

礼由心生

——对外接待人士服务礼仪修炼

【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，以及司机、前台接待和保安在各自岗位的服务规范和流程，全面提升个人及企业的服务竞争力。

【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，激发学员的服务心态，激发学员由内而外的全心改变，使培训更打动人心、更落地。

【课程时长】 1-2 天（6 小时/天）

【课程对象】 企业行政、办公室、接待、前台、安保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. 激发服务工作的内驱力

1) 从心理学的视角看服务工作

- **从人到工作任务——积极阳光的服务心态**
- **从自己到他人——自省负责的职业发展理念**
- **从内在到外在——变被动工作为渴望工作**

2) 激发内驱力成就高效服务工作

2. 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**

团队组建：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、对外接待人士的视觉形象塑造

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) 男士制服搭配细节法则

2) 女士制服搭配细节法则

- 制服的着装标准 领带 工牌的佩戴位置 鞋袜等的搭配规范要求

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 / 评选服务形象大使

3. 服务人士的仪态礼仪

1) 用眼神向客户传递温度

2) 用微笑为服务注入能量

3) 服务中的人际交往距离

4) 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

4. 服务人士的社交礼仪

1) 迎宾与送客的问候礼

2) 见面礼给客户传递尊重

3) 自我介绍礼仪

4) 送别客户礼仪

现场演练：仪态示范/寻找仪态大使

三、对外接待人士的声音形象塑造

1. 服务人士的称谓礼仪

1) 职务、职称、行业、性别、姓名、年龄

2. 服务人士的文明用语（司机、前台接待、保安岗位常用文明用语）

2) 欢迎语、征询语、应答语、祝贺语、道歉语、致谢语、告别语

第四部分 对外接待人士的实战应用

1. 服务岗位的实战服务礼仪

1) 服务接待的基本素质要求

- 时间管理

- 服务现场的 6S 管理规范

2) 接待来访客户

- 接待中的引导礼仪（行走、开关门、乘梯）

- 接待中的位次礼仪

- 为客户奉茶礼仪

2. 安保岗位的实战服务礼仪

1) 保安的基本素质要求

2) 做好保安工作的四要素

- **眼勤 腿勤 手勤 嘴勤**

3) 保安工作中的突出事件应对

案例呈现：结合企业的实际案例

课程总结 & 问题答疑