
窗口服务人员服务意识与服务标准培训

课程背景：

在各行各业产品同质化的今天，很多企业开始在竞争中用服务定夺市场，服务礼仪的重要性不仅是品牌形象提升的关键因素，更是成为了提高企业利润的重要途径。此课程针对窗口服务人员服务意识、服务礼仪标准化、规范化的实训训练，让窗口服务人员在实践礼仪的过程中内化于心，外化成行，而后成礼，在今后的工作中做到知礼、懂礼、用礼，从而提升工作效率、客户满意度及企业对外的品牌形象。

授课时长：6 小时，一天(可根据客户需要调整时间)

授课对象：所有从事窗口服务的服务人员

课程收益：

- 1.掌握窗口服务真谛的内涵
- 2.熟练运用窗口服务中礼仪中的关于形象、举止行为的所有标准规范；
- 3.提升窗口服务语言服务礼仪中高情商沟通服务语言标准与沟通技巧；

课程方式：采用轻松喜悦的教学环境，通过互动、模拟、训练、游戏等环节让学员达到即学即用的效果。同时将课程进行了跨界混搭，结合心理学、微表情、高效沟通等，进一步将服务礼仪重点植入学员大脑，达到即学即用的效果，落地性极强。

课程大纲：

第一讲：服务礼仪中的儒家五常

一、礼仪素养永远是企业的王牌形象

- 1.服务中的“关键时刻”
- 2.儒家五常在服务礼仪中的运用
- 3.服务意识的培养

视频解析：某事政务大厅工作 6 小时

现场研讨：给我们发工资的人是谁？

二、服务礼仪践行的五心原则

案例解析：邓小平访美

-
- 1.积极心态
 - 2.包容心态
 - 3.主动心态
 - 4.双赢心态
 - 5.慈悲心态

案例解析：三顾茅庐

三、服务意识与服务礼仪的结合运用

图片解析：主持人与礼仪培训师的错误动作

第二讲：建立良好的窗口服务形象

一、静态形象——赢在形象力

1. 视觉期待的重要性
2. 建立自己的视觉识别系统
3. 着装的TPO原则
4. 职场着装四原则

实操演练：精致妆容、五星仪表打造

案例：IBM的启示

二、建立良好的窗口职业行为

1. 善意微笑的魅力
2. 用好目光有讲究
3. 有礼站姿
4. 优雅坐姿
5. 大方走姿
6. 敬人蹲姿
7. 鞠躬礼
8. 巧用手势

案例：邓文迪与赫本

实操演练：职业行为现场实操与演练

三、日常接待行为礼仪

-
1. 递接礼仪
 2. 电梯礼仪
 3. 迎送礼仪
 4. 位次礼仪
 5. 鞠躬礼仪
 6. 指引礼仪
 7. 握手礼仪

案例：海景花园酒店：海底捞的服务学习对象

实操演练：小组演练 + PK

第三讲：窗口服务人员高情商沟通技巧

一、卓越沟通 DISC 的运用

1. DISC 现场测评
2. 四种典型人际沟通风格价值意义

案例：西游记

3. 四种典型人际沟通风格
 - 1) 与 D 型人沟通技巧
 - 2) 与 I 型人沟通技巧
 - 3) 与 S 型人沟通技巧
 - 4) 与 C 型人沟通技巧
4. 人际沟通白金法则运用
5. 人际沟通六种思维模式

二、客户投诉原因分析

案例：由西安奔驰女车主引发的“蝴蝶效应”

1. 危机事件发展的四个阶段
2. 投诉的价值
3. 投诉原因及心理分析

案例：海尔的客诉处理

三、客户投诉处理技巧

1. 规避客户投诉的服务语言
2. 客户投诉处理技巧

3. 投诉处理步骤模型

案例：乔吉拉德

实操演练：投诉场景实操演练

第五讲：窗口服务的环境管理

一、环境带来的体验

1. 一屋不扫何以扫天下

2. 环境决定企业形象

案例：破窗效应

二、环境现场管理

1. 大厅服务管理

2. 现场环境管理

3. 办公室环境管理

案例：以“空”为佳的日本人

三、服务环境优化建议