

# 服务为王 礼仪相彰

## 课程背景：

在今天的中国商业领域，狂飙突进的时代已经结束，中国已走进“后泡沫时代”。在这种情况下，“风口”的意义也将发生变化。类似于“站在风口上，猪也能飞起来”这种意义上的“风口”将不复存在。在没有风口的时代，以服务的视角和思维，日复一日地推进企业服务能力的建设，可能使我们在未来获胜的唯一法门。

服务业有其自身的逻辑、标准和方法，如果企业能够从服务精神的角度理解客户并满足客户的需求，将得到更好的发展。随着客户对服务的关注度越来越高，客户更渴望得到更加高效、热情、专业、超出期待的服务，从而体现良好的服务水平及服务效能。面对客户及合作伙伴提升服务标准、提高业务素质势在必行。

## 课程收益：

- 提升员工服务意识与追求卓越服务培养，塑造完美职业形象
- 了解自己的沟通风格，掌握有效沟通技巧
- 掌握服务效能提升关键内容，并能高效运用到服务工作中
- 人人成为效能点，提高企业整体服务效能管理水平，提升企业效能

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**企业全员

**课程方式：**课堂讲述、案例分析、角色扮演、示范指导、短片播放、互动游戏

## 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：建立良好的服务形象

### 一、静态形象标准

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、动态形象标准

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：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

## 第四讲：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