

《门店员工接待服务礼仪》课程大纲

课程目标

- 懂得用心服务真谛，让员工与客户都快乐，从而提升服务品质
- 塑造完美职业形象，规范的销售服务礼仪体现优质服务
- 门店销售服务中创造不一样的顾客体验

参加对象：门店顾客经理、销售人员、门店销售和服务人员及相关人员

课时：1天（7小时）

授课方式：用语言来丰富、用姿态来辅助、用演示来启迪、用案例来解析、用操作来巩固；课程中将引用案例，实战与情景训练为一体，知识性与操作性并重，引导学员发现自身在工作中的诸多盲点，快速激发潜能.提升整体人员素质

课程内容

一、建立门店销售的营销和服务的职业化意识

- 门店销售员的角色认知
- 有效应对新形势下服务的挑战——好的客户体验

二、客户经理商务礼仪——接待和服务客户的行为规范

- 门店人员形象及妆容要求
- 门店服务标准站姿
- 门店服务标准坐姿
- 门店服务标准走姿
- 门店服务标准蹲姿等仪态
- 接待全流程——迎接、递送名片、转介绍、座位座次、站位、送别
- 眼神——你的眼睛会说话
- 微笑——你的微笑可以抓住客户的心
- 门店服务接待中的举止规范、常用手势
 - 展示物品（资料）
 - 递接物品（资料）

- 指示方位&如何做引导
- 积极的身体语言
- 几种不好的身势语言

三、建立积极心态——心态是命运的控制塔

- 减压技巧
- 如何培养积极心态