

《移动营业厅优质服务礼仪》课程大纲

【课程收益】

- 1.本课程将从服务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练。
- 2.帮助学员加深理解服务礼仪的内涵，掌握仪容仪表知识，塑造个人良好的职业形象。
- 3.学习与客户沟通的技巧，并学会对客户性格进行分析和分类，针对不同性格的客户采用不同的沟通方法。
- 4.掌握运用服务礼仪开展多方交流塑造企业良好形象。

【学员对象】 营业厅一线人员

【培训形式】 课程讲授+案例解析+角色扮演+头脑风暴+小组研讨+互动演练+点评+视频授课

【培训时间】 2天（12课时）

第一模块：全员服务理念

1. 人人都是服务员
2. 行行都是服务业
3. 环环都是服务链
4. 个个都是服务形象
5. 处处都是服务窗口
6. 时时都是服务演出
7. 事事都是服务体现

第二模块：成功的职业形象塑造

一、仪容仪表礼仪

1. 发型的要求
2. 面容修整与修饰
3. 女士化妆礼仪
4. 气味管理
5. 卫生

二、服务着装

1. 职业着装规范
2. 形象失礼行为与纠正
3. 饰品禁忌与指导

三、服务仪态的规范练习

1. 男女规范服务站姿
2. 男女规范坐姿
3. 男女规范走姿
4. 女士蹲姿练习
5. 引领客户或领导的各种走位规则与应变
6. 如何引导客户或领导行走、参观、上下楼梯、进出电梯、引导上级视察、颁奖庆典

四、服务表情训练

1. 三种不同的笑容训练
2. 专业感目光训练

五、优质服务各种手势训练

1. 单手或双手指引各方向、请坐、请进、指点彩页及资料
2. 致意动作与禁忌：挥手礼、握手礼、鞠躬礼、规范动作练习、不良动作纠正
3. 递送物品的适合动作与禁忌

第三模块：联通营业厅员工接待与服务礼仪篇

一、营业柜台服务六流程

- 1.迎接：站相迎、诚请坐
- 2.了解：笑相问、双手接
- 3.办理：快速办、巧提示
- 4.推荐：巧引导、善推荐
- 5.成交：巧缔结、快速办
- 6.送客：双手递、起立送

二、体验区服务礼仪

- 1.体验区引导
- 2.体验区产品呈现
- 3.体验区体验指导
- 4.体验区沟通

三、等待区服务礼仪

- 1.客户称呼礼仪
- 2.客户咨询礼仪
- 3.给客户派单礼仪
- 4.客户服务手势、引导礼仪
- 5.客户电梯、进出门礼仪
- 6.营业厅常用服务用语礼仪训练

四、陪客走路、迎客、送客礼仪、会客位次礼仪

五、电话接待流程礼仪

- 1.电话接听、拨打的礼仪原则
- 2.座机电话礼仪
- 3.移动手机“三不”原则

第四模块：移动营业厅员工高效沟通技巧篇

一、服务沟通基本语言表达技巧训练

- 1.影响沟通效果的因素分析
- 2.营造沟通氛围
- 3.沟通六件宝
- 4.深入对方情境
- 5.高效引导技巧
- 6.三明治法则
- 7.高效沟通四要诀
- 8.高效沟通六步曲

培训方式：案例分析、短片观看、就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

二、客户服务沟通中的语言技巧运用

- 1.语音语调的运用
- 2.语调标准及语速的把握
- 3.语气中体现热情
- 4.感知客户情绪的语调运用
- 5.适时的停顿

三、礼貌服务用语

- 1.客户服务的“十字”真言

2. 使用积极的、以行为为导向的、明确的语言

四、服务人员地主动倾听

1. 理解能力提升
2. 归纳客户问题
3. 适度适时打断客户
4. 有效记录客户信息
5. 深入客户情境--摸透客户的心
6. 灵活应对客户的表达方式

五、如何在电话中施加你的影响力，提升客户感知

1. 你能听懂客户的意思吗--- 聆听技巧
2. 你能让客户说给你听吗--- 提问技巧
3. 你说的客户能接受吗--- 语言表达技巧

六、客户期望值的管理

1. 提供信息选择和其他方案
2. 合理设定客户的期望值的技巧
3. 降低客户的期望值的技巧

七、不同风格的沟通技巧

1. 支配型客户
2. 逻辑型客户
3. 友善型客户
4. 情感客户

互动：不同沟通风格的客户的情感方式、语言特点、行为方式分析

如何与不同类型的客户沟通与交流

不同类型客户的投诉问题如何处理