

# 《美容院服务效能提升》

## 【培训背景】

美国著名营销专家菲力普·科特勒曾经对服务有这样的界定：“服务是一方能够向另一方提供的基本上是无形的任何功能或利益，并且不导致任何所有权的发生，他的生产可能与某种有形产品密切联系在一起，也可能毫无联系”，服务是无形的，但是服务却也是能影响产品走向的重要因素。对于美容院来说，美容产品已经不能突出显著的优势，服务逐渐成为美容院竞争力的重要因素。美容院员工的形象与素养是美容院的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。

## 【课程时间】2 天

## 【授课形式】精彩讲授、案例分析、场景模拟、角色扮演

## 【参加对象】美导师及其他服务人员

## 【培训收益】

- 1.通过培训师美容院员工更了解礼仪的重要性；
- 2.通过培训可以更好的掌握礼仪的要点和规范；
- 3.通过培训改善美容院员工的职业着装、塑造良好的职业形象；
- 4.通过培训学会在服务的过程中了解与客户交往的基本礼仪和技巧；

## 【课程大纲】

### 第一章

#### 重新认识自我——礼仪的作用

##### 一、什么是礼仪，什么是服务礼仪？

##### 二、为什么要推广美容医院服务礼仪

- 1、提高员工个人素质
- 2、提升整形医院店面形象
- 3、提高客户满意度
- 4、创造品牌

### 第二章：整形医院员工职业形象塑造

## 一、优美的仪容仪表

- 1、个人形象的重要性分析
- 2、塑造良好的第一印象
- 3、第一眼印象=第一印象=首轮效应
- 4、七秒决定您给对方留下的第一印象，第一印象只有一次
- 5、机会自信是职业形象的开始
- 6、为什么空姐看上去美丽？
- 7、整形医院员工制服着装规范
- 8、制服、工号、腰带、丝袜、鞋
- 9、发型的要求：颜色、长发要求、短发要
- 10、工作妆要求：化妆的重要性；日常工作妆五步曲
- 11、配饰的要求：项链、耳环、手链、戒指、手表等

## 二、优雅的行为举止

### 自我形象检查

- 1、标准的服务站姿训练（三种不同场合的站姿要求）
- 2、端庄的坐姿训练（五种坐姿要求）
- 3、稳健的走姿训练
- 4、优雅的服务蹲姿训练
- 5、服务中得体的手势动作规范训练：请、领、送、指引
- 6、鞠躬礼的分类与服务场景训练：顾客进门、店内不顾客接触时、热情送客

## 二、表情礼仪

- 1、微笑服务的魅力，如何训练空姐般的微笑
- 2、眼神不完美表达训练

培训方式：讲解、示范、实操

总结：自我形象检查

## 第三章：美容院员工语言礼仪

- 1、语言魅力训练——语言亲和力、清晰度；声音控制、语态控制
- 2、称呼礼仪——陌生顾客如何称呼？熟悉的客户如何称呼
- 3、问候语——如何说第一话；语言寒暄训练；
- 4、自我介绍技巧、赞美的重要性；
- 5、赞扬他人的技巧
- 6、面对投诉客户的语言技巧
- 7、倾听的作用不要领

#### **第四章：电话礼仪一、打电话礼仪**

- 1、重要的第一声
- 2、饱满的情绪，喜悦的心情
- 3、电话服务的声音要求——端正的姿态，清晰的声音
- 4、力求简洁，抓住要点
- 5、考虑到交谈对方的立场
- 6、使对方感到有被尊重、重视的感觉
- 7、打电话谁先挂

#### **二、接电话礼仪**

- 1、接电话服务礼仪
- 2、迅速准确的接听
- 3、认真清楚的记录
- 4、有效电话沟通
- 5、学会配合别人谈话
- 6、对方要找的人不在时
- 7、接听私人电话时

培训方式：分析、讲解、实操

#### **一、接待前**

- 1、自我形象检查
- 2、规范的站姿不坐姿

3、微笑服务的魅力

4、眼神的使用范围

培训形式：讲解、分析、展示、示范、实操

## 二、接待中

1、顾客进门（迎宾人员及各岗位劣理人员）

“三声”、“三到”、“三 S”

问侯不招呼

鞠躬礼仪

指引入座乚手势

2、和顾客的交流（前台及其他岗位的要求）

敬人三 A 的态度

介绍不自我介绍

名片的递交不接收

端茶送水的注意事项

引导顾客的手势不走姿

蹲姿礼仪

培训形式：讲解、分析、展示、示范、实操

3，送客

怎样道别

主动拉门鞠躬礼仪言语道别

## 第六讲、优质客户服务及沟通技巧

1、客户（顾客）服务人员乚自我认知

2、客户（顾客）服务人员乚素质要求

3、满足客户需求的技巧

4、正确的服务意识：要有自知之明、要善解人意、要无微不至、要不厌其烦

沟通的技巧

说话的艺术

服务语言的表达技巧

4、客户（顾客）服务中倾听技巧

5、有效处理客户投诉折的方法

## **第七章、整形医院服务人员的素质要求一、**

### **一、员工素质要求的基本方面**

1、丰富的从业知识

2、随机应变的从业能力

3、立体式的从业观念

4、成熟的从业心理

### **二、优质服务意识**

1、优质服务的概念及分类

2 优质服务特征及顾客的服务要求

## **第八章、教养体现素质，素质体现细节**

1、规范服务

2、科学服务

3、优质服务

4、礼貌服务

5、热情服务

6、3A 规则

## **第九章、客户投诉的应对与处理技巧**

1、有效处理客户投诉的意见

2、客户投原因分析

3、正确处理客户投诉的原则

4、处理客户投诉的流程、规范

5、投诉处理实战案例分析

第十章：美容院服务礼仪操导入第十一章：美容院服务礼仪培训总结