

# 个人品牌打造

## ——植入人心的服务沟通礼仪

### 【课程背景】

21 世纪是互联网时代，是人联网时代，更是“看脸”的时代！随着大数据、人工智能、机器人等高科技技术的不断发展，人们越来越需要用心、有温度、有情感的礼仪化的服务交往。而如果您与客户的交往沟通，不能从视觉形象、声音表情、沟通表达等方面给他留下良好的印象，那么客户一定不会花更多的时间来了解您的内涵、您的产品、您的诉求……

同样，对于企业品牌的外部塑造要求也越来越高，需要把握与客户交往的关键时刻，用真诚用心的服务沟通礼仪让客户感受到尊重，打动客户的内心，从而提升顾客的满意度、忠诚度。因此塑造整洁大方的形象、修炼得体适度的举止、掌握有效一致的沟通技巧，是企业文化和个人品牌的外显，正所谓：礼仪似春风，失礼失人生！

### 【课程收益】

- 了解礼仪背后真正内涵，结合时代背景理解礼仪对工作和生活的真谛；
- 视觉形象管理，包括：仪容仪表修饰、言谈举止训练，提升学员职业形象；
- 从心理学的视角和理念出发，掌握有效的一致性沟通表达艺术，提升学员沟通能力；
- 通过讲解和演练，结合行业和业务特点在工作情境当中客户接待、客户服务等场景，提升学员的实战应用。

### 【课程特色】

- 在通用礼仪规则的基础上，从企业所处行业和学员所在岗位的角度出发，提供有针对性的、贴近学员的课程内容；
- 遵循成人学习的特点，运用课堂讲述、案例分析、视频教学、图片分享等培训形式引导学员积极参与与主动思考；

- 从心理学视角出发，透过工作场景中的鲜活案例，让学员全情体验和感受整个学习过程，从而达到内外兼修的培训目标。

**【课程时长】** 2天（6小时/天）

**【课程对象】** 企业中负责客服、销售、前台接待、售后服务等对外服务的各层级人士

**【课程大纲】**

## 一、服务礼仪--理念解读

### 1. 打造个人品牌

- 1) 人生就是一场成交
- 2) 认知大脑构造
- 3) 发现植入人心的五感开关

### 2. 五感开关的神奇密码

- 1) 55%--视觉形象
- 2) 38%--声音表情
- 3) 7%--文字语言

### 3. VUCA时代服务礼仪新解

- 1) 礼仪的定义
- 2) 礼仪的通则
- 3) 礼仪的核心

[互动活动：搭建翻转式课堂](#)

[视频讨论：名模千方百计拒绝“钻石王老五”](#)

## 二、服务礼仪--视觉形象管理

### 1. 仪容修饰——差之毫厘，谬以千里

- 1) 服务场合通用仪容规范与禁忌

- 2) 男士在服务场合中的仪容修饰
  - 男士的通用卫生
  - 发型的职业要求
- 3) 女士在服务场合中的仪容修饰
  - 女士的通用卫生
  - 女士的发式、发型的职业要求
2. 服饰塑造——穿出适合的职业风格
  - 1) 服饰搭配的 TPOR 原则
  - 2) 着装搭配风格的五个层级
  - 3) 打造值得信赖的男士职业形象
  - 4) 塑造赢得尊重的女士职业形象
3. 肢体语言——让您的举止会说话
  - 1) 笑容是第一“奢侈品”
  - 2) 用眼神传递尊重
  - 3) 人际交往的距离奥秘

演练：仪容、仪表规范自测与互测/评选最美形象大使

### 三、服务礼仪--表达沟通

1. 提升声音表现力——让声音植入人心
  - 1) 有温度和情感的声音练习
  - 2) 用语气语调、抑扬顿挫传递声音意图
2. ORID 万能结构化表达工具
  - 1) O：客观事实
  - 2) R：情绪感受

3) I：意义分析

4) D：行动计划

3. 运用心理学与客户有效沟通

1) DISC 沟通行为风格解析

- 权力型的特点
- 社交型的特点
- 和平型的特点
- 完美型的特点
- 不同风格特点客户的沟通方式

2) 有效沟通三要素

- 自己和自己的关系
- 自己和他人的关系
- 自己和情境的关系

3) 从心理学视角解读压力下的沟通

- 讨好模式的特点
- 指责模式的特点
- 超理智模式的特点
- 打岔模式的特点

4) 压力下的有效沟通：一致性沟通

- 感受自我
- 理解他人
- 关注情境

游戏互动：声音表达接力

课堂演练：运用 ORID 工具表达赞美

四、服务礼仪--实战应用

## 1. 日常谋面礼仪

### 1) 问候与称谓——第一声决定与他人的沟通基调

- 称谓的重要性
- 称谓的种类
- 不恰当的称谓与分析

### 2) 握手礼仪——3秒钟体现您的热情

- 握手中产生的尴尬
- 握手的掌势、力度、时间、距离、顺序
- 握手的禁忌

### 3) 介绍礼仪——记忆从介绍的那一刻起

- 自我介绍四要素
- 介绍他人遵循的原则

### 4) 名片礼仪

- 如何规范接受名片
- 如何规范递交名片
- 如何巧妙索要名片

## 2. 服务接待礼仪

### 1) 走路、迎客、送客礼仪

- 以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧
- 来有迎声、问有答声、走有送声

### 2) 进出电梯、进出门礼仪

- 电梯有专人驾驶与无专人驾驶
- 门从里开与从外开引领礼仪

### 3) 乘车礼仪

- 司机开车座次安排
- 客户或领导亲自驾车座次安排

#### 4) 位次礼仪

- 接待客户位次安排
- 与客户会议位次安排

#### 3. 服务拜访礼仪

##### 1) 拜访客户前的准备

- 预约客户的技巧
- 拜访客户前的自检
- 不早不晚的时间观念

##### 2) 拜访客户的注意事项

- 拜访客户三非礼
- 寻找客户感兴趣的话题
- 与拜访目的相关的有效发问
- 察言观色控制拜访时间
- 有头有尾结束拜访

✓ 线上演练：1分钟自我介绍

✓ 视频讨论：《华尔街》5分钟改变一生

✓ 课程总结 & 问题答疑