

礼由心生

——对外接待人士的服务礼仪修炼

【课程背景】

当今是服务经济的时代，服务这一无形产品越来越受到企业的重视。客户在评价或选择一个企业的时候，往往来自与企业一线员工接触之后留下的或正面或负面的印象。而培养“忠诚客户”需要真诚用心的礼仪化的服务，也就是让每一位接触客户的一线对外接待人士能够在为客户提供服务的每一个关键时刻关注客户内心的感受，用尊重的态度、适合的方式打动和感动客户。

拥有主动积极的服务心态、大方得体的服务形象、亲切规范的仪态举止、灵活礼貌的服务用语，是每一位服务人士职业素养的体现，也是企业服务品牌和文化的外显。塑造良好的服务形象和修炼得体的服务礼仪是每一位对外接待人士需要掌握的职业化提升必修课。

【课程收益】

- 使学员了解服务礼仪的真谛，修炼服务的心态，变被动服务为主动服务；
- 训练学员的视觉形象、仪态规范、声音表情，以及在服务接待中的规范流程和操作细节，全面提升企业的服务竞争力。

【课程特色】

- **培训内容系统性**：将对外接待服务人士应掌握的服务心态和服务方法用简单易用的形式呈现，使学员全面系统地掌握服务礼仪知识，提升服务技巧；
- **培训方式多样性**：与对外接待服务工作紧密结合，采用理论讲解、案例分析、情景呈现、角色扮演、视频点评等多样化的培训方式，突出听、看、练、导等亲身体验环节，充分激发学员的学习兴趣；

- **培训成效实用性**：从心理学的视角解读服务工作，树立学员的服务心态，激发学员由内而外的改变，使培训更打动人心、更落地。

【课程时长】 1天（6小时）

【课程对象】 企业行政、办公室、接待、前台等负责对外接待的服务人士

【课程大纲】

一、服务礼仪理念认知

1. 服务礼仪理念解读

1) 打造个人品牌——人生无处不成交

- **认知我们的大脑**
- **不可不知的人际交往法则**
- **敲开客户“心门”的五感开关**

2) 神奇的首因效应——打开五感开关的密码

- **55%--视觉形象管理**
- **38%--声音形象管理**
- **7%--语言内容管理**

3) 服务礼仪的核心

- **尊重 适合**

互动活动：搭建翻转式课堂

视频点评：个人品牌都包含哪些内容？结合企业和岗位讨论服务工作中的困惑。

二、对外接待人士视觉声音形象塑造

1. 服务人士的仪容修饰

1) 服务场合的通用仪容

- **体味 面容 发型 手部 细节要求**

2) 男士在服务场合中的仪容修饰

3) 女士在服务场合中的仪容修饰

2. 服务人士的仪表规范

1) 男士职业着装搭配细节法则

2) 女士职业着装搭配细节法则

- **着装标准 服饰搭配规范要求**

现场检测：仪容规范自测与互测

现场检测：仪表规范自测与互测 / 评选最佳服务形象大使

3. 服务人士的仪态礼仪

1) 用微笑为服务注入能量

2) 用眼神向客户传递温度

3) 服务中的基本仪态

- **自信稳重的服务站姿**
- **步履轻盈的服务走姿**
- **端庄大方的服务坐姿**
- **大方得体的服务蹲姿**
- **规范明确的服务手势**

现场演练：仪态示范 / 评选最佳仪态形象大使

4. 对外接待人士的声音形象塑造

1) 运用语音、语调传递声音情感

2) 服务人士的称谓礼仪

- **职务、职称、行业、性别、姓名、年龄**

3) 服务人士的文明用语

- 欢迎语、征询语、应答语、祝贺语、道歉语、致谢语、告别语

小组练习：让您的声音传递尊重和温暖

三、对外接待人士的会议接待礼仪

1. 会前准备

- 1) 了解会议要求
- 2) 前期物料准备
- 3) 前期人员准备
- 4) 进行会场布置

2. 会中服务

- 1) 迎接客户的问候礼
- 2) 引领服务（行走、开关门、乘梯）
- 3) 接待中的位次礼仪
- 4) 为客户奉茶礼仪
- 5) 会中休息服务
- 6) 会议中灵活的服务应对

3. 会议结束

- 1) 送别客户
- 2) 检查会场，整理物料及卫生
- 3) 检查设备设施

案例呈现：结合企业的实际案例

课程总结 & 问题答疑