

# 《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】

### 一、 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、服务人员的“仪姿仪态”礼仪

1、服务人员的标准仪态——站、坐、走、蹲、鞠躬

2、你的热情服务从何而来？

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

### 四、服务人员的会面对待礼仪

1、专业服务中的引领规范

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、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

## 5、乘车的座次礼仪规范

- A、公务车
- B、私家车
- C、出租车

## 6、介绍的礼仪规范

- A、一对一自我介绍
- B、一对多自我介绍

C、介绍他人

D、介绍集体

## 7、握手的礼仪规范

A、握手礼起源

B、握手时间

C、握手力度

D、握手顺序

E、握手禁忌

## 五、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

## 六、有效沟通的技巧

### 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

### 6、平息顾客的不满（投诉处理技巧）——留住客户，创造价值

A、顾客为什么不满

B、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

C、如何平息顾客的不满

a、倾听的原则和技巧

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

