

# 《礼之五韵》——服务礼仪与沟通

主讲：李晶晶

## 【课程背景】

在这个以客户为导向的时代，仅满足客户需求已不是企业唯一的目标和追求，如何能够赢得客户的信赖，这不仅需要对客户细致周到的服务，而且需要具备高水准的服务技巧。因此以诚待客，拥有良好的技巧、规范的流程和具有品质的服务打动客户的心，增加与客户的粘度，使其不断地对企业产生依恋，才是企业获得长远发展地有效途径。

## 【课程收益】

- 1、帮助员工树立积极正向的服务心态；
- 2、提升员工服务素养；
- 3、帮助员工塑造服务形象；
- 4、提升员工的服务沟通水平，增强日常沟通能力与沟通魅力。

## 【课程大纲】

- 第一印象九宫格
- 礼的内涵
- 服务礼仪的特性

### 第一章 礼之五韵——悦

#### 一、悦色

- 1、心中有爱
- 2、胸中能容
- 3、职业态度

#### 二、微笑的作用

### 第二章 礼之五韵——雅

#### 一、首轮效应

## 二、服务礼仪关键词

### 1、自信感——仪容、着装

①女士仪容仪表礼仪 ②男士仪容仪表礼仪 ③仪表礼仪的色彩要素

### 2、专业度——专业技能、行为举止

### 3、信赖感——亲和力、专业度

## 三、职场形象塑造

### 1、整洁——职业化体现

### 2、大方——提升亲和度

### 3、端庄——公司文化代言人

### 4、职业装——把制服穿出新时代的职业风采

## 第三章 礼之五韵——敬

### 一、君子九容

足容重、手容恭、目容端、口容止、声容静、头容直、气容肃、立容德、色容庄

### 二、敬的内涵

站姿、坐姿、走姿、手势、行礼、路遇、沟通、回礼

### 三、服务流程礼仪

#### 1、迎接客户礼仪

①态度的体现——亲切的表情

②专业的素质——问候

③高品质服务——程序

#### 2、引导客户礼仪

①引导的位置 ②友善的语言 ③引导礼仪

3、名片礼仪

4、握手礼仪

5、介绍礼仪

6、送别客户礼仪

四、服务行业必学的五大礼仪

1、提前知会的礼仪

2、事后解释的礼貌

3、得体回应的礼貌

4、换位思考礼仪

5、管理声音的礼仪

**第四章 礼之五韵——和**

一、客户服务中的沟通原则

二、有效的倾听技巧

三、服务的语言艺术

四、礼貌用语的使用

五、服务语言的禁忌

六、客户投诉管理

**第五章 礼之五韵——博**

与时俱进博学广闻

1、时代性 2、创新性 3、跨界性 4、严谨性