

# 《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】** 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

**【课程目标】** 内容主要着力于客服人员职业形象塑造、职业素质培养和职业

技能的提升

**【课程提纲】**

## 一、服务礼仪的概述

- 1、礼仪的内涵
- 2、学习推广服务礼仪的意义

## 二、服务礼仪的基本要求

- 1、主动服务的意识
- 2、热情服务的态度
- 3、完美专业的形象
- 4、规范熟练的技能

## 三、服务礼仪的原则

- 1、服务礼仪中的三 A 规则
- 2、首轮效应
- 3、亲和效应

4、末轮效应

5、零度干扰

#### 四、服务人员的“仪表”礼仪

1、服务人员形象管理要素

2、服务人员的职业妆容

A、发型要求与护理

B、皮肤护理

C、妆面

D、饰品

F、肢体修饰

3、服务人员的着装规范

A、着装要求

B、着装原则

C、细节要求

D、服饰搭配

#### 五、服务人员的“仪态”礼仪

1、微笑与眼神

A、三度微笑——你是一抹冬日艳阳

B、眼神三度——感受你眼中的尊重

2、挺拔的站姿

讲解+示范+训练（服务标准站姿、礼宾式站姿、交谈式站姿）

3、端庄的坐姿

讲解+示范+训练（正襟危坐式、小丁字步坐姿、平行步坐姿、小叠步坐姿）

#### 4、优美的行姿

讲解+示范+训练（背包行走、持物行走）

#### 5、稳健的蹲姿

讲解+示范+训练（高低式蹲姿、交叉式蹲姿）

#### 6、规范的手势

讲解+示范+训练（邀请、引领、指示、递送）

### 六、服务人员的“语言”礼仪

#### 1、基本要求

A、饱满的情绪状态

B、标准礼貌七语

C、规范服务七声

D、文明的称谓

E、交谈的礼节

#### 2、有效的沟通

A、倾听的艺术

B、提问的技巧

C、准确的表达

#### 3、电话礼仪

A、通话前的准备

B、接打电话的礼节

C、信息记录与传达

## 七、服务场合中的“交往”礼仪

### 1、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

### 2、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

### 3、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

### 4、替他人做介绍的礼仪规范

### 5、握手的礼仪规范

### 6、鞠躬的礼仪规范

## 八、平息顾客的不满——投诉处理技巧

### 1、客观面对顾客的投诉

### 2、顾客为什么不满

3、为什么要平息顾客的不满

4、处理投诉七步法则

A、情景迁移——处理投诉的第一步

B、认真倾听——让顾客排解愤怒情绪

C、适度共情——让顾客感受被理解尊重

D、诚挚道歉——控制事态稳定处理投诉

E、收集信息——了解问题所在

F、征求意见——提出解决方案

G、跟踪服务——不让客户渐行渐远

## 九、情绪与压力的自我管理

1、何谓压力

2、压力的来源

3、平衡情绪与压力的技巧

A、学会处理自己的心情

B、让愉悦自己成为习惯

C、培养健康的兴趣爱好

D、热爱并胜任你的工作