

五星会务服务接待礼仪

——你的礼仪价值百万

课程意义：

服务接待礼仪，从个人的角度看，有助于提高个人的自身修养，有助于人们的社会交往，改善人际关系；从企业的角度看，可以美化公司形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升企业的经济效益和社会效益。

本课程融合了吕老师在各大服务性行业、国企以及物业等多年的高端服务实践，全方位展示服务礼仪最前沿的讯息和动态，用详实的案例为学员设定并解析在客户接待过程中如何以最恰当的方式待人接物，如何把握细节关注差异，让客人高兴而来，满意而归，从而全方位展示个人和企业的良好形象。

课程收益：

- 1、了解五星接待服务礼仪对个人及企业产生的重要影响。
- 2、学会正确运用服务礼仪知识和技巧，找准自身在服务礼仪上存在的问题。
- 3、提出调整改善的最佳方法，强化自身素养和践行，增强个人与企业的美誉度和核心竞争力。
- 4、掌握服务接待的礼仪规范，懂得灵活应用礼仪的知识，完善、提升企业的品牌形象；
- 5、掌握良好沟通技巧，提升工作人员在相关岗位的职业能力，达到提高工作人员素质和工作效率的目的；

课程特色：

- 1) 内外兼修，与学员工作现状紧密结合
- 2) 理论与实践相结合，简单、易学、实用
- 3) 突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

培训方式：

- 1) 角色扮演、场景模拟
- 2) 现场演练、点评
- 3) 案例分析、小组讨论

课程时间：2天；6小时/天

课程对象：所有从事会务服务工作的人员

课程大纲：

第一单元：五星会务接待礼仪——提升服务意识，从要我做到我要做

- 1、讨论：工资从哪里来的？
 - 2、为何要提升服务
 - A. 提升员工个人形象
 - B. 提升企业形象
 - C. 提升客户满意度
 - D. 创造品牌
- 游戏：蒙眼过关
- 3、什么是服务：真诚、尊重
 - A. 用心服务——加入我是消费者
 - B. 主动服务——要做的正是对方正在想的
 - C. 变通服务——工作标准是规范但客户满意才是目标
 - D. 激情服务——不厌其烦地态度
 - 4、服务 SERVICE 内容和含义
 - 5、服务 3A 原则：接受、赞美、重视客户
员工情绪压力处理技巧：ABC 法则

6、101 服务法则：每天多做一点点，让客户有物超所值地感觉

7、优质客户服务从哪儿而来？

- A. 客户感知四维度
- B. 客户期望五层级--超越客户期望
- C. 满足客户服务的六觉：看、听、闻、味、嗅、触
- D. 礼仪接待 5 要素：仪容仪表、寒暄、态度、措辞、表情管理

第二单元：形象表达价值——个人形象提升实战训练

一、树立专业的服务形象

1、制服--服务人员的规范化服装

- A. 制服的六大好处
树立形象、易于辨识、整齐划一、集体荣誉、自我约束、等级差异
- B. 制服的制作规范
- C. 制服的穿着规范
女士和男士着装要求及禁忌
服务人员首饰三个不戴

2、仪容修饰

- A. 服务魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求
- B. 服务魅力男士“修”出来：修面易忽略的点
- C. 完美造型从“头”开始：发型与服务行业的匹配

3、优质服务形象的条件--TOPR 原则

如何区分时间、场合、场所、身份

现场修正：仪容仪表

观点：人不可不饰，不饰则无貌，无貌则不敬；不敬则无礼，无礼则无立。

二、训练有素地举止

1、站姿——挺拔端庄：（1）、服务站姿；（2）、礼宾站姿；（3）、交流站姿

2、坐姿——娴静大方：

- (1) 坐姿的方式：正位坐姿、双腿斜放式坐姿、双腿交叉式坐姿、前伸后驱式坐姿
- (2) 坐着的时候不能有太多的小动作
- (3) 掌握入座规则“左进左出”

