

极致服务提升训练营

课程背景：

在市场激烈竞争的环境下，行业的竞争就是服务质量的竞争，良好的服务体验可以带来不仅可以提升客户的美誉度同时也提高客户黏度。

在服务工作中，洞悉并满足客户的需求，给企业带来的效益并不仅仅在于其本身，一个随意的服务，给企业带来的损失可能无法衡量。所以，对于从事服务业的工作人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高企业效益、提升企业竞争力需要。

本次课程将通过服务意识的素养提升、服务积极心态、服务行为礼仪及训练、与顾客沟通技巧、客户投诉与处理等模块系统而全面地提升参训人员整体职业素养及服务意识，打造企业之完美形象，帮助参训人员树立“以礼做事，以礼赢利”的服务理念，从而提升客户满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败。

课程收益：

- 服务之心-让服务人员对照优质服务标准确定新认知，提升整体服务素养
- 服务之相-让服务人员具备职业化外在形象，树立企业第一良好印象
- 服务之态-训练标准的服务仪态，让一举一动都展示企业良好的服务形象
- 服务之境-服务接待礼仪及办公环境提升与训练，提升企业的专业度与温度

- 服务之言-服务语言的标准化导入，让员工说出的每一句都具有温度
- 服务之技-提升沟通质量，提高沟通效率，提升客户体验，提升经济效益
- 服务之术-学习投诉处理与技巧，让投诉者成为铁杆粉丝，提高客户忠诚度
- 服务呈现-服务文化、礼仪文化的综合呈现，并在企业内部实施落地

课程时间：3-4天，6小时/天（可根据客户需求进行时间调整）

授课对象：从事服务工作的所有工作人员

课程方式：分组破冰，角色扮演，视频教学，现场演练，案例分析，现场讨论

课程结构：



课程大纲：

第一讲：服务之心-服务力是服务业永恒的主题

一、服务与优质服务的概述

案例分享与讨论：服务的价值是什么？

- 1.突破传统意义的服务的新定义
- 2.优质服务的新定义

案例解析：海底捞服务的顺势而为

二、优质服务的四个关键要素

1.好环境是服务的基础竞争力

1) 办公场所的 6s 管理

2) 环境色彩左右情感

案例解析：“扫除道”在工作中的运用

案例解析：英国自杀高地的色彩变化

2.打造极致的服务文化

案例解析：日本的“马桶盖”

3.提供个性服务，满足不同客户的需求

4.员工素养中的“仁义礼智信”

要点总结：服务品质=人品道德

视频赏析：以万变应万变

三、树立服务意识，重视每位顾客需求

1.服务意识的定义

2.服务意识对服务能力的影响

案例解析：宝马新款车型的出行新体验

3.服务意识的三层次、三境界、三始终

案例解析：台湾经营之神王永庆的服务意识

4.如何提高自身的服务意识

四、服务中的关键时刻

1.服务接触的效应、方式和技巧

2.服务质量感知的五个层面

互动练习：服务中如何运用服务接触来提升服务感受

五、超越服务中的“事情期待”

- 1.什么是服务质量
- 2.事前期待与实际结果的关系
- 3.事前期待形成的要素
- 4.如何满足顾客的事前期待

案例解析：不受报社喜欢的出租车公司

第二讲：服务之相-塑造服务人员专业形象力

一、优秀服务人员仪表着装礼仪

1. 商务着装的基本原则
2. 常见着装误区点评
3. 男士西装及领带礼仪

案例解析：奥巴马的西装风采

4. 女士穿着职业装的礼仪

案例解析：第一夫人们的比拼

5. 鞋袜的搭配常识
6. 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
7. 各类职业形象着装方式

