

# 《志愿者服务礼仪培训》大纲

培训师：张敏 18734447305

## 课程背景

礼仪是礼节与仪表的有机结合。礼节是指人们在人际交往中能否彬彬有礼地对待他人。而仪表则是指人们在社交活动重，能否以优雅的仪态表现自我。

接待活动中，志愿者的任务不仅仅是完成自己的岗位工作，更重要的是承载着语言沟通，文化交流的任务。志愿者应做到，仪容美，服饰美，仪态美和语言美，为活动营造温馨和谐的气氛。

## 课程概述：

志愿者服务素养提升培训是为了更好服务参观者和参赛者，在志愿服务中更好展现企业社会形象，做高素质，高质量的志愿者。将培训志愿者有主动良好的服务意识，懂得文明礼仪是形象，有效责任是金子，有效沟通是虹桥，专业技能是法宝，团队合作是力量，更好地塑造国家与企业的对外形象。

## 课程收获

- 1、掌握专业、准确、到位的接待与服务技巧
- 2、迅速提升相关人员的商务接待素养，塑造企业良好形象目的
- 3、梳理个人及团队形象，塑造良好形象品牌
- 4、掌握不同环境中接待规范、专业、到位的技巧

## 参加对象：

各大赛事、世博会等内部志愿者

## 课程简介：

- 一、前言：志愿者团队中的配合
- 二、志愿者的形象梳理

- 1.男士发型规范
- 2.女士发型规范
- 3.女士基础职业淡妆规范
- 4.女士基础职业淡妆实操
- 5.男士仪表规范
- 6.女士仪表规范

## 二、志愿者的服务意识

- 1.服务是什么
- 2.服务意识的概念和内涵
- 3.服务的空间意识
- 4.服务的途径
- 5.服务技巧--关注人
- 6.让客户感到高兴的八项基本原则
- 7.SERVICE 的内容和含义
- 8.服务量化

## 三、志愿者的仪态梳理

- 1.站姿的训练标准
- 2.坐姿的训练标准
- 3.行姿的训练标准
- 4.蹲姿的训练标准

## 四、志愿者的接待流程

- 1.常用的引领和指示手势
- 2.引路和指示礼仪
- 3.鞠躬礼仪
- 4.正确的开门礼仪
- 5.乘坐电梯礼仪
- 6.服务接待上水礼仪

7.托盘的使用姿态

8.递送物品的礼仪

## 五、志愿者的服务语言

1.服务语言的重要性及影响因素

2.服务迎接及问候语言

3.服务用语 11 字

4.软垫式的沟通技巧

5.服务引导语言

6.服务沟通语言

## 六、同理心沟通技巧

7.同理心沟通的内容和意义

8.沟通三 A 原则

9.学会及时赞美

10.说什么比怎么说更重要

11.倾听的沟通艺术

12.投诉处理的技巧

## 七、结合现场的模拟联系

1、结合实际情景进行规范训练