

## 《高级服务及接待礼仪》

### —— 打造企业形象，提升个人工作魅力

#### 【课程收益】

- ◆提升个人服务素质，塑造企业服务品牌。
- ◆掌握高规格的服务礼仪，具体包括仪容仪表要求、服饰要求、仪态要求、语言要求等。
- ◆通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。
- ◆帮助企业提高服务水平改善服务质量。
- ◆帮助企业创造更好的经济效益和社会效益。

#### 【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何体现个人良好的精神风貌等等。

#### 【课程目标】

通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到礼仪在工作中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

#### 【课程对象】 适用于各类型服务接待人员等

#### 【课程设计】

- 1、 本课程 12 小时。
- 2、 本课程培训师 10 余年实战经历，结合经典案例，充分与学员分享、互动，强调简单实用。
- 3、 本课程运用理论讲授、示范演示、益智互动等培训形式。
- 4、 在课程讲解过程中直接演示、引领、指导学员完成课程设计的礼仪内容。边讲解、

边演练、实操，加深学员对知识点的记忆。

## 【课程大纲】

### 第一部分理论内容（9个小时）

#### 模块一：高级服务礼仪——认识篇（案例为主）

##### 一、礼仪在哪里？

- 1、什么是礼仪？
- 1、为什么要讲礼？
- 2、礼仪的本质是什么？

##### 二、服务礼仪的概念

- 1、服务礼仪的意义
- 2、服务礼仪能改变什么？
- 3、服务礼仪带来的效应

#### 模块二：高级服务礼仪——形象篇

- 壹、服务工作中的面部修饰
- 二、服务工作中的发型要求
- 参、服务工作中的肢体美化
- 四、服务工作中的妆面要求

#### 模块三：高级服务礼仪——行为篇（案例、演示、）

- 壹、服务工作中的表情运用
- 贰、服务工作中的站姿规范
- 参、服务工作中的行姿规范
- 四、服务工作中的蹲姿规范
- 伍、服务工作中的坐姿规范
- 六、服务工作中的手势规范

#### 模块四：高级服务礼仪——语言篇

- 壹、服务工作中的礼貌用语规范
- 贰、服务工作中的文明用语规范
- 参、服务工作中的行业术语规范
- 四、服务工作中的书面用语规范
- 伍、服务工作中的电话用语规范

## 模块五：高级服务礼仪——接待篇

- 一、服务接待工作流程
- 二、服务接待工作中应注意的关键节点
- 三、服务接待工作中的有效沟通技巧
- 四、服务接待工作中的情绪控制方法
- 五、服务接待工作中的突发事件的应急处理

**第二部分服务及接待礼仪实操实训（2个小时）**

**第三部分服务及接待礼仪课程考核（1个小时）**