

家具行业《终端服务流程与规范》

【课程目的】

实现卓越绩效和客户高满意度是所有企业和组织的共同追求。如今各行各业都离不开服务，而服务流程是服务的重要一环，面对激烈的竞争环境，如何优化企业的服务流程管理体系是一个困扰很多企业的难题。

有很多员工对于服务流程不清楚，导致服务的时候，流程错乱，让客户不满；有很多企业因服务流程不规范，导致在行业中一直踟蹰不前；由于企业服务流程不清晰，员工对服务流程意识不强，导致服务客户时不专业，让公司在客户心中形象大减。优化服务流程已经是现在企业尤其是服务型企业特别重要的一环，只有拥有有质量的服务流程，才能规范我们的服务，提高客户满意度，从而塑造公司在行业中的美誉度，提高公司竞争率。

终端服务流程优化培训将重点从服务流程特征、服务流程的正确认识、服务流程分析、服务流程优化，服务流程优化实践等方面着手进行针对性的个性化教学。在讲授过程中通过理论和实际相结合，采用情景模拟教学方式，让参训人员更深的掌握服务流程优化知识要点。并对参训人员搭建完善的管理制度和考核方法，对员工实习可操作，规范化，完善的服务体系。本次培训将针对销售人员目前在职场中普遍存在的行为与习惯不规范，从而影响到企业形象和工作业绩等问题，通过培训使销售人员能够各方面、系统地了解和掌握作为现代企业销售服务活动中应具备的礼仪规范与职业化特质，对过去的行为习惯进行改善与调整，从而逐步塑造出一名现代销售有的专业职场形象，提升销售业绩。

【培训目标】

- 1、销售人员走出过去学习的误区，重新打造学习销售的新模式！
- 2、建立终端标准的销售流程，重新抓回因流程错误所流失的业绩！
- 3、建立终端标准的应对语言模版，在不求好先求对的基础上，提升全员销售素质！
- 4、以顾客需求为导向，建立有攻击性的销售询问模式！
- 5、建立一个可复制与可快速学习的销售规范
- 6、迅速提升终端销售业绩

【课程时间】一天（6个小时）

【授课对象】店长、一线销售人员

第一章：现代销售礼仪在卖场服务中的作用

一、什么是销售礼仪

二、店铺销售为什么需要礼仪

1. 零售业发展需要加强礼仪
2. 销售礼仪的功能

三、销售礼仪的原则

1. 耐心
2. 关心
3. 爱心
4. 善意
5. 诚意

四、销售礼仪须律己敬人

情景再现优质服务暖人心

第二章：导购员服务意识提升---礼由心生，态度决定一切

一、礼仪的最高境界是内心的淡定

- 1、如何保持一份阳光的心态
 - 2、将礼仪成为自己内心的一份修养
- ### 二、如何培养良好的工作意识

- 1、我为什么而工作
- 2、我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）
- 3、我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）
- 4、打造阳光心态，树立危机意识（青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐）

第三章 销售人员形象塑造——仪容、仪表规范

一、销售人员的仪容规范

- 1、发式发型的职业要求
- 2、面部、手部、皮肤的护理
- 3、化妆上岗、淡妆上岗---妆成有似无
- 4、女士化妆与男士修面的具体要领
- 5、职场仪容的禁忌
- 6、个人卫生

二、销售员的仪表规范

- 1、什么样的服装可以出现在你的职场之中？
- 2、着装的基本原则：个性原则、和谐原则、TPO 原则
- 3、工装的穿着规范
- 4、便装的穿着要求
- 5、鞋袜的搭配常识
- 6、仪表规范检测

三、销售人员的仪态规范

- 1、导购人员的举止要求：轻稳正原则、TOPR 原则、
- 2、站姿的要领与训练
- 3、走姿的要领与训练
- 4、蹲姿的要领与训练
- 5、递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 6、介绍商品时的体态要领与训练

四、销售人员魅力微笑服务礼仪

- 1、微笑服务及微笑训练
- 2、微笑与第一印象
- 3、如何在建立自我形象的同时建立行业形象
(外在形象、内在人格形象)
- 4、关于微笑的思想训练
- 5、练就属于自己的微笑---我的笑容价值百万

第四章 卖场服务语言规范

一、店员声音规范

1. 声音要优美
2. 表达要恰当
3. 仪态与文明用语配合

二、与顾客的沟通规范

三、卖场销售文明用语规范

1. 应对顾客各种情况的文明用语
2. 四种服务禁忌类型

四、倾听顾客讲话的礼仪规范

五、家具行业职场服务语言规范细则

1. 家具行业常用销售礼仪文明用语
2. 家具行业销售中的禁语
情景再现让顾客把话说完

第五章：迎宾、接待、送客礼仪规范

一、职场迎宾、接待、送客流程及规范

1. 迎宾
2. 关注
3. 接近
4. 帮助
5. 示范、销售
6. 交易
7. 送客
8. 售后服务

二、接听顾客电话礼仪规范

1. 接听电话语调要求
2. 接听电话技巧
3. 各种电话应对的实例

三、打电话礼仪规范

1. 什么时候打电话
2. 通话时长
3. 内容简练
4. 打电话常用礼貌用语

四、职场其他场合礼仪规范

1. 上下楼梯、进出电梯
2. 开关门礼仪
3. 奉茶时的礼仪