

《课程顾问的服务与接待礼仪实训》

【课程时间】1 - 2 天 (6 个小时/天)

【课程对象】培训学校、教育机构等店面或校区的课程顾问、主管、店长等

【课程方式】理论讲授 30% + 实操训练 30% + 情景模拟演练 20% + 案例分析 10%

【课程特色】

- 体验式内训课堂，帮助学员及时消化理论知识掌握技巧；
- 课堂气氛轻松活跃，现场及时解答实际疑难，让学习更加快乐有效；
- 视需要设定当场考核，巩固学员学习成果并加深记忆。

【课程提纲】

一、课程顾问的职业化服务意识与心态

- 1、课程顾问身份的“特殊性”
 - A、 家长认为你很专业
 - B、 家长觉得你要为人师表
 - C、 孩子的模仿和学习对象
 - D、 一荣俱荣，一损俱损
 - E、 正视“成绩为王”
 - F、 孩子和成人：一个来自火星，一个来自土星
- 2、课程顾问的优质服务基础——强化服务理念与服务意识
 - A、 服务的概念与具体范围
 - B、 服务的关键因素——家长到底要什么
 - C、 优质服务意识的内涵
 - D、 造成服务意识欠缺的主要心理障碍分析
- 3、课程顾问的优质服务动力——必备的职业化服务心态
 - A、 什么是职业化？
 - B、 职业化对课程顾问的具体要求
 - C、 课程顾问的换位思考法则
 - D、 课程顾问应该具备的八大服务心态

二、课程顾问的职业化服务与接待形象规范

- 1、课程顾问的“第一印象”管理
- 2、课程顾问的“品位”如何体现？
- 3、课程顾问的工装形象要求
- 4、课程顾问的日常裙装穿着禁忌
- 5、课程顾问的非工装衣着禁忌
- 6、课程顾问的形象细节规范
 - A、 头发与发型
 - B、 面容与妆面

- C、首饰与饰品的佩戴要求
- D、指甲与颜色的要求
- E、口气与体味
- F、鼻毛
- G、香水的合理使用

三、课程顾问的职业化举止与服务接待规范化训练

- 1、课程顾问的得体仪态训练
 - A、保持良好姿态的技巧
 - B、标准站姿
 - C、标准坐姿
 - D、标准走姿
 - E、标准蹲姿
- 2、课程顾问的服务热情体现训练
 - A、尊重的眼神——你的眼睛会说话
 - B、三米之外的“阳光”——用微笑抓住对方的心
 - C、适当的身体安全距离掌控
 - D、日常问候与文明服务用语的使用
 - E、善用温馨提示
- 3、课程顾问的服务与接待流程实操训练
 - A、日常迎送“三声三到”
 - B、安排落座
 - C、上茶/水/咖啡等饮品的礼仪
 - D、咨询事务具体规范
 - E、相关举止规范训练
 - a) 引领陪同——行进、乘坐电梯、上下楼梯
 - b) 指引指示
 - c) 资料填写与辅助
 - d) 转介绍的礼仪
 - e) 握手的礼仪与规范
 - f) 递送物品——书本、文件、单据、宣传品、尖锐物品等
 - g) 名片礼仪

四、课程顾问的职业化电话礼仪训练

- 1、“策划”你的工作电话
- 2、拨打电话的礼仪
- 3、接听电话的礼仪
- 4、挂断电话的礼仪
- 5、特殊情况的处理

五、课程顾问与顾客（家长）的职业化沟通技巧训练

- 1、 观察家长的技巧
- 2、 接待家长时的基本沟通技巧——望、闻、问、切
 - A、 尊重的技巧
 - B、 恰当的提问技巧
 - C、 易地而处的倾听技巧
 - D、 准确的表达技巧
 - E、 及时有效的反馈技巧
- 3、 与不同类型家长沟通的技巧
 - 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
- 4、 平息家长的不满——解决投诉的技巧
 - A、 了解家长不满或投诉的原因
 - B、 解决不满或投诉的主要原则
 - C、 解决不满或投诉的一般步骤