
《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