

# 《珠宝行业的服务礼仪与技能实训》

## 培训方案

【课程时间】2天（6个小时/天）

【课程对象】珠宝首饰店经销商、店长、店经理、区域经理、导购等

【课程方式】理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程特色】

- “学中做，做中觉”的体验式内训课堂，让培训工具和效果更加落地；
- 气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面/命题式实操/模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程提纲】

### 第一篇 服务礼仪篇

#### 一、“职业化”的服务素养

##### 1、高品质服务的基础——强化服务理念与服务意识

A、服务的概念及具体范围

B、客户到底要什么——服务的关键因素

C、客户服务的三大特性

a) 发散性

b) 浪漫性

c) 逻辑性

D、高品质服务意识的概念与内涵

E、造成服务意识欠缺的主要心理障碍分析

##### 2、员工的“职业化”服务之路

A、员工的自我角色认知与角色定位——“职业化”

B、高品质服务必不可少的职业化心态

a) 自信

- b) 热情
- c) 果决
- d) 坚韧
- e) 忠诚
- f) 宽容
- g) 感恩

## 二、“职业化”的服务印象与行为管理实操训练

- 1、品牌好你的服务追求——服务理念
  - A、无条件的服务认同
  - B、无懈可击的服务信赖
- 2、装修好你的门面——服务形象
  - A、第一印象管理
  - B、典雅大方的仪容仪表（着装、发型、配饰）
  - C、表示亲切与尊重的职业妆面
    - a) 粉底——无妆淡雅自然流露
    - b) 遮瑕——简化你的底妆
    - c) 定妆——简洁利落展现自信
    - d) 眉毛——温柔婉约有气质
    - e) 眼妆——妆容里最生动的表情
    - f) 眼线——体现你的活力、稳重
    - g) 睫毛膏——让你的眼睛会说话
    - h) 腮红——在公务场合更具风采
    - i) 口红——配出美丽的特有唇色
- 3、管理好你的脸面——服务表情
  - A、微笑——运气和财富的转换器
  - B、眼神——尊重他人的“秋波”
- 4、文明好你的谈吐——服务语言
  - A、得体的称呼
  - B、常用的十大类文明用语
  - C、与人交流的禁忌：六不谈五不问
  - D、谈话的话题选择
- 5、展示好你的教养——服务仪态
  - A、标准服务姿态——站、坐、走、蹲
  - B、服务手势的使用——指引指示
  - C、鞠躬
  - D、产品的递送与展示

- 6、 细节好你的成败——服务接待
  - A、 电梯礼仪
  - B、 楼梯礼仪
  - C、 讲解礼仪
  - D、 工作电话礼仪

## 第二篇 珠宝配饰搭配篇

### 三、 解读男人和女人的珠宝配饰

#### 1、 男人需要尊贵和品位

- A、 男人经常佩戴的“首饰”有哪些？
- B、 男人的“首饰”与信仰
- C、 男人的专属珠宝——袖扣

#### 2、 女人需要生活态度和方式

- A、 女人的“配饰”有哪些？
- B、 女人的“珠宝”是“耐用消费品”更是“快速消费品”

### 四、“私人订制”才会深入人心——搭配技巧实操训练

#### 1、 会搭配首先必须会“讲故事”——“产品”与“人”的搭配

- A、 珠宝与女人——搭配梦想
  - a) 珠宝：女人一生极尽奢华的梦想
  - b) 珠宝见证惊世骇俗的爱情
  - c) 珠宝的感情寄托与自我表达
  - d) 克拉钻与女人
  - e) 让珠宝成为一种生活习惯
- B、 珠宝与幸福人生的三大均衡管理——搭配一生
  - a) 与自己的均衡
  - b) 与生活的均衡
  - c) 与事业的均衡
- C、 珠宝是提升幸福感的源动力——搭配愿景
  - a) 珠宝与和平
  - b) 珠宝与幸运
  - c) 珠宝与财富

d) 珠宝与智慧

e) 珠宝与爱情

## 2、搭配一定要以“整体设计”为主旨

### A、佩戴珠宝配饰的原则——品位的搭配

a) 符合身份，以少为佳

b) 搭配原则

c) 讲究习俗

### B、行走在不同的风景里——场合的搭配

a) 公务场合

b) 商务休闲场合

c) 社交场合

d) 居家场合

### C、视觉的第一张名片——色彩的搭配

a) 四季色彩理论的实际应用

b) 客户肤色的诊断分析与定位

c) 珠宝配饰与色彩的搭配应用

### D、穿出你的独特与气场——风格的搭配

a) 五种不同的款式风格

b) 客户的自我款式风格诊断与定位

c) 珠宝配饰与不同款式风格的搭配应用

### E、不容忽视的亮点工具——遥相呼应

a) 那一抹风华绝代的风采——包

b) 腕上风情——表