪儿而来？

- A. 客户感知四维度
- B. 客户期望五层级--超越客户期望
- C. 满足客户服务的六觉：看、听、闻、味、嗅、触

第二单元：形象表达价值——个人形象提升实战训练

一、树立专业的服务形象

1、制服--服务人员的规范化服装

A. 制服的六大好处

树立形象、易于辨识、整齐划一、集体荣誉、自我约束、等级差异

B. 制服的制作规范

C. 制服的穿着规范

女士和男士着装要求及禁忌

服务人员*饰三个不戴

2、仪容修饰

- A. 服务魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求
- B. 服务魅力男士“修”出来：修面易忽略的点
- C. 完美造型从“头”开始：发型与服务行业的匹配

3、优质服务形象的条件--TOPR 原则

如何区分时间、场合、场所、身份

现场修正：仪容仪表

观点;人不可不饰，不饰则无貌，无貌则不敬；不敬则无礼，无礼则无立。

二、训练有素地举止

1、站姿——挺拔端庄：（1）、服务站姿；（2）、礼宾站姿；（3）、交流站姿

2、坐姿——娴静大方：

(1)坐姿的方式：正位坐姿、双腿斜放式坐姿、双腿交叉式坐姿、前伸后驱式坐姿

(2) 坐着的时候不能有太多的小动作

(3) 掌握入座规则“左进左出”

3、走姿——轻盈稳重：

(1)、走姿动作要领

(2)、行走的训练方法

(3)、前行、后退步、侧身步

4、蹲姿——美丽从容：蹲姿、捡拾物品姿势

5、目光凝视区域：公务、社交、亲密

6、距离标准规范：公众、社交、个人、亲密

现场演练：站走行蹲

观点：举止被认为是提升品质和档次的一个重要依据。优雅的举止提升品质，得体的举止能够弥补交往中的不足，恰当的举止能够增进双方沟通

第三单元：服务礼仪规范训练

一、现场的服务礼仪规范

1、专业的服务态度：

待客三声：来有迎声、问有答声、走有送声

礼貌三到：眼到、手到、心到

2、招呼技巧：微笑、点头、鞠躬、问候和等待时的应对

3、服务标准话术

A. 称呼礼仪：小称呼 大智慧

B. 标准礼貌用语：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语等

4、介绍时的原则

5、握手技巧：谁先伸手？

A. 握手的次序和要领

B. 握手的禁忌

6、引导、主陪、超越、礼遇客户时的规范

7、楼梯、电梯、乘车的礼仪

8、正确的开关门的礼节

9、奉茶、递送礼仪规范

7、送别客户礼仪：重视“末轮效应（出迎三步，身送七步）

——好的送别是下一次见面的开始

二、完善服务沟通的艺术

（一）服务中沟通规范

1、五星服务金钥匙：

A、软垫式言辞：不好意思、打扰了、非常感谢。。。

B、六大礼貌用语：您、请、对不起、没关系、谢谢、再见

C、舒心接待：微笑、问候、问询

2、融洽的距离：信任距离、待命距离、引领距离

3、微笑：不同熟悉度不同程度规范

4、眼神：体现真诚的关键；

5、语言魅力训练：语言亲和力、声音控制、语态控制

（二）服务中的沟通技巧

1、积极倾听

A. 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等

B. 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听

C. 积极倾听3F法则

2、有效的发问技巧

A. 了解事实与信息——开放式与封闭式问题

- B. 引导对方一问“YES”的问题
 - C. 集中在问题解决—接受性与选择性问题
- 3、直达人心的说话技巧
- A、同理心：说到心坎里
 - B、正向引导法：避免自找麻烦的好方法
 - C、赞美法：客户满意度的开始

三、电话、手机礼仪

1、电话礼仪

- (1) 接听电话技巧
- (2) 打电话的正确方式：5W1H
- (3) 开场和结束语
- (4) 语音语调
- (5) 微笑

2、手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

第四单元、客户投诉处理

一、及时应对突发事件

- 1. 突发事件的类型
- 2. 如何处理突发事件

二、有效处理顾客投诉

- 1. 客户投诉的价值
- 2. 投诉的客户最需要什么？

3.站在客户的角度

4.处理客户投诉黄金法则：先处理心情、再处理事情

5.处理投诉的十大禁言

6.投诉处理六步法

A. 倾听：发挥同理心积极倾听

B. 安抚：安抚客户情绪，感谢和道歉

C. 搜集：技巧性提问，搜集相关信息

D. 解决：提出解决方案，征求客户意见

E. 跟踪：过程跟踪，做事后的满意度调查

F. 检讨：检讨作业流程，避免重蹈覆辙

第五单元：小组展示、PK

1、各小组制定一个工作版的情景演练脚本

2、进行角色分配

3、根据脚本展示

4、老师根据摄影回放进行点评

5、没有过关的小组重新修订脚本，再次过关，如果时间不允许，重新选择时间辅导、训练。