

公共场所安检人员服务礼仪培训

【课程背景】

随着社会经济发展和人民生活水平的提升，航空、地铁、重要机关单位的进出人次每年都有大幅提升，人员组成情况也更为复杂。各单位在做好安全工作的同时，也必须树立高行业标准、融洽亲和力的公众形象。也就是说，在市场经济条件下，品质的要求很大程度上来自服务能力的满意度。在安全第一的工作准则之下，怎样把公众服务放在首位，最大限度为提供规范化、人性化的服务，以满足社会需求，是各级机关单位面临的最大挑战。所以，现代企业必须在服务上下功夫，才能在同行业中获得持续、较强的竞争力。各单位安检部门也以建设安检服务品牌为契机，不断创新服务方式，提升服务水平，让越来越多的民众感受到安检工作的便捷和舒适。

但是在现实工作中，部分人员的安检服务还存有较多的提升空间。对于安检服务人员来说，如何做好服务工作，处理好旅客的投诉，不仅需要职业技能，更需要懂得服务礼仪规范：热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。

同时，提到服务总会想到投诉，服务行业总是与投诉分不开。投诉不见得就是坏事，处理好了能为企业带来新的契机。面对公众的投诉我们要持有的态度不是躲避、害怕，而是需要积极的去迎接和解决问题。

对于安检服务人员来说，相关人员的礼仪培训要求安检人员在服务过程中要注重服务细节，要有主动、热情的服务态度。应该从每个细节、每件小事做起，珍惜每一次服务机会。同时，营造出“主动、热情、规范、舒适”的服务环境，做到服务于对方开口之前微笑在对方举止之间，让对方感受到尊重和关怀的感觉。在现有的设施设备条件下，如何才能让民众安全有序并愉快的通过安全检查，既能保证安全检查质量，又能提升满意度？可以通过为加强安检人员的服务意识、服务心态、服务技巧与礼仪、客户沟通技巧、客户投诉处理技巧等方面进行。

【课程时间】

1-2 天

【培训对象】

各级机构单位安检人员

【课程收益】

1. 提升安检人员的服务意识、服务质量和水平；
2. 塑造安检人员的专业形象；
3. 提高安检人员的个人素质；
4. 强化安检人员沟通礼仪与技巧；
5. 学会化解投诉，并将其转变为促进企事业单位发展的契机，转危为机；

