

课程名称：《有温度的服务礼仪》

主讲：任兰兰老师 12 课时

【课程背景】

员工作为一个团队最核心、最具竞争力的组成部分，是企业发展、腾飞的关键性因素。因此，企业是否拥有高素质的员工、能否把员工恰如其分地融入企业的组织管理文化中，直接关系到企业的成败荣辱。

本课程为培养和打造优秀的企业的员工组织文化、使员工以职业化的水准完善自我、提升自我，发挥自身最大的职业价值。课程总体围绕职业素养与服务意识的框架，培养员工养成尊重他人、提高责任意识 and 能力。

本课程根据服务要求进行课程设计。对全员进行整体培训，课程内容涵盖职业素养、服务意识、服务形象、接待流程等多方面展开。培训形式多样化：现场讲授、图片纠错、示范演练、案例分析、角色模拟、游戏互动等多种形式展开，让学员在轻松愉快的氛围中，将服务流程场景化进行规范讲解和演练。

【课程收益】

使学员具备基本的服务意识
掌握规范的仪容仪表打理方法
明晰职场制服穿着规范和细节
能够场景化模拟接待流程规范

【课程大纲】

课程（一）职业认知与服务意识

一、服务从业者自我认知与职业定位

1、自我认知（用心理学知识带领学员进行自我角色认知与职业角色定位）

你是谁？你从哪里来？你要到哪里去？

自己在家庭中的角色、职业角色、社会角色分别是什么？

2、互动：生命之河（我们想要的东西蛮多的，但我们的时间是有限的）

游戏：真实的我、理想中的我、别人严重的我

3、性格色彩解读人性与交往习惯

二、职业认知（剖析职业倦怠与积极对人生产生的巨大影响）

1、您是社会中哪种人才（人才、人材、人财、人裁）

2、四种类型领导眼中的你

3、四种类型员工，你是哪一类

4、职业底线之“热炉法则”

5、优秀的职业人士对个人发展及家庭的影响

三、卓越的服务素养提升

1、服务的三个层次

超越期望值服——忠诚度

客人的忠诚度是企业的核心竞争优势

附加值服务——满意度

案例：附加值增值服务所带来的效益

基本服务——无怨言

2、客人满意的三个层面

商品——直接

服务——直接

企业形象——间接

3、客人满意服务的5个因素

可靠性——态度

响应性——反应

安全性——专业

移情性——耐心

有形性——仪容

四、优质的客户服务表现——查查你现在的服务水平

1、小组研讨：客户为何不满

2、现场模拟：服务目标

在最短的时间，用最少的资源，花最小的努力，取得最快速、达到最有效的服务水准

课程（二）商务交往礼仪流程规范

一、职业形象塑造

（在现有制服规范的基础上，精细化仪容仪表打理规范）

1、首轮印象

梅拉宾法则

第一印象的重要性与影响

2、仪容礼仪

发型、发色、发饰

面部妆容规范与检查标准

手部的卫生、修饰、装饰

3、仪表礼仪

制服穿着规范与细节打理

不同行业的着装选择（权威着装、专业着装、传统着装、创意着装）

不同场合的着装选择（严肃职场、一般职场、商务社交、商务休闲）

配饰搭配（鞋袜、手表、皮带、公文包）

4、美好印象的五要素

二、服务仪态训练

（将不同的举止仪态场景化，生动有趣进行示范演练）

1、挺拔站姿

迎送站姿

交谈站姿

2、魅力行走

步伐速度与魅力值

脚步与手臂的摆动

3、高雅手势

引领手势

递接物品

介绍手势

4、微笑／眼神／视线

真诚而魅力的微笑方式

面对一至多人的眼神走向和方位
视线的高低与眼神的力量决定着说服力

5、坐姿与修养

正位、侧位、上下、叠放

不同坐姿给您带来的评价

三、客户接待规范

(按照服务接待流程惯例，进行场景化讲解与演练)

1、介绍：自我介绍、相互介绍、多方介绍的规则与方法

2、握手：握手的次序、规范、禁忌，如何打破尴尬局面

3、名片：名片的递送、接收、相互递接、存放与索取方式

4、点头：无处不在的点头礼仪

5、鞠躬：国人自信与鞠躬礼仪

6、座次规则

中西方座次差异

会议室&会客厅

谈判&签约仪式

不同车型的乘车座次

主席台&合影座次

餐厅&宴会

7、奉茶礼仪&品茶修养

以茶待客即以礼待人

茶器与茶叶的呈现细节

奉茶时应注意的基本要点

课程（三）高素养职场沟通术

一、沟通的定义与影响沟通的因素

1、沟通的定义与作用

2、有效的沟通形式

3、沟通的障碍

主观偏差

天生障碍

时间不足

环境干扰

急于表达

二、沟通的方式

1、语言类

2、非语言类

3、有效沟通的态度：

建立积极的沟通态度

情绪控制与沟通

营造良好的沟通氛围

三、沟通的步骤

1、看：眼观六路耳听八方

看场合、看情形、看对象、看对方的状态

2、听：听得懂才能说的清

倾听的姿态和回应方式

倾听时应该准备的“道具”

3、问：如何快速通过询问达到目的

开放式&封闭式

如何从“问”中发现需求和问题

错误的询问方式

4、说：投其所好的表达方式

避免过多的专业术语

先说别人想听的，再说自己想说的

明确立场、换位思考

及时反馈

四、凸显涵养的表达方式

1、语态：发音、语音、语气、语调训练

2、称呼：职务、职业、职称、性别等不同类型的称呼礼仪

3、问候：问候与寒暄，是人际交往中常常被忽视的重点

4、赞美：真情实感的赞美方式与方法

5、冲突：如何避免与缓和冲突对话

五、现代互联网的沟通方法与禁忌

1、电话

「接电话前期准备」

停止一切不必要的动作

减少环境干扰

保持端正的体态

「接听电话」

三声之内接听

自报家门、主动问候

调整语速语调让对方感到舒适

表达完整、逻辑清晰

说对方听得懂的专业术语

2、邮件

文件规范

主题明确

称呼与问候

邮件正文

附件填写规范

落款、签名、日期书写规范

转发、CC、回复规范

3、微信

认知：当今社会主流社交工具

微信交流反感度调查！

微信语言技巧

微信文字书写规范与邮件的区别