

《ISE 服务有礼，体验为王》

课程背景：**-----服务技能全提升**

顾客至上、体验为王，是时代赋予各个行业的重要指标。将顾客至上的服务理念运用到组织内部每个岗位的员工都需要思考：“我的顾客是谁？我为谁创造价值？顾客需要从我的服务中获得什么？我如何让顾客满意？”公司每个环节的工作都是为了让自己的直接顾客满意，让这条顾客链的产品和服务，按照顾客的需求不断增值，并把价值传递给最终顾客，从而实现品牌的价值。

课程时间：**2-3 天（根据企业需求和人数）**

目标学员：**企业一线服务人员及直接主管**

第一天

第一讲：**顾客至上、体验为王（知识点+工具+案例）**

案例引入：**上海景区事件**

一、服务赋予时代的重要任务（理论）

1. 服务的定义
2. 服务的四大层级划分
3. 如何搭建行业服务文化体系

二、极致服务管理体系升级

1. 服务意识：员工的自我内驱力
2. 客户服务峰值时刻设计：流程管理
3. 服务监督管理的重要性：考核机制
4. 服务授权管理的重要性：思维意识
5. 服务反馈机制的重要性：管理闭环

小组头脑风暴：**根据服务管理闭环机制设计企业管理体系**

三、服务职业化形象——三维塑造

1. 学会运用 55387 定律
2. 三维形象打造的重点内容

3. 服务专业形象：建立信任第一步

4. 服务人员人员仪容礼规

5. 服务人员仪表礼规

6. 服务人员仪容仪表规范禁忌

头脑风暴：分析现存顾客的期望、痛点诉求表现

作业：管理层复盘知识要点，员工规范职业形象。完善现存管理体系。

第二天

第二讲：极致服务 细节打动（知识点 + 演示 + 演练）

一、服务职业化形象——三维塑造

1. 如何用行动传递服务理念

2. 服务目光礼仪与运用

3. 服务三度微笑礼规与运用

4. 服务标准站姿

5. 服务标准坐姿

6. 正确适宜的走姿

7. 服务正确蹲姿

8. 鞠躬标准与运用

9. 服务人员标准手势

二、服务礼仪技能提升

1. 称呼的艺术

2. 邀约的讲究

3. 前台迎接八五三一原则

4. 引导服务礼仪

5. 服务距离的把握

6. 接待物品礼仪规范

7. 等候奉饮的服务礼节

8. 服务介绍礼规

9. 特殊顾客的服务接待

13.顾客迎送方式

14.顾客反馈服务流程设计

案例分享：相关行业的极致服务案例；小组情景演练

作业：各小组分段录制服务接待视频，打分，反馈。

第三天

第二讲：客户相知：服务拼感动（知识点+工具+案例）

一、服务语言提升顾客认同感

1. 服务语言六大标准
2. 客户服务话术“十字真言”
3. 十大服务场景语言标准话术
4. 语气的运用
5. 倾听的方式
6. 礼貌用语的使用规范
7. 服务沟通中的禁忌

二、细节看性格

1. 热情型客户

- 1) 表达方式：滔滔不绝
- 2) 表达习惯：喜欢闲聊
- 3) 思维逻辑：在乎感觉
- 4) 沟通要点：赢在关系

2. 谨慎性型客户

- 1) 行为方式：擅长分析
- 2) 表达习惯：谨言慎行
- 3) 思维逻辑：关注细节
- 4) 沟通要点：赢在专业

3. 主见型客户

- 1) 行为方式：自我中心
- 2) 表达习惯：果断直接

- 3) 思维逻辑：掌控主导
- 4) 沟通要点：赢在速度

4. 温和型客户

- 1) 行为方式：善于倾听
- 2) 表达习惯：委婉宽容
- 3) 思维逻辑：反复考虑
- 4) 沟通要点：赢在放心

三、投诉抱怨处置技巧

1. 投诉产生的四大归因
2. 如何正确看待投诉
3. 处置投诉的底层逻辑
4. 处置投诉原则
5. 顾客类型与处置技巧
6. 如何缓解处置过程中的压力
7. 投诉沟通技巧

小组 **PK**：真实场景下的投诉抱怨处置情景模拟

情景演练：顾客沟通情景角色演练及点评

附赠：服务精神实践手册

20 个指标检测自身服务是否合格

10 种类型顾客应对策略

10 个方法让员工对投诉不再恐慌

10 个策略优化服务流程

20 个技巧让员工快速提升沟通能力

20 个服务人员不应该出现的身体动作

杨燕琪

- **ISE** 国际高效能服务品质提升专家
- **ACI** 国际注册高级企业培训师
- 高情商沟通力高级导师



- 世界五百强企业服务管理咨询师
- 西安交通大学特聘职业规划客座讲师
- 亚洲企业发展研究学会 **SARDA** 高级面试主考官培训师
- 上海礼仪文化协会研究组特聘专家
- 前世界排名第一跨国航空公司乘务飞行部经理
- 陕西广播电视台《听游四方》特邀嘉宾，陕西省慈善联合会“公益大使”
- 知名国企特聘咨询顾问、上市连锁企业特聘培训师，服务国企、央企、政府企业超过 **500** 家。

【讲师特色】

具备国际一流跨国企业管理经验；具备国际五星服务实战职业背景；
具备多国语言授课能力；具备洞察企业文化与服务现状的调研能力；
前期调研、定制化方案、培训后落地辅导，为企业提供全方位的“最佳咨询式培训”模式

