

# 《服务礼仪与职场沟通》大纲

## 课程目标

- 训练掌握服务礼仪及职业场合言谈举止规范
- 提升职场沟通技巧，从容应对服务工作

课时：1天

课程人数：20~35人最佳

## 课程内容

### 一、视图顿悟——启动学习服务礼仪规范的深层次“意愿” **【互动探讨】**

- 出色的服务态度、优质的服务理念——你能代表你的公司和团队吗？
- 服务礼仪重在服务
- 走出7秒第一印象怪圈

### 二、服务“形象和举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露 **【全体演练】**

- 男士标准站姿
- 标准坐姿及手势
- 轻盈的移动和优雅的取物
- 微笑——运气和财富的交换器
- 服务人员形象四原则
- 男服务人员的形象要求

### 三、“拜访和接待”服务礼仪——让服务接待更加规范

- 握手——这5秒钟意味着经济效益 **【全体演练】**
- 迎接与引领
- 递送名片 **【参与演练】**
- 陪同与乘电梯
- 商务介绍顺序与原则
- 奉茶礼仪
- 送别

### 四、职场沟通技巧提升

- 沟通的理念、概念和重点
- 沟通的障碍
- 观察的技巧

- 视图训练
- 倾听的技巧
  - 王者之听
  - 倾听的五个层次
  - 积极倾听的 LADDER 阶梯
- 提问的技巧
  - 开放式、封闭式、引导式、确认式
  - 听的五个层次
- 表达的技巧
  - 站在别人的角度去思考
  - 结构化表达
  - 高情商表达
- 五种类型的人物性格及其沟通技巧
  - 五种类型：掌控型、分析性、友善型、表现型、中性
  - 判断方法——销售人员必须在第一面 10 秒内得出结论
  - 五种类型的相应沟通技巧