

# 以礼相伴 服务有招

## ——培训课纲——

### 一、课程背景

目前，全球的知名企业，都在把服务工作这一理念灌注到自己的企业文化中，从而赢得了众多客户的好评，使自己的企业充满活力，在企业竞争中立于不败之地。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，而客户服务是管理公司中最直接与客户接触，最直接与客户服务的一个部门。由于经常与客户接触，在客户心目中，他们的一举一动都代表着公司的形象。

二、课程对象 一线的服务人员、中高层的管理人员；

### 三、学习价值

1. **意识先行**——通过对“服务”的深度剖析，让员工清晰自我定位、认识到服务的重要价值，提高服务意识及增强服务理念对于工作的重要性与迫切性。
2. **服务蓝图**——通过理论加案例相结合，让学员从理论的高度落地到工作流程实践中，从而提升员工现场服务的意识与能力。
3. **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及沟通技巧

四、学习安排 一天（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

## 第一部分：礼”由心声 而后成“仪”

- 礼仪的基本定义
- 礼的起源与发展
- 礼仪的核心内涵
- 礼仪与各学科
- 礼之四德：个人品德、家庭美德、社会公德、职业道德。

## 模块二：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

## 模块三：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：最动听的服务语言

### 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：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

## 课程总结

- 老师进行课程总结
- 学员心得分享

## ● 行动计划