

《服务人员航空式高端服务礼仪培训》

主讲：张曦瑶

【课程背景】

疫情三年，各企业发展受到严重影响。2022年随着疫情的放开，国家两会提出大力发展经济的利好政策，并鼓励各企业大力发展。在此背景下，企业完全靠产品力在市场立足的年代已经一去不复返。在提供同样的产品和价格下，能够让顾客获得“物超所值”的购物体验，成为企业的“终身顾客”，从而获得长久的利益，是所有企业为之奋斗的目标。

在客户购买体验中，服务人员是企业与客户接触的重要触点，是企业向客户展现品牌的首要窗口。如何打造一直高品质、职业化、专业化的服务团队，使得自身品牌能够在竞品中独树一帜，彰显品牌价值，成为企业的第一要务。

礼仪，是最有力量的无声的语言！恰当得体的礼仪，不仅使得工作人员能够在对客沟通中大方得体、轻松自如、自信优雅，更能良好的展现企业品牌，促进成交。

张老师通过多个行业和企业实际调研及体验，发现目前企业大多只注重产品的研发与创新，很多企业对服务人员的礼仪及对客服务重视不够，导致企业蒙受巨大损失。2023.4.21 上海汽车车展宝马 MINI 接待人员礼仪及服务意识欠缺事件，导致宝马股票暴跌3%，流通市值蒸发21.6亿欧元，使得企业品牌形象严重受损。由此可见，员工掌握服务礼仪，提升服务品质对企业至关重要。

作为一名服务人员，优秀的职业形象、礼貌客气的服务语言、规范化服务标准及优秀的服务意识，不仅是自身核心竞争力的呈现，也是工作价值的展现。通过本课程的培训，服务人员不仅可以达到“外塑形象，内塑修养”的效果，在工作生活中也会更加美丽、优雅、自信，也可助力企业实现品牌价值和收益最大化。

【课程核心优势】

张老师是航空服务人员高端标准的制定及服务培训专家，曾跨行业将近15年+高端航空服务管理经验成功实战到地产、互联网等多行业，在塑造五星级服务团队、打造五星级客户体验等方面成绩卓越。本课程通过多年实战+理论经验的讲授，一方面帮助企业打造“航空级标准”的服务人员名片，另一方面通过培训使得服务人员自身形象和素养有质的提升，增加在工作生活中的自信度。

【课程收益】

- 打造企业让人“眼前一亮”的服务名片，彰显高端品牌价值；
- 提升服务人员优雅形象与优秀职业素养，使得服务人员在工作生活中更加美丽、优雅、自信。

【课程对象】

适用于银行服务、酒店服务、餐饮服务、交通服务（航空、铁路、公路等）、房地产售楼处、展馆/规划馆等多行业服务人员（含销售人员）高端服务呈现；各相关行业服务管理人员及基层服务人员航空级高标准呈现。