3、走姿——轻盈稳重：

- (1)、走姿动作要领
- (2)、行走的训练方法
- (3)、前行、后退步、侧身步

4、蹲姿——美丽从容：蹲姿、捡拾物品姿势

5、目光凝视区域：公务、社交、亲密

6、距离标准规范：公众、社交、个人、亲密

现场演练：站走行蹲

观点：举止被认为是提升品质和档次的一个重要依据。优雅的举止提升品质，得体的举止能够弥补交往中的不足，恰当的举止能够增进双方沟通

第三单元：服务礼仪规范训练

一、热情商务接待

(一) 会面礼仪

1、称呼礼仪：小称呼 大智慧

- (1)、称呼技巧

- (2)、记住对方的名字
- (3)、多次重复对方称呼

2、握手礼仪：

- (1)、正确的握手方式
- (2)、握手技巧：让对方感觉你的真诚

3、名片礼仪：名片使用6部曲

4、介绍礼仪：

- (1)、自我介绍：A、什么时候 B、介绍的顺序 C、介绍的内容
- (2)、为他人介绍：A、介绍的顺序 B、介绍的内容 C、介绍的手势

练习：情景模拟——洽谈业务接待客户

观点：商务会面提供的是双方相互审视的一个机会，只有给客户留下良好的印象，你才可能开始第二步

二、会议接待礼仪规范：

(一) 会议准备：

- 1、会议筹备：主题、规模、分工、通知拟发、
- 2、了解交往对象：此行目的、性别、年龄、爱好、身份、禁忌等
- 3、提前安排：车辆、接待人员、行程、规格等
- 4、提前准备辅助器材：会议室、桌椅摆放、电子设备、庆典设备等
- 5、细节体现：细节决定成败
- 6、应急预案：恶劣天气、设备应急、停电停水、空调喷淋跑水等

(二) 会议中：

半小时工作：迎宾、空调、台型摆布、指示牌、水、鲜花、灯等

1、签到迎宾

A、专业的服务态度：

待客三声：来有迎声、问有答声、走有送声

礼貌三到：眼到、手到、心到

服务三轻：走路轻，讲话轻、动作轻

B、招呼技巧：

微笑、点头、鞠躬、问候和等待时的应对

C、服务标准话术

称呼礼仪：小称呼 大智慧

标准礼貌用语：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语等

- 2、座次：主席台排座、观众席排座、谈判座次、会面座次、签约座次、集体照座次
- 3、行进礼仪：引导、主陪、超越、礼遇客户时的规范
- 4、楼梯、电梯礼仪
- 5、乘车的礼仪：主人开车、专职司机开车、政要位次、大巴车座次
- 6、正确的进出办公室、会议室规范：开关门的礼节
- 7、会场排座：小型会议室、大型会议室（主席台、主持人、发言者、群众等席位）
- 8、奉茶礼仪规范：会议中茶水添加规范、日常办公室接待等
- 9、递送：文件、笔、餐食等
- 10、会议拍照礼仪：服装、座次、技巧等
- 11、会议例行服务技巧：安排食宿、现场记录、安排活动、安全保卫等

(三) 会议后：

- 1、协助来宾返程

送别客户礼仪：重视“末轮效应（出迎三步，身送七步）

——好的送别是下一次见面的开始

2、整理并检查：

现场遗留、设备设施、整理清理、关闭设备

3、总结会务工作：形成文件、编写简报、处理材料等

三、完善服务沟通的艺术

（一）、服务中沟通规范

1、五星服务金钥匙：

A、软垫式言辞：不好意思、打扰了、非常感谢。。。

B、六大礼貌用语：您、请、对不起、没关系、谢谢、再见

C、舒心接待：微笑、问候、问询

2、融洽的距离：信任距离、待命距离、引领距离

3、微笑：不同熟悉度不同程度规范

4、眼神：体现真诚的关键；

5、语言魅力训练：语言亲和力、声音控制、语态控制

（二）服务中的沟通技巧

1、积极倾听

A. 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等

B. 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听

C. 积极倾听3F法则

2、有效的发问技巧

A. 了解事实与信息—开放式与封闭式问题

B. 引导对方—问“YES”的问题

C. 集中在问题解决—接受性与选择性问题

3、直达人心的说话技巧

A、同理心：说到心坎里

B、正向引导法：避免自找麻烦的好方法

C、赞美法：客户满意度的开始

四、电话、手机礼仪

1、电话礼仪

(1) 接听电话技巧

(2) 打电话的正确方式：5W1H

(3) 开场和结束语

(4) 语音语调

(5) 微笑

2、手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

总结练习——模拟演练：

小组PK，角色扮演，演练拍摄，打分点评

PS：课程中理论占30%、实操占70%，当堂学习，下课即用。

服务人员常用礼仪、职业化仪态等金牌服务礼仪进行实操训练，讲师手工矫正；

参训人员现场工作情景仿真模拟展示，把所学知识，融入其中，负责人及讲师验收。