

# 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：**1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