

《营业厅服务礼仪与职场沟通》大纲

课时：1天

课程人数：20~35人最佳

课程内容

一、营业厅接待和服务——礼仪

1. 视图顿悟——启动学习服务礼仪规范的深层次“意愿”
 - ◇ 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
2. 仪容仪表要求
 - ◇ 营业厅服务女员工仪容仪表要求
 - ◇ 营业厅服务男员工仪容仪表要求
 - ◇ 仪容仪表反面示例
3. 行为举止礼仪要求
 - ◇ 男士标准站姿
 - ◇ 女士标准站姿
 - ◇ 标准坐姿
 - ◇ 鞠躬和点头欠身礼
 - ◇ 柜面服务蹲姿
 - ◇ 手位指示
 - ◇ 取物和递物
 - ◇ 眼神
 - ◇ 微笑——运气和财富的交换器
 - ◇ 行为举止反面示例

二、营业厅接待和服务——技巧及话术

1. 接待服务意识及技巧
 - ◇ 为什么要提高服务水准？
 - ◇ 服务要满足客户的三个感觉
2. 接待服务话术
 - ◇ 柜面规范化服务“八步规范”
 - ◇ 优质服务之文明十字

三、营业厅接待和服务——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