【培训方式】

讲师讲解、案例分析、图片展示、情景模拟

【课程大纲】

第一部分：安检人员服务意识提升

一、服务意识的概念

1. 服务意识的内涵
2. 现代服务意识

二、服务意识涉及内容：

1. 服务态度
2. 服务仪表
3. 服务言谈
4. 服务仪态
5. 服务礼仪

第二部分：服务礼仪的基本要求

1. 文明服务
2. 礼貌服务
3. 主动服务
4. 热情服务
5. 周到服务

第三部分：服务心态修炼

一、服务的角色定位

二、服务心态决定姿态

三、能力自我晋升的阶梯

四、五种服务心态修炼：

1. 阳光心态——快乐工作
2. 空杯心态——学而不止
3. 积极心态——自动自发
4. 老板心态——多快好省
5. 共赢心态——修炼情商

第四部分：安检人员的形象塑造

一、安检人员的仪容礼仪

1. 个人仪表的塑造
2. 如何修饰你的发型、指甲、皮肤、手、牙齿、鼻子和体毛

3. 香水的使用
4. 女士日常工作化妆
5. 服饰的佩戴
6. 工服选定技巧、工牌佩戴标准
7. 工作淡妆与着装的协调

二、安检人员的仪表礼仪

1. 正装的选择
2. 配饰的要求
3. 常规用品的使用

三、安检人员的仪态礼仪

1. 站姿
2. 坐姿
3. 行姿
4. 蹲姿
5. 表情
6. 手势
7. 用微笑赢得客户

案例分析：笑与不笑结果不同

四、互动：角色分配、安检服务情景演练

演练场景设置：

1. 证件检查
2. 人身检查
3. 物品检查
4. 监护工作

第五部分：服务接待技巧与礼仪

一、微笑服务礼仪

1. 微笑的魅力
2. 微笑三原则

二、问候礼仪

1. 招呼礼
2. 鞠躬礼

三、沟通的礼仪

1. 有效的聆听
2. 礼貌的表达
3. 双赢的沟通

四、待客礼仪

1. 热情三声
2. 文明五句
3. 服务手势：礼让手势、引领手势、递物姿势训练

第六部分：安检服务人员的语言礼仪

一、礼貌用语

1. 问候语
2. 迎送语
3. 请托语
4. 致谢语
5. 征询语
6. 应答语
7. 道歉语

二、文明用语

1. 称呼恰当
2. 口齿清晰
3. 用词文雅

三、行业用语

1. 三T原则
2. 适度原则
3. 术语的使用
4. 用语的禁忌

第七部分：服务礼仪的原则

一、三A规则

1. 接受服务对象
2. 重视服务对象
3. 赞美服务对象

二、首轮效应

1. 至关重要的第一印象
2. 心理定势的形成
3. 制约的因素
4. 最佳的第一印象

三、亲和效应

1. 亲和效应的产生
2. 间隔性特征
3. 亲和力的形成

四、末轮效应

1. 抓好最后环节
2. 做好后续服务
3. 着眼两个效益

五、零度干扰

1. 创造无干扰环境
2. 保持适度距离
3. 热情有“度”

第八部分：安检人员客户服务技巧与沟通技巧

1. 了解各类性格客户
2. 获得客户好感的五大秘诀
3. 礼貌用语
4. 服务中常用称呼与礼貌用语
5. 最让客户印象深刻的话语
6. 悦耳动听销售沟通语言的训练
7. 沟通技巧
8. 沟通误区
9. 沟通演练

第九部分：安检人员日常服务礼仪

1. 称呼礼仪
2. 介绍礼仪
3. 握手礼仪
4. 鞠躬礼仪
5. 递接名片礼仪
6. 同乘电梯礼仪
7. 乘车礼仪

第十部分：安检旅客投诉处理

一、 案件服务投诉案例

1. 互动：你遇到听到的案例有什么样的？
2. 常见案例：
 - 1) 安检员动作不规范，力度偏大，引起旅客不满，要求投诉。
 - 2) 旅客随身携带的行李中有超规物品，旅客不想自弃处理。
 - 3) 专用通道未能及时对旅客开放。
 - 4) 变换通道过检，安检员未向旅客进行合理解释说明，未能注意语气语调。
 - 5) 排队安检时，旅客间矛盾，投诉安检不作为，管理不善

6) 其他案例

二、顾客投诉心理分析

1. 求尊重心理
2. 求发泄心理
3. 求补偿的心理

三、投诉处理遵循的原则

1. 投诉处理的重要性
2. “顾客投诉”=“机会”
3. 为岗位带来荣誉和客户
4. 改善品质的机会
5. 提高受理投诉人的应变能力
6. 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客人投诉
7. 以“顾客为中心”，站在被检者的立场思考和表述，决不争辩

四、顾客投诉处理技巧

1、求尊重心理客人的处理方法——快速处理法

- 1) 聆听
- 2) 表示抱歉、同情
- 3) 快速行动
- 4) 将事情处理情况尽快通知被检者，听取被检者意见
- 5) 对被检者表示感谢。

2、投诉处理六步骤

- 1) 改变投诉处理地点，隔离当事人
- 2) 上茶水、饮料，安抚客人情绪
- 3) 沿用快速处理法的步骤

3、求补偿心理客人的处理方法

- 1) 改变投诉处理地点，隔离当事人
- 2) 上茶水、饮料，安抚客人情绪
- 3) 沿用快速处理法的步骤
- 4) 双赢至上——取得客户的满意最大、双方的损失最小