

课程名称 《卓越服务形象打造与规范化服务训练》

讲师：唐晓婷 6 课时

【课程背景】

商业领域的竞争不限于专业能力，随着专业服务的同质化趋势，服务形象这一“第一印象”的打造与服务规范素养这一“软实力”的重要性慢慢显现。

它体现了企业的定位、文化、理念，于个人而言，则是眼界、修养、气度的综合体现。得宜的外在形象、举止动作、场合匹配、语言表达，其深层次蕴含着人际交往的心理期待。塑造谦和有礼，气度威仪的商务整体形象，成为了现代职场人士的必备素养。

【课程对象】 服务岗位人员

【课程收益】 提升心理能量，升级服务形象，掌握服务的核心技能、自如展现规范服务

【课程背景】

在行业细分、行业产品形态日趋同质化、可选择服务商增多的背景之下，服务这一软性能力的重要性越发显现。基于服务岗位工作强度大、规范要求高、服务多样化、强调现场解决能力的特点，课程强调：“先调心内化，后外化执行”，解析客户心理、梳理服务要点，“好心办好事”。同时，关注从业者的综合发展与自我成长，从“形象构建”入手，以妆容、配饰等角度，让从业者“爱美”、“爱自己”、“爱生活”，从而更热爱岗位。

此外，以“眼神”、“展肩”、“拢膝”、“掌指”、“五点靠墙”法等精炼有效的塑形要点，瞬间提升“精气神与专业度”，打造服务岗位——靓丽风景线。

【课程逻辑演进】：

【课程大纲】：

一、 服务解析

1. 物业服务的特点分析
 - 1) 问题多
 - 2) 问题杂
 - 3) 外行与内行对话，体系不同
 - 4) 制度与执行对话，角度不同
2. 服务的特点解析
 - 1) 服务的特点分析：无形付出、保留记忆、不可召回、综合感性
 - 2) 服务的对象特点：生产与消费同时发生、双方位于现场
3. 服务障碍因素分析
 - 1) 什么影响了优质服务？
 - 2) 什么影响了你与客户的距离？
4. 当今服务业问题分析
 - 1) 服务者自我认知能力
 - 2) 客户需求解读能力
 - 3) 客户服务技巧不足
5. 完美服务的“性价比”
 - 1) 客户获得最佳信息
 - 2) 服务者最简洁有效

案例：问价

二、 服务心理分析

1. 客户到底要什么
案例：海底捞的核心竞争力
2. 客户满意的核心是什么
3. 服务中的综合体验：KPI 还是 OKR
4. 理性规范、感性服务、细节把握
 - 1) 顺畅流程
 - 2) 细节的删繁就简
 - 3) 经典的确认重复

5. 算好一本经济账——服务的精力支出

三、 服务素养提升

1. 构建专业化服务形象

- 职业化形象塑造的原则
- 男士、女士仪容要求规范
- 职场妆容与企业文化

1) 着装与妆容

- 提升自我满意及服务品质的“四个窍门”
- 当我们对自己的形象满意时，我们对他人的友善程度大大提高。
- TPO 原则
- 个人色彩分析（冷色/暖色/九类风格）
- 妆容塑造（基础妆容/眉/眼/唇/腮等）
- 巧取配饰（丝巾/耳环/胸针）
- 丝巾的多种材质分析及运用解析
- 胸针、丝巾扣的实际运用

2. 提高客户沟通的效能

- 1) 沟通原则分析
- 2) 沟通场景分析
- 3) 个人沟通模式解析
- 4) 沟通模式训练

四、 服务身体语言

1. 基本礼仪姿态训练

- 1) 站姿（3种）
- 2) 男女坐姿（各3种）
- 3) 引导手姿
- 4) 递送手姿
- 5) 走姿

2. 专业而威仪的秘诀

五、 商务场景实训

1. 会面礼仪（握手、介绍、名片）
2. 同行引领（走廊、楼梯、电梯）
3. 电话礼仪（用语、接听、记录）
4. 乘车礼仪（自驾、司机）
5. 商务宴请（座次、点菜）
6. 会务礼仪（排序、流程）
7. 服务礼仪（奉茶）

六、 服务场景实训

1. 高频服务场景模拟（前期准备）
2. 魅力服务七要素
 - 1) 主动服务
 - 2) 增进互动
 - 3) 细节到位
 - 4) 关怀体贴
 - 5) 创造惊喜
 - 6) 量身定制
 - 7) 创造惊喜
3. 技术点模拟及解析
 - 1) 服务场景中核心环节分析
 - 2) 核心环节规范与心理解读
4. 服务素养融入及场景再造
 - 1) 明确规范服务动作
 - 2) 语言的配合及综合运用
5. 高频服务场景规范及沉淀（场景展示环节）