

《服务礼仪》企业培训计划

一、培训主旨

服务礼仪。服务礼仪的技能培养要求出发，以强化职业能力培养和职业素养提高为主线，构建理论教学体系和实践教学体系。按照岗位实际工作流程设计整个实践教学项目内容。

本课程的实践教学设计以树立职场礼仪意识和交际能力为主线，按照行业典型岗位实际工作流程：从意识唤醒——塑造完美形象——社交接待标准——引领位次安排——服务标准及技巧——行业典型岗位操作设计整个实践教学内容。

二、培训收益

实践、互动、角色扮演的教学模式，使学员通过本课程的学习和训练，牢固树立良好的礼仪意识，具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯，能掌握商务接待礼仪和服务礼仪的基本技巧、规范及操作方法，并能根据实际情况灵活、准确地加以运用，以良好的个人风貌得体地与宾客交往，塑造自身良好的个人礼仪形象，树立企业完美形象。

三、培训方式

专题研讨+互动

四、培训时间

2天（共12小时）

五、培训大纲

序号	内容	具体课程安排	培训人员
1	第一讲 形象礼仪	职场中的“首因效应”；如何进行头部、面部修饰；服务过程中如何注意自己的形象。标准的站姿、行姿、坐姿、蹲姿、鞠躬、手位礼仪。	全体人员
2	第二讲 会面礼仪	会面迎宾介绍礼仪的分类、方法，介绍礼仪应把握的原则、顺序、时机，问候礼仪、称呼礼仪 (特定场景演练)	全体人员 (侧重管理人员)

3	第三讲 服务意识及服务规范	树立良好的服务意识，形象气质的培养及训练、如何做到来有迎声，问有答声，去有送声；自信心如何塑造，服务人员言谈举止礼仪、待客礼仪、引位礼仪操作规范。 (分组进行，特定场景演练)	全体人员 (侧重服务人员)
4	第四讲 现场接待礼仪	窗口人员 ：接待礼仪、迎访待客礼仪、如何进行业务办理、服务过程中的语言话术标准，定岗立位，引导礼仪规范及注意问题 大厅主管 ：迎送往来过程中的位次排列礼仪、规范介绍礼仪及特殊情况处理 经理级以上 ：商务接待礼仪、会面礼仪 (分组进行，特定场景演练)	各个岗位服务人员
5	第六讲 谈话沟通礼仪	言谈礼仪的原则：良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言、丰富的脸部表情、礼貌的用语及交谈禁忌；突发情况的处理，如何和客户积极有效的沟通。 (特定场景演练)	全体人员

六、培训说明

- 1、**培训安排**：计划2天（根据实际需求情况，可以适当调整）。
- 2、**效果说明**：①培训以讲解、互动参与、角色扮演为主；
 - ② 专业培训品质、打造良好的培训效果；
 - ③ 培训场地需适当宽敞，以便培训时做参与、示范之用；
 - ④ 培训现场需配备扩音器（话筒）、投影仪等多媒体设备；
 - ⑤ 可随时对讲解培训内容提出意见，以便进行必要调整；

礼仪培训讲师：乌日娜