

五星级客户接待及精细化服务礼仪

——何慧娴老师

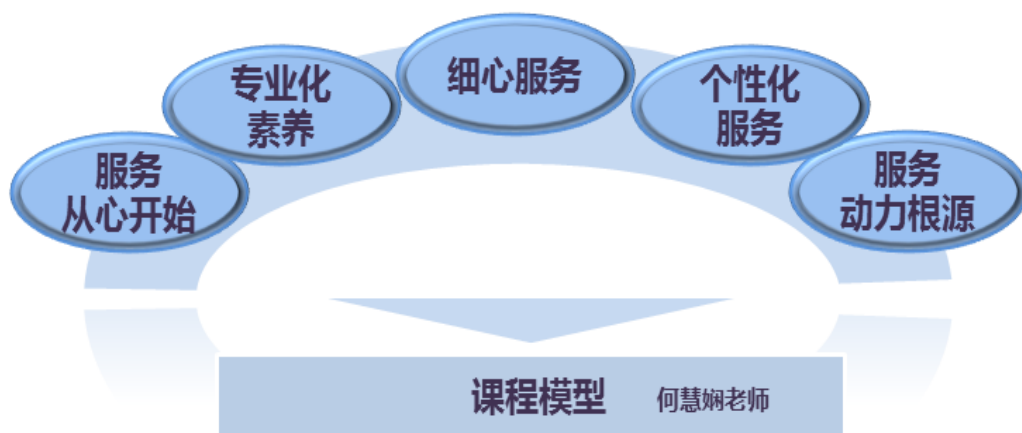
■ 培训目的及意义(Meaning)

伴随着中国高速发展的经济，以第三产业为核心代表的“服务业”正在以迅雷不及掩耳之势快速升级，在以服务为主的企业里，“提升服务质量”、“争创优质服务”、“顾客至上”，这些服务理念常常首先被企业提起，但却是最后才执行的事情。而中国的中产阶级的崛起代表着未来服务业走进了“精细化服务”的大时代。

而“五星级客户接待及精细化服务礼仪”课程是服务领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工整体服务水平的课程，而客户关系的服务与维护绝不是一日之功！要想建立牢固共赢的客户关系，能否提供细微入致的服务、能否充分发挥品牌优势、能否不断进行业务创新、能否在客户端建立足够气势便成为了重中之重！

■ 课程效果 (Effect)

- 1、使学员了解服务升级后的“精细化服务”如何在企业落地使用
- 2、为学员建立卓越服务体系，系统化提升服务能力
- 3、通过案例分享和总结让学员学会分析客户心理并提供个性化服务
- 4、使学员掌握并运用全方位的服务技巧和实用话术
- 5、学员能够结合企业实际，运用服务创新方法提升服务



■ 培训时限(Time) 12小时/2天

■ 课程对象 (Object) 服务型企业基础员工、销售服务人员等

■ **培训方法(Methods)**培训师主讲，辅以学员现场游戏、案例、互动、视频分析等

■ **课程主体内容 (Main points)**

第一讲：高品质服务的基石——从“心”开始

课程团队游戏导入

- 一、头脑风暴：你眼中的高品质服务体验
- 二、案例分享：《世界帆船酒店的高品质服务标准》

三、理论知识导入

- 1、五星级服务离我有多远
 - 1) 可怕的服务循环图
 - 2) 客户流失数据分析
 - 3) 客户的心理诉求
- 2、服务的金字塔模型
- 3、何为现代化精细服务

案例分享：《超级VIP之旅》

四、专业化服务技巧训练

- 1、普通服务流程梳理及达标检视
- 2、精细化服务讨论总结

五、课程成果分享及阶段性总结

第二章、五星级精细化服务接待——“专心”锻造专业人才

视频分享：《五星级大饭店》

小组探讨：在行业里你是专家吗？

- 一、工具模型检视自己的现状
- 二、我为何而工作
 - 1) 打工心态与事业心态的本质区别
 - 2) 转换心态的方法
- 三、工作岗位的专业化塑造
 - 1) 专业的人才干专业的事情
 - 2) 专业化人员的心智模式解析
 - 3) 跳出舒适区谨防蜕变“植物人”
- 四、小组讨论：本岗位的专业化体现在哪些方面
- 五、课程阶段性总结及承上启下

第二章、五星级精细化服务接待——“细心”服务的基础

视频分享：细致入微的服务礼仪

案例分享：服务的本质

- 一、职场标准男女仪容仪表

二、接待仪态要中规中矩

- 1、商务识人心理的秘密——赫拉别恩法则
- 2、表情语：眼神和微笑
- 3、体态语：站、坐、行、蹲，手势和心理状态
 - 1) 站立的几种姿势及心理活动分析
 - 2) 坐的几种姿势及心理活动分析
 - 3) 行、蹲的心理暗示
 - 4) 小手势，大秘密——客户心理诉求的外在表现

案例分享：《各国政要的肢体语言解析》

电影分析：《经典电影中的肢体语言解析》

实操：情景模拟与练习

三、待拜访的流程及礼仪修养

四、迎送客户的礼仪细节

五、不可忽视的客户交流方式——通讯礼仪

- 1) 微信及邮件来往注意事项
- 2) 电话沟通及规范演练

案例分享：世界 500 强商场销售案例

第参章、五星级精细化服务接待——“耐心”服务沟通技巧

课程团队游戏导入

视频分享：《五星级的服务沟通》

一、好服务源于好沟通

- 1、职场中的语言沟通&非语言沟通
- 2、非语言沟通的服务运用
 - 1) 副语言技巧
 - 2) 环境沟通
 - 3) 身体语言的解读
- 3、SOFTEN 法则的工作运用

二、与客户无效沟通导致失败的障碍分析

三、如何拉近与客户的关系——听的技巧

- 1、聆听寻找客户心理诉求
 - 1) 服务倾听的那些事：案例分析
 - 2) 服务倾听中常见障碍
 - 3) 服务销售中的 5 级倾听
 - 4) 小组模拟练习

四、如何让客户畅所欲言——问的诀窍

- 1) 好问题成就好人生
- 2) 服务营销的提问分类

3) 问话技巧模拟练习

五、如何让客户更喜欢——说的技巧

1、案例分享：《凭什么拿下这笔大单》

2、高频成交的秘诀——赞美三部曲

3、赞美六层次的学习运用

4、现场小组模拟练习

六、根据企业实战进行小组现场模拟练习

七、课程回顾及阶段性总结

第四章、五星级精细化服务接待——“贴心”个性化服务

课程团队游戏导入

案例导入：《难忘的超星级的服务》

壹、 精致服务的标准：个性化、特定

二、个性化前提——全员创新

1) 创新是企业赖以成长的驱动力

2) 创新在企业中的实际运用

3) 小组探讨：创新落地

三、阶段性总结及承上启下

第五章、五星级精细化服务接待——“爱心”是一切工作的根源

课程团队游戏导入

视频导入：《一切因爱而起》

一、内心富足的原因揭秘

1) 自我认同的重要性

2) 自我认同线上测试

3) 聚焦自我核心价值——让工作更出色

二、人际关系的终极密码

1) 何为职场情商

2) 如何在工作中处处“爱”他人——人际关系终极密码

三、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具详情见下图：

