

精雕细琢六星服务礼仪

——培训课纲——

一、课程背景

顾客一次不愉快的经历，可以推翻企业努力几十年建立起来的所有形象。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。企业发展好不好，从消费者的立场看，关键就是服务好不好。企业越强大，企业内部服务部门管理越规范，这是时代进步、企业进步的重要表现。好的服务就是一种能力的表现。展现出企业的眼光和魄力。这是一个“服务至上”的年代，我们不但要为客户提供让其满意的产品，我们更需要提供能够让客户心满意足的服务。礼仪化的服务则是客户和企业一直追求的具有高品质的服务，客户希望享受到有尊严的服务、有关怀的服务。

二、课程对象 一线的服务人员、中层的管理人员、高层管理人员；

三、学习价值

- 1、认识服务的魅力，服务的态度，谦卑而不卑微，人人平等正确使用服务规范；
- 2、通过服务礼仪的讲解，清晰文化层次和文明程度了解什么是“服务”服务带来的收益，展现企业的良好口碑、增强客户的满意度、提高工作人员的工作效益；
- 3、加深服务场合中运用的方法和场景。将服务能自然的运用到工作中，并体验规范服务带来的荣誉感；
- 4、让学员更有效的掌握服务中的每个技能并能运用；

四、学习安排 两天线下课程（12个小时）

五、培训老师 张慧莲

六、教学特点 理论讲解、案例分析、情景式模拟、现场演练、视频等；

七、课程大纲

模块一：服务之心——优质服务意识与理念

一、服务礼仪概述

小测试：服务体验知多少？

- 服务是什么
- 服务中的角色认知与定位
- 服务的价值
- 服务运用的场景

二、优质服务意识

- 决定服务的五感

- 服务的四个层级

- 劣质服务
 - 基本服务
 - 满意服务
 - 超值服务

- 优质服务的五要素

- 有形性
 - 可靠性
 - 响应性
 - 安全性
 - 移情性

- 优质服务的两个层面

- 实战场景训练

- 模块二：服务之形——让客户7秒钟喜欢上你

- 思考：你与形象的关系

- 一、塑造良好的第一印象

- 什么是形象？

- 服务形象修饰五大要素

- 首轮效应的吸引力

- 二、建立信任的形象规范

- 角色与场景的关系

- 形象的四个标准

- 形象的四个范围

- 实战场景训练

- 模块三：服务之态——让你的举止会说话

- 解析礼仪实用性的特征

- 一、服务举止的价值

- 微笑的魅力与价值

- (视频分享)

- 传统文化的五福人生

- 微行为背后的温暖

- 快乐微笑阶梯练习
- 服务视线接触的向度
- 视线接触的部位
- 眼神的禁忌

实战场景训练

二、服务举止的表达

- 让人欣赏的服务站姿训练
- 雅致却不失自信的坐姿训练
- 步履轻盈的服务走姿训练
- 大方得体的服务蹲姿训练
- 不同手势在服务场合中的应用

练习：讲解+示范+练习

三、微行为背后的温暖

- 行进的次序
- 引导的方位
- 大厅引导
- 楼梯引导
- 电梯引导

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

模块四：服务之言——最动听的服务语言

思考：看图表达

一、服务沟通的三大原则

- 沟通的含义
- 沟通的三个行为

- 沟通的基本方式

二、开口就打动客户

- 称呼客户礼仪
- 服务沟通的 3A 原则
 - 接受
 - 重视
 - 赞美
- 服务语言四大禁语
- 语言艺术的软垫：问候语、迎送语、请托语、征询语、致谢语、祝贺语、应答语、道歉、赞赏语
- 服务中的零度干扰
- 声音中的服务素养
- 服务中倾听的关键五步骤

实战场景训练

模块五：服务之序——温暖有序的服务

一、七步服务流程

- 岗前准备
- 迎接顾客
- 询问需求
- 提供建议
- 实施服务
- 确认满意
- 礼貌送别

模块六：服务之敬——客户投诉与处理

案例分析

一、正确认识客户投诉的意义

- 什么是投诉
- 客户投诉的利与弊

二、客户投诉处理实战

- 顾客投诉的 5 个原因
- 投诉背后的 6 个动机
- 处理投诉的四项基本原则
- 有效处理投诉的 6 个步骤

课程总结

- 1、老师进行课程总结
- 2、学员心得分享
- 3、行动计划