

卓越服务力——服务礼仪与沟通应对

课程背景：

服务是尊重、是关怀！

服务是言语交流与举手头足间的情感交流！

服务岗位人员面对不同客户时，客户的体验感从面对面交流沟通开始。卓越的服务能力可以让客户产生愉悦感、提升满意度，同时也能提升员工的精神层次从而树立市场口碑、建立更好的客户服务体验感。新时代服务礼仪是一门应用型课程，应以顺应时代潮流和符合客户不断的服务需求为目标，故面客服务过程的综合服务能力是员工工作中应具备的。

好的服务具备营销能力，针对面向客户的一线员工，从服务意识理念植入、行为举止精细辅导、落地实战沟通应对等多个方面进行培训，通过实训辅导加强员工的服务精神，从工作中提升服务意识及职业能力。

课程目标：

- 礼仪入心：建立“客户至上”服务意识、“体验为王”服务理念
- 清晰角色：具备工作环境中面客时服务角色的有效转换能力
- 塑造形象：建立服务岗位形象标准、塑造符合岗位的专业形象
- 礼仪规范：细化岗位服务礼仪流程、掌握各流程节点礼仪标准
- 面客沟通：掌握岗位常用礼貌用语与话术、提升人际沟通敏感度
- 异议应对：掌握异议处理过程的应对能力、有效提升客户满意度

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：服务岗位相关人员

课程方式：

1. 课堂讲解+案例分析+情景模拟+小组 PK
2. 60%知识点讲授+40%针对性情境互动演练

课程大纲：

开场：小组融合&破冰

第一讲：加深对“服务”的理解——服务意识心态建立

一、新时代服务行业解析

1. 客户体验时代的服务行业
2. 客户体验中的“五感”需求
3. 客户忠诚度管理 3.0 版标准

【案例】航空业服务带来的感受

二、服务意识与服务理念提升

1. 以提升绩效为目标的服务理念
2. CS 客户满意度的连锁效应
3. 具备“客户至上”的职业心态
4. 优质客户服务的五项基本原则
5. 客户体验设计的四大要素

【互动】好的服务打动客户的关键点

三、岗位服务心态与角色转换

1. 客户情感链接提升法
2. 有效互动与积极反馈
3. 卓越服务应具备的五颗心
4. 贵宾客户服务的细节管理

【视频】《三十而已》服务心态

第二讲：专业形象彰显品牌实力——岗位形象标准建立

一、岗位形象的重要性

1. 个人形象与品牌形象
2. 岗位影响力的三要素

【思考】第一印象对岗位形象的影响

二、岗位仪容标准

1. 男女士发型标准
2. 男女士面容标准
3. 女士妆容管理三步法
4. 仪容细节管理与提升

【案例】《中国机长》岗前自检

【互动】《一页纸仪容管理》提升法

三、岗位着装标准

1. 着装是信任的基础
2. 男士着装的干净整洁
3. 女士着装的简洁素雅
4. 着装标准建立与细节管理
5. 不同岗位着装要点与禁忌

【互动】自我检查与标准规范

第三讲：卓越服务赋能效能提升——岗位服务礼仪标准

一、高标准服务仪态管理

1. 站姿标准与要点
2. 坐姿标准与要点
3. 走姿标准与要点
4. 蹲姿标准与要点
5. 面容微笑三度管理法
6. 眼神交流要点与管理
7. 服务手势的有效应用

【互动】不良行为带来的感受

【训练】全员练习与辅导点评

二、面客服务常用礼仪标准

1. 会面称呼礼仪

2. 指引服务礼仪
3. 电梯引导礼仪
4. 请坐入座礼仪
5. 茶水服务礼仪
6. 物品展示礼仪
7. 文件呈递礼仪
8. 文件请签礼仪
9. 恭敬鞠躬礼仪

【训练】全员角色互换模拟练习

三、场景化动态服务礼仪流程规范

1. 接待服务礼仪（时间、语言、态度）
2. 咨询服务礼仪（耐心、友好、协商）
3. 迎候服务礼仪（站位、行为、语言）
4. 沟通服务礼仪（声音、动作、体态）
5. 引导服务礼仪（目光、表情、手势）
6. 接听电话礼仪（姿态、语言、表情）

【练习】场景实景训练与辅导

第四讲：服务沟通之“礼”——真诚沟通有礼先行

一、沟通的认知

1. 沟通能力的定义
2. 有效沟通应具备的要素
3. 沟通之门-乔哈里窗解析

【讨论】打开沟通之门的话术

二、沟通中的服务岗位用语

1. 产生信任感的沟通三要素
2. 客户沟通的 3A 原则
3. 服务沟通六大关键点

4. 八大礼貌用语解析

三、服务沟通声音形象塑造

1. 声音中的亲和与感染力

2. 客服声音形象三要素

1) 语言清晰

2) 节奏适中

3) 情绪同频

【练习】基础用语真诚度模拟训练

四、掌握有效的沟通反馈技巧

1. 倾听法-措词、认同、姿态

2. 认同法-有效应用肯定措辞

3. 赞美法-有效的情感提升法

4. 符合服务思维的应答沟通

【练习】话术讨论与练习

【工具】接打电话的技巧工作表

五、高情商的沟通应对话术技巧

1. 介绍话术-清晰明了

2. 拜托话术-产生好印象

3. 说明话术-语言简洁

4. 拒绝话术-舒服易接受

5. 建议话术-逻辑应清晰

【工具】服务岗位人员绝不能说的话

第五讲：服务沟通之“术”——因人而异的客户沟通

【思考】不同客户该如何沟通

【测评】个人行为风格测评

【小组讨论】知己知彼的类型分析

一、面客沟通敏感度提升

1. 面观：识别客户的类型
2. 分析：了解客户的想法
3. 管理：懂得客户的需求

二、不同类型客户行为分析

1. 支配型客户：直言不讳、气场较为强大
2. 社交型客户：直截了当、情绪容易波动
3. 支持型客户：态度温和、习惯纠结犹豫
4. 思考型客户：逻辑谨慎、注重分析细节

【讨论】不同类型客户说话的习惯

三、与不同类型客户的沟通应对

1. 不同类型客户沟通的语言禁忌
2. 不同类型客户沟通的语感区分
3. 不同类型客户沟通的逻辑应对

【演练】情景式角色模拟沟通

第六讲：服务沟通之投诉抱怨应对

一、客户投诉形成的四个层面

1. 态度层面
2. 沟通层面
3. 个人层面
4. 产品层面

【案例】一句话让客户火冒三丈

二、从客户心理分析客户投诉

1. 需要被尊重
2. 需要被理解
3. 创造交流氛围

【思考】投诉抱怨带来的正向机遇

【案例】知名电商投诉案例风波

三、系统化的客户投诉应对

1. 常见投诉应对四个原则
2. 常见抱怨应对四个方法
3. 投诉抱怨应对黄金五流程

【案例】雷克萨斯的售后服务

【讨论】企业案例研讨与应对流程分析

一、小组回顾与总结

二、案例萃取与归档

三、有效学习的行动法则