

《高端服务礼仪》

—— 服务品质提升系列课程

【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质。
- 3、提升个岗位服务工作人员的服务形象，掌握基本的服务待客礼仪。
- 4、提升服务人员的沟通技巧及客户接待细节。
- 5、掌握服务人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力。

【课程对象】 各岗位服务人员等

【课程时间】 二天

【课程背景】

您的企业还在重产品而轻服务吗？

您的企业还在把客户服务部门当作企业的垃圾桶吗？

您的企业服务理念还停留在“客户是上帝”的初级阶段吗？

您的企业服务人员还在因为客户抱怨而产生消极情绪提出辞职吗？

对于服务类型的企业来说，在对服务进行优质提升培训之前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是用一系列的语言和行为所展示出的对客户的尊重、关心、帮助与支持。因此，对于服务类型的企业来说服务人员不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一位企业人员的事儿。通过企业服务工作人员的意识、心态、礼仪、沟通、及工作能力的培训与提升，切实使企业创建优质服务品质，让每一位客户都真正的高兴而来，满意而归。

【课程大纲】

第一章：服务到底是什么？——服务意识强化+服务技巧提升（3小时）

一、我们不仅要服务，重要的是要做卓越服务

讲授模式：头脑风暴、游戏互动

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿？
- 4、客户真的是上帝吗？
- 5、如何在工作中体现自己的价值？

二：服务沟通——学会说话并做到每个词都有用

- 1、服务中常见的不良沟通
- 2、70%的客户抱怨来自于非良性沟通
- 3、沟通的三种态度
- 4、有效沟通的四个流程
- 5、产生客户抱怨的沟通方式
- 6、有效沟通的方法

第二章：8大形象细节决定服务品质高低——服务礼仪形象塑造（6小时）

讲授模式：实训演练为主、要点讲解为辅

一、服务形象之——表情形象

- 1、服务工作必备的表情与眼神
- 2、微笑的要领与禁忌
- 3、眼神的合理运用与禁忌

二、服务形象之——仪容形象

- 1、面部要求与禁忌
- 2、发型要求与禁忌
- 3、肢体要求与禁忌
- 4、饰物要求与禁忌

三、服务形象之——着装形象

- 1、服务人员着装要求
- 2、服务人员制服穿着规范与禁忌
- 3、服装搭配的要领与禁忌

四、服务形象之——言谈形象

- 1、服务人员必备的礼貌用语
- 2、服务人员的文明用语要求
- 3、服务人员的行业用语规范与禁忌
- 4、服务人员的电话用语规范与禁忌
- 5、服务人员交谈禁忌

五、服务形象之——站姿形象

- 1、服务人员服务站姿姿态
- 2、服务人员站姿禁忌

六、服务形象之——坐姿形象

- 1、服务人员常用工作坐姿
- 2、服务人员坐姿禁忌

七、服务形象之——走姿形象

- 1、服务人员工作中的走路姿态
- 2、服务人员走姿禁忌

八、服务形象之——蹲姿形象

- 1、服务人员工作中的蹲姿姿态
- 2、服务人员蹲姿禁忌

九、服务形象之——手势形象

- 1、服务人员工作常用服务手势
- 2、服务人员手势禁忌

第三章：服务礼仪实战演练及考核（3小时）

- 1、服务仪容演训
- 2、服务仪态演训
- 3、服务语言演训
- 4、服务接待演训
- 5、全员服务礼仪考核

备注：考核形式：团体学员分十组，每组十人，以组形式依次考核。

考核时间：每组 5 分钟

考核内容：仪容仪表、站姿、蹲姿、坐姿、请进手势、挥手致意手势、递送物品手势、引领、

培训物资准备：一次性筷子（每人一根）、A4纸每人两张、椅子每人一把、白板、白板笔
服务人员服装照片