分组训练：服务人员分组进行自我形象检查与重新塑造

二、优秀服务人员仪容礼仪

1. 发式发型的职业要求

图片解析：发型中的服务气场

2. 女士化妆与男士修面的具体要领

3. 职场仪容的禁忌

互动点评：服务人员分组进行仪容互相点评

三、优质服务形象的条件--TPOR 原则

1. 如何区分时间、场合、场所

案例解析：新闻发布会下的灰色西装

第三讲：服务之态—仪态礼仪规范化训练

一、如何看-让目光有礼仪

1. 目光礼仪—用不让对方“畏惧”的眼神交流

1) 眼神交流的时长

2) 眼神交流的方向

3) 眼神交流的力度

案例解析：眼神交流时长与性别和双方距离、性别的关系

实操演练：灵动的眼神训练

二、如何笑-微笑也是一种实力

案例解析：迪士尼员工的录用标准

1. 微笑的作用

2. 微笑的时机

3. 贵人笑新说

4. “会心微笑”与“表面微笑”的区分与心理暗示

实操演练：筷子微笑练习法，面部反馈法，学员分小组实操演练

三、如何站-让站姿有气场

现场互动：人体微体验

1.男士、女士三种站姿标准

2.站姿中的心理学解读

3.标准站姿训练

1) 夹纸站立法

2) 顶书站立法

3) 十一点靠墙站立法

图片解析：保安与军人的站姿

实操演练：学员实操演练现场错误姿势纠正

四、如何坐-让坐姿有气场

1.服务坐姿中的错误动作及心理暗示

2.演示讲解入座五步法与离座六步法

3.标准服务坐姿训练

1) 女士坐姿正坐式、交叠式、一侧式、前后式

2) 男士坐姿正坐式、交叠式

实操演练：学员实操演练及现场错误姿势纠正

五、如何蹲和行姿-让蹲姿、行姿标准化

1.客户行姿中的性格解读

2.蹲姿、行姿的实操训练

1) 女士蹲姿基础蹲姿莲花蹲姿

2) 男士蹲姿基础蹲姿

3) 女士行姿一字步行姿

4) 男士行姿二字步行姿

实操演练：学员实操演练及现场错误姿势纠正

六. 手势文化及手势礼仪训练

1. 手势文化及常用手势礼仪展示

2. 曲臂式、横摆式、直臂式、斜臂式、双臂横摆式手势练习

实操演练：学员实操演练及现场错误姿势纠正

七. 展示最美的姿态—鞠躬礼仪

1. 服务中鞠躬礼仪的标准运用

1) 15°鞠躬礼仪的注意事项

2) 30°鞠躬礼仪的注意事项

3) 45°鞠躬礼仪的注意事项

实操演练：学员实操演练及现场错误姿势纠正

第四讲：服务之境—服务接待礼仪应用场景

现场角色演练：接待礼仪规范训练

案例讨论：日本银行的接待标准

头脑风暴：记忆深刻的服务体验

一、服务接待流程

情景模拟：接待流程

互动讨论：接待流程中的注意事项

二、常用的接待礼仪实操训练

1. 迎送礼仪

- 2.引导礼仪
- 3.电梯礼仪
- 4.上下楼梯礼仪
- 5.握手礼仪
- 6.名片礼仪
- 7.服务交谈的距离及方位礼仪

视频解析：特朗普的“握手杀”

实操演练：情景模拟演练

三、奉茶礼仪

案例解析：上茶与让座是自古以来的基本待客之道

- 1.如何备茶
- 2.如何上茶
- 3.如何续茶

实操演练：情景模拟演练

第五讲：服务之言—标准化服务用语提升服务温度

一、提升服务语言的温度

- 1、服务语言的艺术
- 2、沟通中的正确聊天方式
- 3、服务中软垫式沟通方式

现场练习：如何将服务中的否定句、命令句变成礼貌征询语句

- 4、服务中声音表情的塑造

现场练习：不同的声音表情在服务中给他人带来的心理感受

二、服务沟通中的语言规范

- 1、听-->说-->问
- 2、标准礼貌用语：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、结束语、告别语等
- 3、服务过程中的忌语

