

# 服务礼仪提升训练

主讲：胡金华

## 【课程背景】

一流的企业，一定具有一流的企业形象。在具有中国特色的市场经济发展到今天，同质化的企业面向一样的客户群体，在这样恶劣的环境下，企业如何胜出，其关键就在于服务，所以在今天所有的企业无论从事何种行业，都可以归类到服务型企业的类别里。为更好地在市场竞争中脱颖而出，就一定要注重服务礼仪的学习和训练。服务礼仪是企业文化的现实表现，是员工个人品味、信心、仪态、形象、修养的具体反映。

注重服务礼仪，按服务礼仪要求服务，是现代企业从业人员的基本要求。有型、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立企业的良好形象，更能赢得客户的理解、好感和信任。注重服务礼仪，可以提升企业员工的个人素质,树立良好的企业品牌形象，提升客户满意度，增强企业竞争力。

## 【课程收益】

- 1.建立企业服务人员乐在工作的职业心态，以积极的态度面对新的挑战
- 2.对本课程的学习，全面打造企业服务人员职业形象
- 3.对本课程的学习，提升企业服务人员的现场服务意识，追求卓越服务

4.对本课程的学习，使学员掌握服务岗位规范，提升服务质量，为企业创造出更好的经济效益和社会效益。

5.采取集中培训的方式，让员工从服务意识、服务形象，服务行为，服务沟通以及职场日常迎送往来的服务礼仪五个方面掌握高效的服务标准和服务要求。

### **【课程方式】**

课堂讲解 + 案例教学 + 实战演练 + 小组讨论 + 情景模拟 + 游戏活动  
运用企业教练技术、分组讨论、案例分析、实战演练、角色扮演等。

### **【培训对象】**

国企、私企、外企、银行、餐饮、酒店、医美、管理人员、行政人员、贸易人员、办公室人员、公关、销售经理、公司的商务接待、客服人员等。

### **【授课时间】**

1-2 天（根据企业实际，可选）

### **【课程大纲】**

第一部分：认识服务——绩效增长剂

破冰游戏分组

一、核心观点：学有用的礼仪（以公式：行为 + 环境 + 意义带入）

区分服务效能的“服务”与市场上通常的服务礼仪差异

二、优质客户服务的价值

1、打造服务利润链

- 2、客户服务与销售同样重要
- 3、深刻理解客户关系
- 4、深刻理解客户服务
- 5、你是在为你自己工作
- 6、客户服务仅仅履行职责是不够的

## 第二部分：服务之益——爱的唤醒剂

### 一、不体验，不成体验

- 1、怎么学：多参与，多投入，就有多少收获，
- 2、服务礼仪：提升职场软实力

### 二、好的服务如同招财猫

1. 个人收入提升的帮助：关系融洽，氛围和谐
2. 个人职业发展：个人成长，鸿运当头
3. 对幸福指数的提升：家庭幸福，称心如意
4. 对企业发展的帮助：企业发展，蒸蒸日上

## 第三部分：服务之心——卓越服务孵化剂

### 一、好的心态产生好的行为，好的行为才能有好的服务结果

- 1、礼仪的发展阶段
- 2、服务意识从心开始
- 3、服务礼仪的根本

### 二、境由心造，境随心转

- 1、服务意识的力量
- 2、以客户为中心的原则

3、服务6心法则：六星级心态模型

4、快乐服务的5个心态

5、快乐服务的5点精神

6、创造客户良好的服务体验

第四部分：服务之相——客户体验缔造者

一、服务呈现之果：客户重复采购

二、收获绩效而非眼球

三、展现专业气质——让客户舒心

互动：请学员参与示范

四、体现客户身份——让客户称心

本节作业：第二天上课要求每个人都能否按照职业化标准衣着打扮

1、服务接待流程：

互动+情景模拟：请学员配合根据拟定的场景演练，点评

1) 商务迎来送往

2) 会议管理；

互动+提问+情景模拟

2、常用接待规范训练：

1) 递解礼仪

2) 电梯礼仪

3) 迎送礼仪

4) 位次礼仪

5) 鞠躬礼仪

6) 指引礼仪

7) 握手礼仪

本节结束：小组演练 + PK

第五部分：服务之境——客户体验开拓者

一、场域带来的好处和坏处

案例：图片示范服务环境带给人的感官

1、大厅服务管理

2、现场环境管理

3、办公室环境管理，场域会影响一个人的行为，人的行为可以带动现场氛围

二、好的场域是个聚宝盆

1、境有心转

2、场域决定了企业形象

三、服务环境优化建议

第六部分：服务之言——客户体验传送者

互动：提问语言表达实质上表达的是什么

一、语言服务最终要创造的是经济价值

1、沟通出效率，提升质量，语言服务等于企业利润

2、沟通语言表达原则

3、沟通中听的技巧

4、沟通说的技巧

二、服务表达的 123 原则

- 1、沟通表达 1 个出发点
- 2、沟通语言 2 个服务体验
- 3、沟通中的 3 个语言标准
- 4、文明用语使用

### 三、服务中的沟通金句和投诉应对

- 1、沟通中的 4 个服务金句
- 2、如何搞定投诉 5 句话
- 3、训练：常用规范服务

### 四、总结

**备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。**