

讲解员服务礼仪与技巧

主讲老师：唐黛琳

培训对象

展示厅相关讲解员

课程时间

2天 (12小时)

授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、讲解沟通、礼仪等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

课程大纲

第一模块：优秀讲解员的职业化素养

一、 优秀讲解员职业化的四大方面

(一) 职业形象：看起来像干那一行的样子

(二) 专业知识：听起来像干那一行的样子

1. 声音质量

2. 语言表达

3. 倾听能力

4. 控制能力

(三) 工作态度：做起来像干那一行的样子

(四) 文化理念：想起来要像干那一行的样子

二、 优秀讲解员必须具备的卓越服务素养

- (一) 用心服务——假如我是消费者
- (二) 主动服务——要做的正是对方正在想的
- (三) 变通服务——工作标准是规范，但客户满意才是目标
- (四) 爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
- (五) 激情服务——抱怨投诉是必然

——案例：小细节，打动大客户

第二模块：讲解员个人形象塑造

一、讲解员仪表礼仪

- (一) 着装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO 原则
- (二) 常见着装误区点评
- (三) 西装及领带礼仪
- (四) 鞋袜的搭配常识
- (五) 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
- (六) 不同场合的着装技巧
- (七) 自我形象检查与重新塑造
- (八) 着装搭配技巧练习

二、讲解员仪容礼仪

- (一) 仪容礼仪的总体要求
- (二) 讲解员化妆的规范
- (三) 发式发型的职业要求
- (四) 女士化妆与男士面容的具体要领
- (五) 讲解员肢体要求
- (六) 个人卫生

三、讲解员的举止礼仪

- (一) 职业人举止礼仪要求：轻稳正原则、TOPR 原则
- (二) 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌(训练)
- (三) 讲解员手势的运用要领示范与训练
 - 1. 介绍
 - 2. 引领

3. 递物接物

4. 挥手致意

5. 手势禁忌

(四) 表情规范

(五) 眼神的运用与规范

(六) 微笑的魅力与训练

1. 微笑的练习

2. 微笑的要求

3. 微笑要适度

(七) 现场通关训练

第三模块：讲解员接待礼仪

一、 面对客户时常用称呼礼仪

二、 与客户见面礼仪

自我介绍及介绍他人

三、 与客户握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、常见握手大忌分享

四、 与客户交换名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

五、 奉茶礼仪

六、 陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧

七、 陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

八、 与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

九、 接待客户人际距离礼仪

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

十、 乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

十一、 会客位次礼仪、会议座次礼仪

桌子横放时 桌子竖放时

十二、 现场示范与演练

第四模块：专业化的发声技巧训练

一、 咬字训练

二、 音量训练

三、 音色训练

四、 语速训练

五、 语气训练

六、 语调训练

现场模拟：如何训练可爱的声音

小练习：语态的控制能力

第五模块：讲解员现场技巧与规范

一、 讲解员的本质与特征

(一) 讲解员的本质

(二) 讲解员的特征

二、 克服紧张的技巧

(一) 紧张导致的反应

(二) 紧张的心理分析

(三) 居高临下的心态

(四) 别把自己太当回事

(五) 纵使出丑也无妨

(六) 有备方能无患

三、 打动听众的情感沟通技巧

(一) 真情流露

(二) 抑扬顿挫

语调、语速、语气、重音

(三) 善待听众

1. 共同的情意
2. 共同的地位
3. 共同的历程
4. 共同的理想

四、讲解语言的使用规范

(一) 使用普通话

(二) 使用文明礼貌用语

(三) 迎送声的语言规范

五、讲解员现场控制技巧

(一) 保持自信

(二) 组织能力

(三) 讲解内容

(四) 语言生动

(五) 形式多变

(六) 引导客人

六、表情神态的运用技巧

(一) 面部

(二) 眼睛

(三) 手势

(四) 姿态