三、电话、微信使用礼仪

案例解析：四大电话场景中的错误

- 1、接听电话技巧
- 2、打电话的正确方式：5W1H
- 3、开场和结束语
- 4、短信礼仪、微信礼仪、彩铃

互动练习：编写服务中的电话剧本并现场演绎

第六讲：服务之技—高情商的服务沟通技巧

一、关于沟通的基本概述

(一)、沟通的定义及过程

- 1.沟通的定义
- 2.沟通的过程模型（编码、解码、沟通渠道的关键要素）
- 3.如何消除沟通中的漏斗现象

(二)、沟通中的关键要素

- 1.沟通的原理

2.如何做一个目标明确的沟通者

3.如何塑造安全的沟通环境

(三)、沟通中的倾听技巧

1.倾听的要点

2.倾听的层次

视频解析：杜拉拉升职记

互动练习：写出积极倾听与消极倾听对比

(四)、如何通过非语言沟通看透对方真实想法

1.非语言沟通的作用

2.非语言沟通的方式

3.微表情解析及行为背后的意义

视频解析：Lie to me

视频解析：爬过悬崖断壁

二、高情商沟通四大关键对话模型

(一) 嗯——沟通中如何尊重的表达

1.观察

2.感受

3.需要

4.请求

现场练习：练习运用

(二) 啊——沟通中如何与对方同频

1.肢体认同的镜面反射效应

1) 什么是镜面——心理学中亲和力的要义

2.怎么产生镜面效果——模仿、同步原则

1)模仿语言体系

2)模仿身体动作

3)模仿正能量

4)身体前倾

(三)哇——沟通中如何赞美对方

1.赞美中的三个层次

1) 0级反馈

2) 一级反馈

3) 二级反馈

2.如何使用赞美中的二级反馈塑造别人的行为

1) 服务中赞美的具体方法

2) O+R+I+D 模型运用

现场练习：现场模拟练习运用

(四)噢——沟通中如何有效提问

1.探寻需求的 FOCA 提问模型

2.把握交谈节奏的提问三部曲

3.如何进行同理心的有效沟通提问

三、DISC 性格解码与人际关系沟通技巧

1.正确了解 DISC

- 1) DISC 的前世今生
- 2) DISC 风格解析与运用的三层境界

2. DISC 行为风格解析

- 1) 快速识别 DISC 四种风格的技巧

现场练习：自我解析

3.DISC 在沟通中的应用

- 1) 与 D 型人沟通的技巧
- 2) 与 I 型人沟通的技巧
- 3) 与 S 型人沟通的技巧
- 4) 与 C 型人沟通的技巧

4.DISC 在沟通与客户服务中的运用

- 1)四种类型客户的行为缺陷
- 2)如何与不同行为风格的客户沟通
- 3)四种类型客户需求激发与引导策略
- 4)四种类型客户的成交策略

5.DISC 的情绪和压力管理

- 1) D 型人的情绪和压力管理
- 2) I 型人的情绪和压力管理

3) S型人的情绪和压力管理

4) C型人的情绪和压力管理

第七讲：服务之术-通过投诉处理改善客户服务体验

一、客户投诉原因分析

1.正当理由

2.非正当理由

3.不满意客户却不投诉的原因

问题讨论：对于非正当理由投诉怎么看？怎么处理？

二、客户投诉的背后期望

1. 客户投诉的心理需求

1) 情感需求

2) 事实需求

2. 客户投诉的目的与动机

1) 求发泄的心理

2) 求尊重的心理

3) 求补偿的心理

4) 求表现的心理

5) 求安全的心理

6) 求报复的心理

案例解析 1:99元分多次存取的李先生

案例解析 2：去三亚旅游的李先生

三、有效处理投诉带来的价值

- 1.客户投诉与忠诚度的关系
- 3.处理方法对购买行为的影响
- 4.客户投诉的经济价值

问题讨论 1：如何看待“零投诉”

四、客户投诉处理的步骤模型

- 1.接待客户
- 2.安抚客户情绪
- 3.合理道歉
- 4.分析问题的原因
- 5.给出解决方案
- 6.说服客户接受方案
- 7.跟踪服务投诉转化

视频解析：泰国总理应对游客翻船的表情

五、客户投诉处理的 5 个锦囊

- 1.移情法
- 2.三明治法
- 3.3F 法
- 4.谅解法
- 5.7+1 说服法
- 6.引导征询法

第八讲：服务呈现-礼仪风采实训演练

环节一：笔试

对所学知识进行笔试考核，检测学员对理论知识的掌握情况

环节二：个人形象展示

个人礼仪展示、自我介绍等内容提炼、优化

环节三：礼仪知识问答

问题及答案的设置，展示企业的礼仪素养

环节四：服务礼仪秀

员工整体服务风貌展示，凸显服务业卓越的服务品牌和形象

环节五：评委打分和点评

评选出优胜团队和优秀个人明星，并颁发荣誉证书和奖品