

服务礼仪与职业素养

——培训课纲——

一、课程背景

市场竞争的日趋激烈，企业面临新的变革和挑战，而职业过程中表现出来的综合品质，它是一个人职业生涯的成败关键，随着社会的发展和进步，客户对企业的服务水平越来越重视，要求也越来越高，好的服务，能最大程度的缓解客户与公司之间的矛盾与摩擦。服务人员训练有素的服务技巧，热情的服务态度，礼貌的谈吐举止，也像一面镜子折射出公司管理的专业性和规范性，使客户产生信赖感。

二、课程对象 一线的服务人员、中高层的管理人员、新进员工；

三、学习价值

1. **意识先行** —— 通过对“服务”的深度剖析，让学员清晰自我定位、认识到服务对公司的重要价值，提高服务意识及增强服务理念对于工作的重要性。

2. **关键服务力** —— 服务是一种能力，优质服务意识促进正确的服务行为。提升员工在服务过程中面对客户的服务以及职业素养

3. **服务蓝图** —— 提高员工服务接待能力。改善员工的职业心态。塑造良好的服务形象；

四、学习安排 1天（6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：职业观念

一、现代职业观念

视频：何为职业素养

1、礼之四德：个人品德、家庭美德、社会公德、职业道德

2、角色定位——不越位不出位 准确定位才到位

3、四种职业意识

- 仅为满足个人需求
- 只满足于安全需求
- 考虑企业的要求
- 把工作与自己的事业紧密结合

4、职业意识自检

二、高度自我认知

游戏测试“认识自己”

- 1、认识自己的工具
- 2、洞悉他人的工具
- 3、人孤独的三大原因
- 4、抽丝剥茧：人的三个欲望

练习：自我评估

模块二：职业心态

一、内在幸福修炼

引言：幸福的分解

- 1、传统幸福的五大特点
- 2、幸福的定义
- 3、幸福的含义
- 4、幸福是一种能力

案例：砌墙工人的三种心态

- 5、幸福就是可循环

二、阳光心态是第一步

故事：心态的力量

- 1、什么是阳光心态
- 2、阳光心态的作用
- 3、阳光心态促进健康
- 4、阳光心态的四个原理
- 5、提高阳光心态的方法

练习：章节回顾

模块三：服务意识

一、服务礼仪的内涵

小测试：服务体验知多少？

- 1、服务是什么
- 2、服务意识的建立
- 3、服务中的角色认知与定位
- 4、服务的作用

二、优质服务意识

- 1、顾客希望的服务力
- 2、服务的特征
- 3、服务的四个层级
- 4、服务是看的见的

实战场景训练

模块四：服务举止

一、服务举止的价值

- 1、规范服务的三种站姿
 - 2、大方得体端庄大方的四种坐姿
 - 3、规范服务的七大手势
 - 4、手势的场景运用及含义
 - 5、递接物品的规范流程
- 实战场景训练

模块五：服务价值

一、无声语言的魅力

- 1、一笑千金的魅力与价值
- 2、微行为背后的温暖
- 3、让眼神照进你的内心
- 4、眼神注视的范围及要求

二、微行为背后的温暖

- 1、引导客户礼仪
 - 2、称呼客户礼仪
 - 3、送别客户礼仪
- 实战场景训练

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