

# 《高品质客户服务的礼仪与技巧》

【课程时间】1-2天（6个小时/天）

【课程对象】一线客户服务人员，20-35人为宜

【课程方式】理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析

【课程提纲】

## 壹、建立职业化的服务意识

- 1、什么是职业化
- 2、什么是客户服务
- 3、为什么要有服务意识
- 4、顾客是怎样失去的
- 5、顾客要什么——服务的关键因素

## 二、服务人员的“仪容仪表”礼仪

- 1、服务人员的品位
- 2、服务人员的“第一印象”管理
- 3、工装形象的职业化规范
  - A、服装
  - B、头发、发型
  - C、妆面
  - D、饰品
  - E、指甲
  - F、体味
  - G、鼻毛
- 4、服务人员的非工装形象要求

## 三、仪态及行为规范——动的技巧

- 1、服务人员的标准仪态——站、坐、走、蹲
- 2、你的热情从何而来？
  - A、日常迎送“三声三到”
  - B、尊重的眼神——你的眼睛会说话
  - C、三米之外的“阳光”——用微笑抓住对方的心
  - D、适当的肢体接触
  - E、温暖专业的日常服务用语
- 3、服务接待中的手势使用规范
  - A、男士专用指示手势
  - B、女士专用指示手势
  - C、指示的注意细节：姿势优美、到点到位
  - D、邀请或征询时的指示规范
  - E、资料填写时的工具辅助
- 4、专业服务中的引领
  - A、引领陪同中的站位

- B、引导的手势
- C、引导中的特殊细节运用：温馨提示
- 5、递送物品的礼仪规范
  - A、递送中的尊重技巧
  - B、书本、单据、纸张、纸质宣传品的递送
  - C、茶杯、水杯等饮品的国际化递送规范
  - D、递送名片或其他卡片式物件的规范与禁忌
  - E、尖锐物品递送的原则禁忌
- 6、进出电梯的礼仪规范
  - A、谁先进谁先出
  - B、按电梯的要领
  - C、电梯内的站位安排
- 7、替他人做介绍的礼仪规范
- 8、握手的礼仪规范
- 9、安排座次的礼仪规范
  - A、等候区/休息区/咖啡吧
  - B、小型会客厅式
  - C、会议室
  - D、餐桌座次——中餐、西餐
- 10、乘车的座次礼仪规范
  - A、公务车
  - B、私家车
  - C、出租车

#### **四、观察客户的技巧——投其所好**

- 1、观察顾客要求
  - A、目光敏锐、行动迅速
  - B、感情投入
- 2、观察顾客的角度
- 3、顾客的五种性格分析及应对技巧
  - A、老虎型
  - B、孔雀型
  - C、考拉型
  - D、猫头鹰型
  - E、变色龙型

#### **五、有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律**

- 1、尊重顾客的技巧
- 2、有效沟通的提问技巧
- 3、有效沟通的倾听技巧
  - A、倾听的好处
  - B、倾听的障碍
  - C、倾听的五个层次
- 4、准确的表达
  - A、坚持正面的表达

- B、运用对方的语言
  - C、基于顾客利益的表达
  - D、坦陈自己的感受
  - E、怎样对顾客说“不”
  - F、用“你可以……”代替“不”
- 5、与不同类型顾客沟通的技巧
- A、沉默型
  - B、喋喋不休型
  - C、重视舆论型
  - D、挖苦型
  - E、犹豫型
  - F、冰山型
  - G、打破砂锅问到底型
  - H、忠厚老实型

#### **六、平息顾客的不满（投诉处理技巧）——留住客户，创造价值**

- 1、顾客为什么不满
- 2、为什么要平息顾客的不满
  - A、顾客的不满会传染
  - B、不满的顾客是朋友不是敌人
  - C、培养顾客忠诚的良机
- 3、如何平息顾客的不满
  - A、听的原则和技巧
  - B、让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
  - C、充分道歉——控制事态稳定
  - D、收集信息——了解问题所在
  - E、再次征求顾客意见——提出解决方案
  - F、跟踪服务——留住顾客

#### **七、情绪与压力的自我管理——使工作更有效率**

- 1、何谓压力
- 2、压力的来源
- 3、平衡情绪与压力的技巧
  - A、不让负面情绪过夜
  - B、拥有一种信仰
  - C、让愉悦自己成为习惯
  - D、有一定的兴趣爱好
  - E、知足常乐
  - F、修炼你的大爱