【职业背景与授课风格】

杨老师拥有十余年跨国企业管理培训经验，八年作为职业培训师进行商业课程授课经验，曾任世界五百强企业服务管理工作，是国际注册高级企业培训师。基于工作任务课程开发设计的高级咨询师，对企业培训体系的建立、内部讲师队伍组建、企业服务标准化课程的研究与开发有丰富的经验。主讲各类公开课程及企业内训超 800 余场。杨老师气质高雅、秀美端庄，极具亲和力，以优雅的仪态和实战的经验真正做到言传身教；授课风格互动性强、极具感染力与幽默感，理论讲解与实战案例以及体验活动相结合，以实用性为导向；量化考核严格把关，以课程品质为目标；注重企业需求、尊重学员感受，从企业实际出发，受到了企业领导、学员的高度赞誉。

【主讲课程】

服务类：

《ISE 高效能服务提升》三天训练营、《投诉抱怨客户处理原则及沟通技巧》、《服务微设计与服务管理落地》、《重在顾客体验感-服务峰值设计》、《以服务视角打造品牌影响力》、《服务形象塑造与管理》、《服务仪态三维打造》、《顾客服务沟通技巧》、《客户 DISC 人格划分及应对技巧》、《服务意识与职业素养》等

礼仪类：

《礼胜职场，赢在商战》系列课程、《品质政务礼仪》系列课程、《破圈—向上社交》系列课程、《职业形象三维塑造》、《领导力礼仪与企业文化构建》、《成人达己—销售礼仪与沟通技巧》、《饭局上吃出人脉资源和财富》等

沟通类：

《高效表达》、《商务沟通》、《职场能成事儿的表达》、《客户销售沟通技巧》、《高情商医护患沟通技巧》、《听话听音—高效倾听法》、《高情商沟通的十四大场景应用与技巧》等

提升类：

《女性优雅气质仪态提升》、《西餐礼仪》、《女性魅力形象塑造》、《葡萄酒文化与品鉴》、《衣橱管理》、《女性社交行为礼仪》等

【部分服务客户企业】

金融地产类：

中国银行、民生银行、华夏银行、嘉元逸方投资、诚银金融服务、陕西文化投资集团、紫薇地产、天地源 TANDE、万盛祥实业、爱美丽家居、华润置地房地产、陕西万荣投资有限公司、万向实业、华山路桥集团公司、龙湖地产、绿城集团、金科地产、招商地产、陕西投资集团有限公司、西安曲江大明宫投资集团、曲江文投公司、高新房产、高新城棚改有限公司、陕西锦新唐房地产等

政府国央企院校类：

中建五局、中交二分局、高科集团、中建七局第四建筑有限公司、中国航发动力股份有限公司、中国电建集团、西北勘测设计研究院、中煤科工、水电三局、核工业集团、西北电力设计院、高科集贤、国家电网、中建五局兰州分公司、陕建集团、西安国际社区、西电集团、庆安集团、远东集团、西电变压器厂、中铁二十局集团、三峡建设管理有限公司、中国华能集团、中国华电集团、中节能、南方电网、中国电建、中原油田、西安建工、中国建筑、陕西交建集团、陕西盐务局、西安高新国际会议中心、西咸新区沣东新城管委会、西咸新区泾河新城产业发展有限公司、青岛西海岸新区管委会、西安城墙管委会、咸阳金控集团陕西大唐燃气、中铁一局集团有限公司、中交第二公路工程局有限公司、咸阳文明办、省政务大厅、中铁宝桥集团有限公司、西安交通大学、西安外国语大学、西安文理学院、西北工业大学、西安航空学院等

医疗服务类：

复旦大学附属华山医院、上海长海医院、咸阳市中心医院、西安高新医院、蒲城高新医院、贝弗利医疗机构、泽霖眼科医院、天瑞口腔医院、奕鸣眼科医院、壹玖瑞纳医疗美容、爱熙医疗美容等、美的真美医疗美容等

旅游服务类：

中青旅控股股份有限公司、国际旅行社有限责任公司、交通公社新纪元国际旅行社、北京神舟国际旅行社集团有限公司、大明宫国家遗址公园、西安楼观中国道文化展示区、唐城墙遗址公园、寒窑遗址公园、碑林 5A 级景区、曲江池遗址公园、曲江海洋极地公园、奥体中心灞河景区、予景园林生态、海南航空、东方航空、中国国际航空、奥凯航空等

餐饮酒店类：

希尔顿酒店集团、万豪酒店集团、益田假日、虾佬圣汤连锁餐饮品牌、格兰云天酒店、华榕国际酒店、万泉酒店、徐记海鲜、莲花餐饮集团、蓉易上上签餐饮品牌、老板火锅、遇见长安、外婆印象、兰湘子、北京老铺烤鸭等餐饮品牌

教育科技类：

西安斐睿信息技术有限公司、大华智慧谷、斐睿科展中心、上海兆芯、腾讯西北、瑞成名仕、杭州礼程网络科技、陕西汇智共享实业、瑞成名仕、亮剑企业管理、墨非教育咨询等

其他类：

城市人家装修公司、青马设计、中天富隆集团公司、西安比亚迪电子有限公司、大唐陕西发电有限公司、华太设计、中大国际、SKP、田农甜连锁集团、绿盛农业集团、香港麒暄珠宝、周大福、赛格国际、西安五和土门工程新材料有限公司等

【部分培训剪影】





