

# 《优质服务礼仪及投诉处理技巧》

主讲：祝文婷

## 课程概述

在谈到人与人之间的正式交往与相互处理关系的时候，中国古代典籍《礼记》曾给出过一项基本规则：“以礼节之”，它的含义是：必须用“礼”来具体约束人际交往以及人与人之间的关系。“礼”，就是一种道德规范，以尊敬他人来协调人际关系，“仪”是“礼”的具体表现形式。在现代社会中，人们不仅讲究礼仪、运用礼仪，并且在不同的场合、不同的岗位上被要求遵守各不相同的礼仪规范，做到内强个人素质，外塑组织形象，优化人际关系。本课程侧重从事政务窗口服务接待工作人员应遵守的礼仪规范及应急处理技巧。

**课程时间：1天**

## 课程目标

- 1、了解政务窗口服务礼仪基本理念及行为标准；
- 2、掌握政务窗口服务礼仪规范及服务技巧，灌输细微服务理念，提高服务意识；
- 3、使学员了解如何塑造与企业相吻合的专业形象，规范行为，提升企业形象；
- 4、掌握通用礼仪并熟练运用，提高服务接待工作中沟通技巧；
- 5、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业发展奠定良好的人际关系基础；
- 6、掌握客户投诉的成因，树立正确投诉处理观念；
- 7、掌握投诉处理的流程与步骤；
- 8、掌握不同性格特质客户的对应技巧，灵活应对不同性格投诉者；
- 9、掌握投诉过程中的实战处理技巧。

## 课程大纲

## **第一章：礼仪概述**

- 1、礼仪内涵：什么是礼仪，为什么要学习礼仪，树立正确的礼仪观
- 2、给人留下美好印象的方法，增加您的人生筹码
- 3、礼仪的五个模块

## **第二章：塑造职业化形象**

- 1、仪容规范与禁忌（发型、修面、妆容）
- 2、职场仪容的禁忌
- 3、职场着装基本原则
- 4、常见着装误区点评
- 5、总结：自我形象检查与重新塑造
- 6、眼神是心灵的窗口
- 7、微笑的最高境界
- 8、举手投足中的行为礼仪
  - (1) 站姿（要领：挺、直、高）
  - (2) 坐姿（要领：端庄、稳重、大方）
  - (3) 手势（常用手势、递接手势的正确应用与禁忌）

## **第三章、政务窗口服务礼仪规范详解**

### **一、政务窗口服务流程中的礼仪**

- 1、服务的准备及行为举止注意事项
- 2、举手招迎规范要求/训练
- 3、业务办理规范要求/训练
- 4、送别客户规范要求/训练

## 二、投诉处理技巧

### (一) 正确认识客户投诉

- 1、客户投诉动线管理
- 2、客户投诉的背后
- 3、客户投诉的性质
- 4、客户投诉的三大心理需求

### (二) 处理客户投诉的程序

- 1、不同客户类型的解决方法
- 2、积累实践经验和案例分析（视频分享及讨论）
- 3、应诉7步曲

## 三、优质服务的培养

- 1、什么是服务？
- 2、客户对服务体验三个层次（满足、快乐、惊喜）
- 3、为优质服务做好铺垫（服务环境、礼貌用语及沟通技巧）
- 4、培养服务意识，提升客户满意度（视频分享及讨论）

## 课程回顾、总结分享