

窗口工作精益服务礼仪

【课程背景】

好的服务就是一种能力的表现，展现企业的眼光和魄力。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。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。

【课程对象】 窗口服务人员、中层的管理人员、

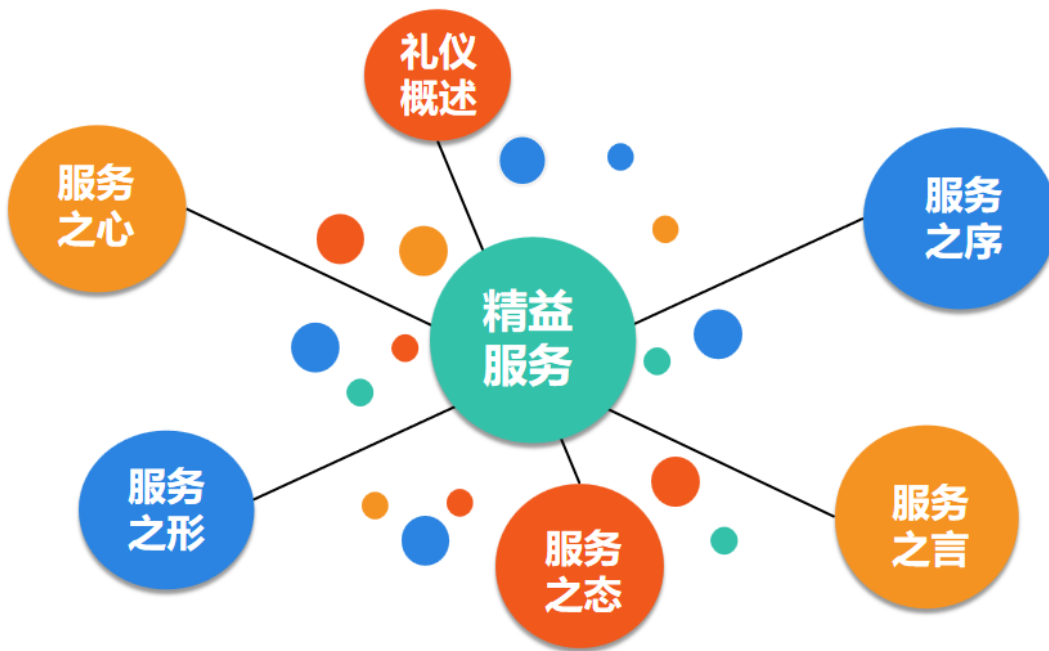
【学习价值】

- 1、态度层面：积极认真的认识服务的魅力，服务的态度，谦卑而不卑微，人人平等正确使用服务规范；
- 2、知识层面：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、技能层面：清晰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、训练层面：通过情景训练、讨论分析，让窗口工作人员更有效的掌握服务中的每个技能运用的场合并熟练；

【学习安排】 一天（六个半小时） **【教学特点】** 理论讲解、案例分析、情景式模拟、现场演练、视频等；

【课程结构逻辑图】

课程结构逻辑图



【课程大纲】

模块一：礼仪概述——礼”由心声 而后成“仪”

- 1、礼仪的基本定义
- 2、礼仪的核心内涵
- 3、礼之四德：个人品德、家庭美德、社会公德、职业道德。

模块二：服务之心——优质服务意识与理念

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

讨论：结合窗口服务的工作您目前使用的是哪种服务，接下来的工作您又愿意使用哪种层级的服务。

三、实战场景训练

1、模拟训练

2、现场点评

模块三：服务之形——让客户7秒钟喜欢上你

一、塑造良好的第一印象

1、什么是形象？

2、服务形象的三大要素

3、首轮效应的吸引力

练习：第一印象测试

二、建立信任的形象规范

1、角色、场景与仪容仪表的关系

2、服务人员仪容仪表的核心规范

3、职业装穿着的搭配要点

4、饰品装饰的巧妙运用

三、实战场景训练

1、模拟训练

2、现场点评

模块四：服务之态——让你的举止会说话

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

4、规范服务的七大手势

5、手势的场景运用及含义

6、递接物品的规范流程

二、实战场景训练

- 1、模拟训练
- 2、现场点评

模块五：服务之言——最动听的服务语言

一、开口就打动客户

- 1、语言艺术的软垫
- 2、声音的四种色彩
- 6、倾听的五个步骤

二、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
- 5、实战场景训练

模块六：服务之序——窗口服务流程七步曲

- 1、站相迎
- 2、笑相问
- 3、双手接
- 4、及时办
- 5、巧营销
- 6、提醒递
- 7、目相送
- 8、邀评价

模块七：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