

新形象、星服务——优质的服务礼仪

——让每一位员工都成为您的代言人，
使每一位顾客都愿意成为您的朋友。

何慧老师

■ 培训目的及意义(Meaning)

中国首富王健林在节目里曾经预言：未来中国最具发展潜力的三个行业是娱乐、体育、休闲。而中国正日益兴起的3亿中产阶级带领人们进入了全新的精细化服务体验时代，市场竞争的激烈愈加要求服务行业从业人员具备高品质的服务礼仪，在服务活动中有一句形象的描述：只有让客户三秒内“喜欢”上你或你的企业，才会有接下来的3分钟，3小时、或3年的交往，由此可见服务中“细节决定成败”是至关重要的。

而“新形象，星服务——优质的服务礼仪”课程是服务行业及领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工素质、优化服务的必备课程，本课程在此基础上结合本企业的实际情况，从服务礼仪标准、服务场景的灵活运用、技巧提升，以及一系列的讲授与训练。大幅度提升员工工作中的服务技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。

■ 课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，实际提高塑造个人形象与礼仪技能。
- 2、掌握服务礼仪各细节及运用
- 3、掌握服务中的肢体语言密码识人读心，精准服务营销
- 4、掌握服务沟通礼仪的实际运用，成为服务沟通高手

■ 课程对象 (Object)

服务型企业中层、及各部门岗位工作人员

■ 培训时限(Time) 2天，6小时/每天

■ 培训方法(Methods) 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

■ 课程主体内容 (Main points)

第一讲、新形象，星服务

头脑风暴：你所经历最棒的优质服务？

- 1、服务礼仪的架构组成
- 2、导入服务礼仪的重要性及原则
 - 1) 优质服务的定义
 - 2) 服务礼仪的三条核心原则
- 3、服务意识--对服务人员的岗位要求
 - 1) 有没有服务意识--服务就是为别人工作!
 - 2) 有没有正确的服务意识--自知之明、善解人意、无微不至、不厌其烦

案例分析：《2014年轰动全国的服务引起的血案》

- 4、服务人员的职业素养：精通业务、坚守岗位、勤奋工作、团结协作
- 5、什么是优质客户服务？

案例分析：《海底捞》

- 6、优质客户服务从哪儿而来？
 - 1) 客户感知四维度
 - 2) 客户感知 vs. 客户期望
 - 3) 客户期望五层级--超越客户期望

案例分析：《超级香港之行》《最贴心的酒店服务》

第二讲、人气爆棚的服务亲和力----形象塑造（示范+演练）

- 1、首因效应——3分5秒征服世界
 - 1) 别人眼中的你 体验游戏

2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”

3) 良好职业形象“TPO+W”法则

2、仪容仪表礼仪——服务人员职业形象塑造

仪容礼仪--男士职业形象打造

1) 男士发型打造

2) 男士干净整洁面容打造方法

3) 男士仪容禁忌及注意事项

仪容礼仪--女士职业形象打造

1) 女士发型打造

2) 发式要求及打造技巧(老师现场实操指导，学员两两一组实操练习)

3) 发饰要求(皮筋、发卡、发网、定型技巧)

4) 女士职业妆容打造

5) 女士仪容禁忌及注意事项

3、仪表礼仪--男士、女士仪表形象规范

男士着装规范

1) 西装着装要领

2) 衬衣的穿着要领

3) 着装的“TPO”原则

4) 着装的“三个一”原则、着装的“三色”原则

5) 皮鞋、袜子、皮包的选择与搭配

6) 职业装着装大禁忌

女士着装规范

1) 干净整洁、整齐规范

2) 领带与领花/丝巾的佩戴

3) 行徽的佩戴

4) 鞋袜、配饰的搭配与选择

5) 女士工作制服穿着禁忌及丝巾搭配

现场演练：请学员上台做模特，由学员点评，以人为例，正醒自我(正面，反面)现

场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表

4、阶段性总结及承上启下

第三讲、服务从业人员仪态训练（实操+演练）

1、标准站姿

- 1) 男士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练
- 2) 女士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练
- 3) 站姿中面部表情训练
- 4) 站姿体态训练方法

2、标准坐姿

- 1) 男士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练
- 2) 女士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练

3、标准行姿

- 1) 男士标准行的规范--理论讲解+实操训练
- 2) 女士标准行的规范--理论讲解+实操训练

4、标准蹲姿

- 1) 标准蹲姿的规范--理论讲解+实操训练
- 2) 蹲姿的注意事项

5、端，拿，递，送

- 1) 端拿递送的规范--理论讲解+实操训练
- 2) 端拿递送的注意事项

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

7、阶段性总结及承上启下

第四讲、礼仪的实际服务运用——细节决定成败

1、鞠躬礼仪

- 1) 鞠躬礼仪的起源
- 2) 明确鞠躬礼仪要求

3) 鞠躬礼仪的种类及场合区分--理论讲解+实操训练

2、引领礼仪

1) 引领人员方位

2) 引领手势--理论讲解+实操训练

3) 引领手势：企业手势操训练

3、敬语礼仪

1) 礼貌用语种类

2) 称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语

4、文明用语使用方法及注意事项

1)语言魅力训练--语言清晰度、亲和力；音量控制；语态控制。

2)称呼礼仪----陌生客户如何称呼?熟悉的客户如何称呼?

3)问候语---如何说第一句话；语言寒暄训练；自我介绍技巧；

4)赞扬他人的技巧

5)引导、分流客户的语言技巧

6)产品介绍的语言技巧

模拟训练：学员互动，头脑风暴，模拟真实的工作场景

5、微笑礼仪

1) 微笑礼仪的标准

2) 筷子训练法--理论讲解+实操训练

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

6、服务接待座次礼仪

1) 乘车礼仪

2) 会议座次

3) 电梯礼仪

情景剧小品：《接到上级指派的接待任务》

7、通讯礼仪——正确使用工作场景中的电话

1) 接听电话及打电话话术

2) 听电话前、中、后的规范流程

- 3) 现场实操电话礼仪：以及对照自测工具表来评分、点评
- 8、阶段性总结及承上启下

第五讲、客户投诉处理及有效沟通

- 1、如何针对顾客身份去抓住顾客--特殊顾客分类
 - 1) 弱，病，残分类及特性
 - 2) 老，小，孕分类及特性
 - 3) 13种普通客户类型解析
- 2、与客户沟通技巧(冷静、理智、策略)
 - 1) 耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议
 - 2) 自身失误立即道歉
 - 3) 受了委屈冷静处理
 - 4) 拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论
- 3、投诉处理流程
 - 1) 服务业客户投诉处理汇总及数据分析
 - 2) 如何将投诉处理预防在发生之前?
 - 3) 如何在客户投诉过程中有效处理投诉?
 - 4) 客户投诉后如何有效跟踪客户是否满意?

案例：《难忘的一次投诉处理经历》
- 4、现场演练：学员研讨，得出结论。情景模拟
- 5、阶段性总结及承上启下
- 6、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

