

品牌形象 细节相彰

--奢侈品门店的服务礼仪培训课程大纲

课程背景：

奢侈品(Luxury)在国际上被定义为“一种超出人们生存与发展需要范围的，具有独特、稀缺、珍奇等特点的消费品”，又称为非生活必需品。

这种非生活必需品的销售，是非常考验奢侈品门店工作人员的个人素养和职业能力的。同时，奢侈品门店工作人员需要明确的是：我们不仅销售的是商品本身，还有商品所代表的艺术品位，身份地位与投资价值，以及附着于商品之上的意义深远的品牌文化。

由此可见，奢侈品门店工作人员所呈现给顾客的工作素养，专业技能和服务意识，无不充分体现了品牌的经营理念，价值取向及文化底蕴。所以，门店工作人员服务礼仪的完美运用，是奢侈品门店经营中一节必不可缺的必修课。

课程目标：

- 一、树立奢侈品门店工作人员正确的服务理念；
- 二、加强奢侈品门店员工对服务礼仪的重视，从而提升品牌形象；
- 三、帮助奢侈品门店员工塑造与本企业，本品牌形象相符合的个人职业化形象；
- 四、掌握奢侈品门店对客服务的沟通技巧，享受客户服务全过程；
- 五、养成良好的职业习惯，加强团队合作，强化职业能力的修炼。

课程时长：

一天（6小时）

培训方式：理论讲授，情景模拟，案例分析，团队游戏，视频观看

课程大纲：

一、礼仪提升奢侈品门店服务之路

1、“我”的角色--奢侈品门店工作人员的职业定位

- 1) 商品的销售人员
- 2) 顾客的奢侈品顾问
- 3) 品牌的形象代言人
- 4) 品牌的理念传达者
- 5) 顾客和品牌信息互动的桥梁

2、“我”的行动--礼仪提升奢侈品门店服务之路

- 1) 何为礼仪
- 2) 礼仪与我的作用
- 3) 礼仪提升“我”的服务

二、从“首因效应”开始的销售奢侈品门店工作人员的职业化形象的塑造

1、职业化形象的定义及其作用

- 1) 首轮效应与日常生活工作的 55387 定律
- 2) 何为职业化的形象
- 3) 职业化形象的作用

2、从头到脚塑造奢侈品门店工作人员的职业化形象

- 1) 奢侈品门店工作人员的男女发型要求
- 2) 奢侈品门店工作人员的男女面容要求
- 3) 女性工作人员的妆容与奢侈品门店职业淡妆的要求与化妆化法

- 4) 面部的细节注意
- 5) 奢侈品门店工作人员的工装要求及其穿法规范
- 6) 奢侈品门店工作人员配饰配品要求等
- 7) 奢侈品门店工作人员的工鞋要求

三、无声的服务 - 奢侈品门店工作人员表情礼仪

- 1、表情的魅力
- 2、奢侈品门店工作人员微笑礼仪
 - 1) 微笑的作用
 - 2) 奢侈品门店工作人员的笑容要求
 - 3) 奢侈品门店工作人员微笑的量化
- 3、奢侈品门店工作人员的目光礼仪
 - 1) 目光注视的向度
 - 2) 目光注视的长度
 - 3) 目光注视的区域
 - 4) 目光注视的方法
 - 5) 目光使用原则

四、你的举止也会说话 - 奢侈品门店工作人员服务仪态礼仪指导

- 1、奢侈品门店工作人员举止的重要作用
- 2、奢侈品门店工作人员基本礼仪姿态指导
 - 1) 站、坐、行，蹲姿指导
 - 2) 门店内的行走规范
- 3、门店工作中常用的礼仪姿态指导
 - 1) 工作中的迎宾，送客鞠躬礼纠正与指导
 - 2) 大、中、小请引导礼仪指导
 - 3) 奉茶，倒水及其他服务姿势训练

五、细节决定成败 - 奢侈品门店顾客接待过程中的礼仪规范

- 1、从等待顾客开始的礼仪
 - 1) “我”要了解顾客的需求
 - 2) 从顾客需求出发的准备工作与等待礼仪
- 2、迎接顾客的礼仪
 - 1) 迎接顾客的五要素
 - 2) 引导顾客的礼仪
 - 3) 打招呼顾客的礼仪
 - 4) 寒暄的礼仪
- 3、奢侈品门店工作人员顾客接待中的规范要求与禁忌
 - 1) 十条服务规范
 - 2) “八不要”细节
 - 3) 顾客接待的服务口诀
 - 4) 接待动作禁忌
- 4、近因效应之奢侈品门店工作人员送客礼仪
 - 1) 表情要求
 - 2) 语言规范
 - 3) 姿态要求
 - 4) 送客规则

5) 细节礼仪

六、开口就要打动客户 - 奢侈品门店工作人员良好的客户沟通礼仪与技巧

1、初识沟通

1) 沟通的三大要素

2) 奢侈品门店工作人员沟通注意点

2、奢侈品门店工作人员良好的客户沟通礼仪

1) 一个关键 - 对客沟通的关键点

2) 门店对客沟通的中不可忽视的“两个正确”

3) 门店对客沟通的三 A 原则

4) 门店对客沟通的四个讲究

3、奢侈品门店工作人员对客沟通必备的 11 字礼貌用语

4、奢侈门店工作人员对客沟通的 8 种时机的服务用语

5、门店对客沟通的高压线原则--禁忌语言