

《服务礼仪与服务心理学技巧》

课程介绍：

礼在中国古代是社会的典章制度和道德规范，作为典章制度，它是社会政治制度、文化教育和人民修养的综合体现，礼在服务过程中不可缺少的仪式，仪则是服务行为的方式。服务中，多一个温馨的微笑、多一句热情的问候、多一个友善的举动、多一副真诚的态度会使你的工作增添更多的乐趣，使人与人之间更容易交往，从而提升客户的满意度和忠诚度。

《服务礼仪与服务心理学技巧》是一门操作性极强的课程，旨在为中国企业及其从业人员提供较为系统的、实用的顾客服务礼仪规则、规范和技巧，通过介绍服务礼仪的基本原则、规范和知识技能，帮助人们树立良好的企业形象和个人形象，减少失误和误会，从而赢得更多的商机和信任，取得事业的更大成功。

课程收益：

- ◇ 提高服务礼仪修养的意义和学习服务礼仪的必要性；
- ◇ 了解礼仪的发展与实操性，理解服务礼仪的内涵；
- ◇ 运用服务礼仪的基本原则进行商务交往；
- ◇ 展现中国企业职业化形象与国际化风采。

课程时间：2天（6小时/天）

培训形式：案例解析、情景模拟、视频赏析、分组研讨、现场答疑。

课程内容：

第一部分：职业化与服务心理 服务礼仪就是竞争力

- 一.态度 > 技能，细节造就完美。
- 二.你的魅力——不仅来自工作能力，更来自于专业的形象和举止。
- 三.内强个人素质、外塑企业形象；

人际关系的润滑剂、现代竞争的附加值！

◆培训方式：讲解、案例、提问、参与

第二部分：职业化服务人员视觉形象篇

- 一.面容修饰及其误区
- 二.男士着装形象
- 三.男士着装搭配技巧
 - 1.日常场合装搭配
 - 2.宴会场合装搭配
 - 3.谈判/签约场合装
 - 4.其他场合装搭配
- 四.首饰配饰搭配技巧
- 五.商务交往仪态禁忌
- 六.员工自我形象扫描

◆培训方式：讲解、示范、参与、展示

第三部分：职业化服务人员行为举止篇

一.有效的见面礼节

- 1.致意：老顾客/新顾客
- 2.称谓：放大身份和尊严
- 3.握手：体现修养与风度
- 4.寒暄：必要但适可而止
- 5.介绍：不仅表达尊与次
- 6.名片：方寸世界的艺术

二.顾客接待礼仪

- 1.顾客接待前的了解
- 2.接待及细节的安排（含机场/酒店接送，根据需要安排）
- 3.迎三送七、三声三到
- 4.顾客接待的行为协助
 - (1) 陪同引导中方位要求
 - (2) 引领的协助细节：进出电梯/房门
- 5.接待中如何照顾全体
- 6.陪同中讲解介绍礼仪
- 7.座位了解：谈判、餐桌、洽谈、乘车（配图）
- 8.接待中如何得体送客
- 9.顾客接待中常见禁忌

三.顾客拜访礼仪

- 1.顾客拜访预约艺术
- 2.何时到达时机要求
- 3.拜访有效的开场白
- 4.如何使用接近语言
- 5.人际关系黄金距离
- 6.拜访中告辞的时机
- 7.顾客拜访禁忌行为

四.餐桌交际艺术

- 1.邀约时机与艺术
- 2.点菜艺术的表达
- 3.餐桌敬酒的要求
- 4.餐桌话题的艺术

5.与领导同桌要求

6.作客的餐桌礼节

◆培训方式：讲解、案例、示范、展示、模拟

第四部分：职业化服务人员沟通语言篇

一.交谈沟通艺术

1.获取好感的法则

2.了解顾客/选择话题

3.如何用顾客语言说话

4.顾客拒绝的处理艺术

5.顾客交谈沟通的禁忌

6.表达出对产品的喜爱

7.顾客交谈沟通的障碍

8.沟通特殊情况的处理

9.交谈沟通的微表情

10.商务沟通中的忌语

二.内部交往沟通

1.尊重领导是天职

(1) 随和并非可以随意

(2) 汇报的时机与礼节

2.尊重同事是本分

(1) 团结合作/摒弃私情

(2) 换位思考/积极配合

◆培训方式：讲解、案例、示范、展示、互动

第五部分：职业化服务人员冲突管理篇

一.冲突的顾客“是朋友不是敌人”

1. 顾客投诉的价值

(1) 顾客的投诉是礼物

(2) 顾客投诉的信息是宝贵资源

(3) 顾客投诉是维护顾客关系的良机

2. 顾客投诉的快速反馈

(1) 现场应急反应——维护良好环境氛围

(2) 让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒

(3) 充分道歉——控制事态稳定

(4) 收集信息——了解问题所在

(5) 再次征求顾客意见——提出解决方案

3. 顾客投诉的原因分析
4. 顾客投诉的解决方案建议
5. 投诉正是忠诚用户的一大特征
6. 顾客投诉的长期跟踪服务

二.顾客投诉“现场处理”技巧

1. 更好解决问题的技巧
 - (1) 为顾客提供选择
 - (2) 诚实的向顾客承诺
 - (3) 适当的给顾客一些惊喜
2. 投诉用户的情绪引导
 - (1) 发生歧义时不要争论
 - (2) 不要一一回答，把握重点
 - (3) 适当提问分散用户注意力
3. 认同顾客的感受
 - (1) 正确归类顾客的表现
 - (2) 换位思考
 - (3) 响亮的告诉用户你理解他
4. 明确立场，学会和顾客说“不”
5. “听”的技巧
 - (1) 适时回应
 - (2) 适时重复
 - (3) 培养足够的耐心听用户把话说完
6. 提问的技巧
 - (1) 开放式的提问
 - (2) 封闭性的提问
 - (3) 引导性的提问
7. 对付难缠顾客的技巧
 - (1) 威吓型
 - (2) 发牢骚型
 - (3) 否定型
 - (4) 无所不知型
 - (5) 拖延型
8. 顾客的无礼要求如何处理
 - (1) 看看顾客的“无礼要求”有没有共性
 - (2) 使用适合的表达技巧

谢谢您的浏览与惠存，顺祝一切顺利!

