

有礼行遍天下

——服务形象塑造与服务礼仪修炼

【课程背景】

21 世纪已经进入“眼球经济”的时代。对于个人而言，初次会面如果您的外在形象不能给他人留下良好的第一印象，那么对方一定不会花更多的时间来了解您的内涵。对于企业而言，对品牌的外部塑造要求越来越高，而企业员工素养与企业品牌息息相关，可谓“差之毫厘，谬以千里”。可以毫不夸张的说：每位员工都是企业的代言人，每位员工留给客户的印象等同于客户对企业的感知度。

心态决定命运，形象成就未来。塑造良好的服务形象和修炼大方得体的服务礼仪是提升个人修养和企业品牌的职业化必修课。正所谓：礼仪似春风，失礼失人生。

【课程收益】

- 使学员了解当今时代背景下的服务礼仪真谛，充分认识到礼仪对高效服务的重要性；
- 从内在心态觉察当今时代是服务经济的时代，每个人是企业的品牌形象代言人。打造个人品牌是每个人核心竞争力的塑造，是在企业环境中价值的体现；
- 从视觉形象、声音表情、文字语言、实战应用等全方位打造学员形象力，打造个人品牌，提升企业综合竞争力。

【课程特色】

- 通过翻转式课堂培训形式，让学员全身心的感受、参与和经验整个学习过程，从而达到内外兼修的学习目标；
- 授课形式突出听、看、思、练、导等活动环节，充分激发学员的学习兴趣，使培训更高效、更具实用性。

【课程时长】 1-2 天 (6 小时/天)

【课程对象】 窗口型服务人士、销售人士、有意愿提升服务的各层级人士

【课程大纲】

一、礼仪的概述

1. 礼仪新解

1) 礼仪的定义

2) 礼仪的通则

3) 礼仪的核心

2. 人生无处不成交——打造个人品牌

1) 了解你的左脑和右脑

2) 发现植入人心的五感开关

3. 五感开关的密码——3 个神奇的数字

1) 55%--视觉形象

2) 38%--声音表情

3) 7%--文字语言

开场游戏：五福临门

视频观摩：个人品牌包含什么

二、视觉形象塑造

1. 仪容修饰——差之毫厘，谬以千里

1) 服务人士的“面子”之事

2) 女士的“面子”

- 3) 男士的“面子”
- 4) 服务场合的“面子”禁忌
2. 仪表塑造——穿出适合个人风格的气度和风范
 - 1) 个人着装风格的定位
 - 2) 服务人士的着装礼仪
 - (1) 制服的着装标准
 - (2) 领带、工号牌的佩戴位置
 - (3) 鞋袜等服饰搭配的规范要求
3. 仪态礼仪——启动您的无声语言
 - 1) 用您的眼神向客户传递热情
 - 2) 微笑的力量
 - 3) 致意礼仪
 - 4) 服务人士的手势方位

现场检测：仪容仪表规范自测与互测 / 评选窗口形象大使

三、声音表情塑造

1. 提升声音表现力——让声音植入人心
 - 1) 声音情感——言为心声才动人
 - 2) 语气、语调、重音——准确传递声音意图
 - 3) 声音的训练：语音、音量、语调的训练
2. 服务人士的服务用语
 - 1) 针对不同客户的称呼

- 2) 文明用语的使用
3. ORID 模型——结构化万能表达工具
 - 1) O : 客观事实
 - 2) R : 情绪感受
 - 3) I : 意义分析
 - 4) D : 行动计划

游戏：此处无声胜有声

演练：运用 ORID 表达赞美

四、坚守服务工作的底线

1. 职务犯罪的危害
 - 1) 扰乱社会主义市场经济秩序
 - 2) 严重破坏国家机器的正常运转
 - 3) 危害公私财产生命安全
 - 4) 严重破坏社会主义民主与法制
 - 5) 毁灭自我和危害家庭
2. 常见职务犯罪分析
 - 1) 贪污类
 - 2) 挪用资金类
 - 3) 贿赂类罪
 - 4) 失职类犯罪
 - 5) 职务侵占罪

3. 职务犯罪常见的心理分析
4. 把好人生方向尺度，珍惜现有的生活

职务犯罪案例分析

课程总结 & 问题答疑