

# 细节体现素养—全员打造高品质星级服务

## 课程背景：

个人形象是构筑企业公众形象的基石，企业员工在工作及顾客服务中，不仅反映出个人自身的素质，而且直接反映出企对外的品牌形象。

随着经济社会高速发展，消费者对服务需求意识越来越高，服务礼仪是各行业发展的必然要求。例如：销售人员在销售服务活动中，出于对客户的尊重和重视，珍惜企业品牌和信誉，让客户感受到舒适和被尊重，认可企业及产品，并进行购买的行为体现。售前售后人员通过他们的服务意识、言行举止，根据相关岗位的职业要求及相关岗位的职业能力，以良好的职业化素养及精神面貌，耐心、爱心、细心，给顾客提供满意的优质服务。

因此，用服务感动客户，用文化吸引客户，用结果留住客户，是企业在新世代中，顺应趋势，同频客户，赋能人才的核心所在。文化精神理念与顾客服务礼仪、产品营销服务落实到实际工作中；灵活应用专业知识服务于顾客，不仅提升企业的公众形象，更对提高企业的社会效益、品牌效应和经济效益，都有着极为重大的意义。

## 课程收益：

- 向优秀标杆企业学习，懂得塑造与品牌、职业相符的专业有素形象；
- 培养主动承担责任并积极心态拥抱新的变化与挑战的职业素养；
- 培养双赢思维，平衡多方，建立有效职场人际关系；提高商务人员沟通能力，坚定以客户为中心的服务理念；
- ★ 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；
- ★ 以“我为人人，人人为我”的精神，塑造服务阳光心态。

**课程时间：**1天，6小时/天

**授课对象：**一线骨干、优秀工作人员

**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

### 第一讲：CS服务理念释义

#### 一、企业不仅需要技术硬手段，更需要服务软实力

1. 大浪淘沙中，企业靠什么活下去——竞争力
2. 我们企业的服务竞争力 SWOT 分析
3. 直面客户的我们，承担了什么样的角色与责任
  - 1) 你的烦恼与压力
  - 2) 阳光心态哪里来
  - 3) 做自己的情绪舵手
  - 4) 客户如何才满意——服务对象的共性与个性
  - 5) 客户需求是我们发展的原动力

#### 二、What—何为 CS 服务理念？

1. CS 服务理念解析
  - 1) 从客户服务到客户感动
  - 2) CS 服务金字塔
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
  - 3) 持续关注客户的利益与需求
  - 4) 与客户共同成长

## 第二讲：商务人员的客户好感度建设

### 一、讲服务就是讲心理学

1. 首因效应——瞬间把握第一眼！  
讨论：做出你的选择，Who & Why?
2. 近因效应——努力从来都不晚
3. 晕轮效应——你和企业的相互成就

### 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. 亮丽出门 OL10 分钟化妆术
3. 高雅男士面容修饰

讨论：哪些坑不能跳？

### 三、职业形象塑造之发型规范

1. 发型要求——简单整洁大方
2. 优质形象赏析分享

欣赏：热剧中的经典形象

### 四、职业形象塑造之着装礼仪

1. 男士西装着装规范——穿出成功穿出品味！
2. 女士套裙着装要求——穿出时尚穿出干练！

自检：找茬时间

## 第三讲：商务人员形体仪态礼仪

### 一、微笑——最美的天赐正能量

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？
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、商务人员手势礼仪

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：商务人员服务礼仪

#### 一、电话礼仪

1. 接听电话 5 大职责
  - 1) 电话无障碍畅通
  - 2) 对本项目了如指掌
  - 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 3 步骤
  - 1) 开场白：电话也有第一印象
  - 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. 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、问候礼
- 2、鞠躬礼
- 3、握手礼
- 4、介绍礼
- 5、同行礼
- 6、递接名片/持物
- 7、引领/指引
- 8、请客入座
- 9、斟茶/续杯
- 10、电梯
- 11、扶梯
- 12、敲门/关门
- 13、乘车
- 14、送别
15. 微信添加和使用的礼仪

- 1) 我的微信人设
- 2) 微信使用的礼貌
- 3) 微信使用的禁忌

**演练：**设定工作场景，实战接待服务

## **第五讲：解读员工素养——职业化**

### **一、新视角解读职业化**

1. VUCA 时代特征
2. 职业化表现形式
3. 职业化价值体现

**讨论：**现在的我——5 年后的我

### **二、企业对员工的角色期待**

1. 上级的服从者
2. 同事的合作者
3. 规则的遵循者
4. 利润的创造者
5. 客户的提供者
6. 企业的代言者
7. 有效的工作者

## **第六讲：解读员工素养——人际沟通**

### **一、高效沟通金字塔原理**

1. 心—双赢心态、用心沟通
2. 看—察言观色、肢体语言
3. 听—认真倾听、换位思考
4. 说—逻辑清晰、有效表达
5. 应—积极回应、有情有理

### **二、深度沟通的职场人际交往之道**

1. 深度沟通的 3C 原则
2. 视频案例分析
3. 情境模拟和讲师指导

## **第七讲：向海底捞学习，打造核心竞争力**

1. 竞争的压力
2. 拒绝自以为是
3. 责任心没有上限
4. 激活员工潜能
5. 用心关注员工