



### 【课程背景】

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：什么是服务礼仪？服务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在服务过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场应该如何包装自己等等。

所有这一切，您都不用担心，本课程，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花。

## 好服务是这样炼成的

### —— 窗口接待人员服务能力提升培训大纲

培训讲师：张敏

### 【培训对象】

- 企业窗口接待人员
- 企业新晋一线员工
- 企业基层管理人员

【课程主题】：服务礼仪培训

【培训时间】：1-2天，每天6小时，内容可根据客户要求变化。

【培训地点】：客户自定

【培训对象】：企业窗口服务接待人员、基层管理人员、新晋员工

【培训方式】生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【培训工具】：多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

学员以6人左右为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

【课程特色】

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影！

【培训收益】

- 1、打造主动服务的团队，提升团队服务意识度
- 2、掌握优质服务的形象标准、行为标准
- 3、掌握服务沟通的基本技巧
- 4、固化服务流程，形成长效机制

【课程内容】

## 第一篇：树立良好的服务心态篇

### 第一讲：服务心态的“一种理念”

1. 服务的内涵
2. 服务发展的三个阶段
3. 优质服务的三个层次

### 第二讲：树立员工服务意识的“两个关键”

- 1、优质服务的提供体系
- 2、用“两个关键”管理你的服务质量
- 3、用标准流程来保障你的服务效率

## 第二篇：好服务之服务形象篇



## 第一讲：形象走在行为前面

### 1、首因效应的重要启示

### 2、服务人员仪容规范

男士仪容整体要求

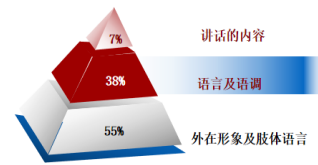
女士仪容整体要求

### 3、服务人员仪表规范

职场着装规范

职场配饰使用规范

阿尔伯特定律：“55387”



## 第三篇：好服务之服务行为篇

### 第一讲：服务行为的“三个到位”

#### 1、表情到位

#### 2、动作到位

#### 3、语言到位

### 第二讲：服务行为的“四重进阶”

#### 1、亮相进阶

#### 2、从容定格

#### 3、神形兼备

#### 4、整齐划一

服务行为“三到位”



## 第四篇：好服务之温暖沟通篇

### 第一讲：服务人员温暖沟通运用技巧

#### 1、掌握沟通的3A原则

#### 2、温暖沟通的三种技巧

#### 3、灵活运用沟通视窗

#### 4、客户沟通案例分析与演练

### 第二讲：客户投诉处理“7651”技巧

#### 1.投诉管理的一个理念

#### 2.投诉管理的七个方法

#### 3.投诉管理的五个程序

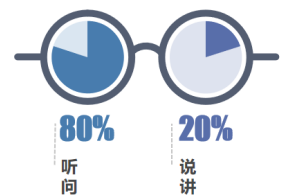
#### 4.投诉管理的六个原则

#### 5.客户投诉预防管理

## 第五篇：好服务之固化流程篇

沟通高手的规律

- 80%的听,20%的说
- 80%的问,20%的讲



## 第一讲：服务人员工作流程

- 1、服务质量管理的六个维度
- 2、服务流程七部曲
- 3、服务七步曲情景再现
- 4、通关考核