

完美客户体验与服务礼仪

【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。

【课程对象】 一线的服务人员、中层的管理人员、高层管理人员；

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，让学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】 两天（12个小时）

【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】

第一部分：礼仪概述——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。

第二部分：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？

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

二、优质服务意识

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

三、实战场景训练

- 模拟训练
- 现场点评

第三部分：服务之形——让客户7秒钟喜欢上你

一、塑造良好的第一印象

- 什么是形象？
- 服务形象的三大要素
- 首轮效应的吸引力

二、建立信任的形象规范

- 角色、场景与仪容仪表的关系
- 服务人员仪容仪表的核心规范
- 职业装穿着的搭配要点
- 饰品装饰的巧妙运用

三、实战场景训练

- 模拟训练
- 现场点评

第四部分：服务之态——让你的举止会说话

一、服务举止的价值

- 规范服务的三种站姿
- 大方得体端庄大方的四种坐姿
- 规范服务的七大手势
- 手势的场景运用及含义
- 递接物品的规范流程

二、实战场景训练

- 模拟训练
- 现场点评

第五部分：服务之言——最动听的服务语言

一、开口就打动客户

- 沟通的三大定义
- 沟通的基本原则
- 沟通的层次
- 语言艺术的软垫
- 声音的四种色彩
- 倾听的五个步骤

二、实战场景训练

- 模拟训练
- 现场点评

第六部分：服务之序——温暖有序的服务

一、无声语言的魅力

- 一笑千金的魅力与价值
- 微行为背后的温暖
- 让眼神照进你的内心
- 眼神注视的范围及要求
- 企业实战场景训练

二、微行为背后的温暖

- 引导客户礼仪
- 称呼客户礼仪
- 名片礼仪
- 握手礼仪
- 介绍礼仪
- 送别客户礼仪

▫ 现场点评

第七部分：服务之敬——客户投诉与处理

▫ 客户为什么会投诉

▫ 客户投诉背后的期望

▫ 客户投诉的目的和动机

▫ 有效的解决步骤

课程总结

▫ 老师进行课程总结

▫ 学员心得分享

▫ 行动计划