

# 五星服务意识和技能提升

## 课程意义：

服务，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，可以美化企业形象，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、国企以及外资企业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：**2-3天；12-18小时

**课程对象：**所有从事服务工作的人员

## 课程大纲：

### 第一单元：五星服务礼仪——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

**头脑风暴：**针对客户感知四维度、期待五层次、服务六觉结合自身工作还可以提升哪些服务方法

## 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：服务规范训练

### 一、现场的服务礼仪规范

1、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

- 2、招呼技巧: 微笑、点头、鞠躬、问候和等待时的应对
- 3、服务标准话术
  - A. 称呼礼仪 : 小称呼 大智慧
  - B. 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
- 4、介绍时的原则
- 5、握手技巧: 谁先伸手?
  - A. 握手的次序和要领
  - B. 握手的禁忌
- 6、引导、主陪、超越、礼遇客户时的规范
- 7、楼梯、电梯、乘车的礼仪
- 8、正确的开关门的礼节
- 9、奉茶、递送礼仪规范
- 7、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

## 二、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、巧妙探寻顾客的需求
  - A. 实战演练如何观察顾客
  - B. 服务沟通三要素 : 倾听 :
    - 听内容、听情绪、听感受
    - 聆听原则 : 重复、同频、回应、记录
  - C. 服务沟通三要素 : 询问 :
    - 开方式问题 : 获得更多信息
    - 封闭式问题 : 把控谈话主动权
  - D. 了解客户需求销售话术
    - 顾问式销售技巧 (SPIN) 引导
    - 开放式和封闭式问句应用技巧
2. 塑造服务 (产品) 价值 : 服务沟通三要素 : 说
  - A. 赞美法
    - 赞美人的十把飞刀
    - 最受人欢迎的赞美项目
  - B. 塑造物超所值的销售话术 :
    - 突出好处的 FABE 法则 (理性对接)
    - 阐述独特卖点 USP 技巧 (理性对接)
    - 贴合心理的戏剧化介绍 (感性对接)
    - 找到顾客的“心动按钮”, 不停触动

### 3.排除客户异议

- A. 沟通禁忌：不反驳、不对抗、不冷处理
- B. 处理客户异议的技巧：
  - 经常出现的异议提前排除：预先设框；
  - 已经提出的异议见招拆招：顺转推法
  - 不知道答案的异议：太极法

### 4、高情商沟通技巧

- 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

### 5、知己知彼：不同性格不同沟通方式

测试：沟通风格测试

1. 驾驭型/老虎型
2. 表达型/孔雀型
3. 亲和型/考拉型
4. 分析型/猫头鹰型
5. 整合型/变色龙型

小组讨论：《如何与不同风格的人沟通》

## 三、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

## 第四单元、客户投诉处理

### 一、及时应对突发事件

1. 突发事件的类型
2. 如何处理突发事件

### 二、有效处理顾客投诉

1. 客户投诉的价值
2. 投诉的客户最需要什么？
3. 站在客户的角度
4. 处理客户投诉黄金法则：先处理心情、再处理事情
5. 处理投诉的十大禁言
6. 投诉处理六步法
  - A. 倾听：发挥同理心积极倾听
  - B. 安抚：安抚客户情绪，感谢和道歉
  - C. 搜集：技巧性提问，搜集相关信息
  - D. 解决：提出解决方案，征求客户意见
  - E. 跟踪：过程跟踪，做事后的满意度调查
  - F. 检讨：检讨作业流程，避免重蹈覆辙

**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。