

基于业绩效率提升的邮政从业职业化人际礼仪体验感提升

—以客户体验感为核心，基于实际场景，立足解决场景问题的实战培训—

一. 【课程背景，高度融合实战场景】

不论是人际交往或是企业商务往来，没有良好的职业素养以及得体的商务礼仪，必将造成团队的涣散与客户的无谓流失。而在竞争日益激烈的今天，企业要保证可持续的长远发展，就必须拥有一支良好职业素养的人才梯队。

无论是金融还是邮政的综合业务比如寄递、市场工作对客服务的本质是影响与体验感，无论是政府客户还是企业客户还是社会个体都是如此，影响的核心过程很大程度取决于你的一言一行也就是我们所说的礼仪！商务场合叫做商务礼仪。行政机关有行政礼仪等等。比如常见的场景礼仪：拜访时候需要注意什么礼仪？人际维系上我们该注意什么？接待客户需要注意什么？日常沟通（向上、平行、向下、对客）我们该注意什么礼仪？平常如何沟通可以增加粘性体验感？等等。凡事在细节，任何一个小细节可能都会影响对方的体验，进而有不确定性的后果。那到底怎么做？

二. 【课程收益】

- 1.掌握最基本的职业形象认知及职业礼仪要求规范
- 2.微信沟通中 6 大礼仪禁忌与增加好感度大 7 大方法
- 3.日常客户维系之拜访过程的 3 大礼仪禁忌与改善方法
- 4.日常向上沟通、平行沟通、向下沟通中的 7 大注意礼仪及改善方法

三. 【课程对象】 邮政市场部人员

四. 【授课风格】风趣幽默、一听就会，深度创新且实战实用

五. 【课程特色】实战案例+引导技术+视频教学+情景演练 (RP)

六. 【培训支持】随机督导+话术指导+线上指导+复盘

七. 【培训课时】3-6 小时 (6 小时/天)

八. 【培训核心板块】 (根据实际情况融入实战场景，并非单纯的培训)

➤ 开场：破冰交流 (建立轻松、高效的学习氛围)

第一章 日常客户维系与沟通礼仪非常重要 (本质：如何让别人更舒服)

1. 日常沟通中 6 大礼仪禁忌与增加好感度大 7 大方法

- ✓ 举例：微信客户沟通如何让客户“喜欢上你”？
- ✓ 日常维系过程中如何提升洞察敏感性？

2. 日常客户维系之拜访及接待过程的 3 大礼仪禁忌与改善方法

- ✓ 如何快速破冰？过程中如何快速打开话题感？
- ✓ 一页纸清单术、真诚是第一必杀技
- ✓ 恰当的馈赠、适时的辞别、拜访后跟进
- ✓ 恰当的问候、称谓的三种类别

3. 日常向上沟通、平行沟通、向下沟通中的 7 大注意礼仪及改善方法

第二章：精雕细琢—形象体现职业态度 (举例浙江、上海)

- ✓ 男女发型标准、面容礼仪标准
- ✓ 肢体修饰礼仪规范、量化商务仪态彰显职业形象
- ✓ 友善的表情、挺拔的站姿
- ✓ 大方的坐姿、自信的行姿
- ✓ 稳重的蹲姿、得体的手势
- ✓ 真诚的物品递接

第三章：情景实战演练为主（融合实际场景）

- ✓ 融合课程中，练中学、学中练