

培训讲师：李进丽

培训时间：未定

培训地点：未定

培训目标：

- 1、掌握客户接待礼仪规范；
- 2、掌握日常工作中服务礼仪技巧；
- 3、工作人员形象礼仪规范标准；
- 4、使员工熟练并运用现代服务礼仪；

培训背景：

“人无礼则不立，事无礼则不成”。只有知礼、懂礼、行礼，在客户面前树立了有内涵、有修养的形象，客户才会欣然接受你，给你服务的机会并得以好评。一流的服务区，一定具有一流的服务区形象。在竞争日趋激烈的今天，越来越多的员工认识到职业形象和礼仪对单位的重要性，却又有许多困惑，不知该如何操作：什么是服务礼仪？服务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何进行自我形象设计？在重要而隆重的场应该如何包装自己等等。所有这一切，您都不用担心——欢迎进入李进丽师《商务礼仪培训》，将为您事业的成功锦上添花！

培训大纲

第一部分：接待礼仪

一、接待前

- 1、自我形象检查
- 2、规范的站姿与坐姿
- 3、微笑服务的魅力
- 4、眼神的使用范围

## 二、接待中

- 1、顾客进门（迎宾人员及各岗位人员）
- 2、“三声”、“三到”、“三S”
- 3、问候与招呼
- 4、鞠躬礼仪
- 5、指引入座的手势
- 6、和顾客的交流（前台及其他岗位的要求）
- 7、敬人三A的态度
- 8、端茶送水的注意事项
- 9、引导顾客的手势与走姿
- 10、蹲姿礼仪

## 三、送客

- 1、怎样道别
- 2、主动拉门
- 3、鞠躬礼仪
- 4、言语道别

## 第二部分：服务礼仪以及正确良好的服务心态

### 一、服务礼仪

- 1、对顾客充满关怀、体贴，站在客户的角度上思考
- 2、平等的对待顾客
- 3、了解顾客心理，倾听顾客说话（重复，赞同，提建议）

- 4、处理好顾客的要求、索赔、索取
- 5、对顾客提出的赔偿，了解事件的来龙去脉
- 6、做好售后服务
- 7、给顾客提供购物的满足感

## 二、服务礼仪培训之着装

- 1、服饰形象的三级标准
- 2、服饰搭配十大金律
- 3、受人尊重的形态仪表
- 4、修炼自信和有亲和力的面部表情

## 三、十大服务心态的树立与培养

积极的心态

主动的心态

空杯的心态

双赢的心态

包容的心态

自信的心态

行动的心态

给予的心态

学习的心态

老板的心态

## 第三部分：服务礼仪培训总结