

以客户为中心—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：

- ★ 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，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：2天，6小时/天

授课对象：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：服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、职场服饰款式与色彩搭配

1. 职业与色系
2. 场景与服饰
3. 职业匹配度
4. 优秀案例赏析

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？

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：TA 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——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、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. 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？
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：印象最深刻的名片递送
4. 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
5. 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：多角色扮演的握手场景训练
6. **演练：**设定工作场景，实战接待服务

第六讲：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. 自信带来的改变
2. 自信何来
3. 活动：自信力提升实操

三、进取心

1. 这是每个人都需要学习的！
2. 如何去学会保持永远乐观！
3. 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. 感恩一切人事物

六、在意客户的“问题”和“感受”

1. 区分事实和观点
2. PDCA 螺旋式提升服务通道

课程收尾

1. 思维导图回顾课程
2. 分享与结语