【课程方法】 小组头脑风暴讨论、现场提问互动、服务标准讲解、服务案例分享、现场学员实操演习等形式结合。

【课程时间】 上午 3 小时+下午 3 小时（一天）

【课程大纲】

培训模块	培训内容	培训形式
第一章 生活中令人难忘的“好服务”的思考及分享	分组讨论：1、每组分享 1-2 个工作或生活中遇到的“好服务”“难忘的服务”？ 2、总体感受服务好的行业或服务人员 1-2 个？ 3、所分享的好服务有哪些好的点能够“打动”顾客？从分享与讨论中引入服务名片与企业品牌形象及本课程	分组讨论+小组分享
第二章 您知道服务礼仪的由来及概念吗？	1.礼仪得由来 2.什么是礼仪及礼仪的分类 3.什么是服务及服务的特性？ 4.什么是服务礼仪？	
第三章 服务礼仪—让客户“眼前一亮”的“名片，能够给企业及个人带来的价值？	1.高端品牌形象是企业“与众不同”的竞争力 2.“职业化”与“专业化”的服务人员是企业的品牌名片与免费的品牌宣传 案例： 1) 2023.4.21 宝马 MINI 车展热点事件 2) 芝华仕沙发购买服务案例 3.掌握航空式高端服务礼仪让我们在工作生活中更加优雅、美丽、自信	讲解+案例分享
第四章 职业化形象的总体要求--职业、时尚、亲切、阳光	1.首因效应--两分钟的世界展示自我并让客户爱上你 2.职业化工作形象--“像个做事的样子” 3.分享职业化形象图例	讲解
第五章 “简洁、大方”的仪容仪表，给客户值得信赖的感受	1 仪容仪表-干净利索的头发 2 仪容仪表-淡妆洁净的面部 3 仪容仪表-清新的口腔 4 仪容仪表-简洁的手部装饰 5 仪容仪表-淡香的体味 6 仪容仪表-饰物体现修养 7 学员交叉检查并礼貌提出彼此问题 8 本章小结	讲解+练习+小案例分享
第六章 “优雅、端庄”的形体姿态（仪态），赢得客户尊重	1 形体姿态-亭亭玉立的站姿 2 形体姿态-端庄大方的坐姿 3 形体姿态-步履轻盈的行姿 4 形体姿态-优雅得体的蹲姿	讲解+练习+小案例分享

	<p>5 形体姿态-美丽大方的鞠躬</p> <p>6 形体姿态-动作标准的方位指示</p> <p>7 形体姿态-亲切动人的微笑</p> <p>8 形体姿态-端/拿/递/送</p> <p>9 视频分享 1) 《云上的诱惑乘务长变身乘客坐飞机，这待遇明显不一样啊！》</p> <p>2) 海航最新宣传片 Hai Time to Travel, Fly Your Dreams</p> <p>10 不同岗位接待客户情景演练</p> <p>11 本章小结</p>	
第七章 “礼貌、客气、高情商”的沟通，让您与客户沟通事半功倍	<p>1 沟通的基本原则</p> <p>2 沟通的礼貌用语</p> <p>3 沟通的称呼礼节</p> <p>4 打招呼的规则</p> <p>5 交谈的禁忌</p> <p>6 场景练习-首次与客户见面破冰交谈</p> <p>7 本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第八章 “有礼有序”的介绍礼仪，让您与客户交谈得心应手	<p>1 介绍礼仪-自我介绍</p> <p>2 介绍礼仪-他人介绍</p> <p>3 介绍礼仪-日常会面介绍</p> <p>4 场景练习-带新来同事见领导</p> <p>5 本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第九章 握对手，永远是朋友	<p>1 握手礼仪-使用右手握手</p> <p>2 握手礼仪-握手的顺序</p> <p>3 握手礼仪-握手的力度及时间</p> <p>4 握手礼仪-握手的禁忌</p> <p>5 场景练习</p> <p>6 本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第十章 “小名片，大学问”，拉近与客户心与心的距离	<p>1 递名片的规则</p> <p>2 递名片的案例分享</p> <p>3 练习</p> <p>4 本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第十一章 “面带微笑、简明扼要”的电话礼仪，隔空拉近与客户的距离	<p>1 电话礼仪标准</p> <p>2 情景演练（来自领导、同事、客户等）</p> <p>3 本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第十二章 礼御客户，文明乘梯，给客户温馨周到的体验	<p>1 乘梯规则</p> <p>2 练习</p> <p>3 本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第十三章 礼貌乘车，给客户尊享的体验	<p>1 乘车礼仪-接送客人上下车顺序</p> <p>2 乘车礼仪-安排座位</p> <p>3 乘车礼仪-各类样例</p> <p>4 乘车礼仪-乘车禁忌及样例</p> <p>5 场景练习（乘车带客户参观体验区）</p> <p>6 本章小结</p>	讲解+练习+小案例分享
第十四章 总结：场景实操与结训	<p>1、各组以“情景剧”方式进行1天内容综合演练考评</p> <p>2、针对课程中的细节进行提问答疑</p>	总结+演练

	3、所有章节总结回顾 4、合影留念及 PK 奖励	
--	-----------------------------	--