

营业窗口服务礼仪规范

主讲：张梅双

【课程背景】

当今是服务经济的时代，服务人士 70-90%的工作时间需要与客户沟通。客户服务人士从内在心理如何构建良好的心理状态？外在行为如何通过声音给客户传递情感和温度？如何通过电话与客户有效的沟通？**服务作为窗口的核心竞争力，已经成为窗口服务的主旋律！**本课程帮助电网、电力、国网、运营商等服务人士了解“有温度”的客户服务理念，掌握有效客户服务技巧，提高客户的满意度。使无形的服务有形化，规范化，系统化！赢得客户的好感与信赖，树立企业新形象！

课程内容结合企业服务特点和规范标准定制设计。首先让学员从内在心理调整服务的理念和认知，树立积极正向的服务意识和服务心态，适应复杂多变的环境和不同客户的需求。然后从外在外为，包括：声音表情、电话礼仪、客户沟通全方位出发，结合企业实际服务场景展开服务方法层面的训练。最终由内打造服务心态，由外打造服务技能，使无形的服务有形化、规范化、温情化，树立企业服务文化的品牌美誉度！

【课程收益】

提升企业员工职业化塑造和服务能力

增进服务人员与新老客户的融洽度

提升企业竞争力，全面塑造企业品牌形象，树立社会影响力

【课程大纲】

一、树立优秀员工的服务理念

思考：服务礼仪的根本是什么？

服务的三个层次

优秀员工应具备的六大心态

如何让被动服务变为主动服务

好的服务是靠创造出来的

五心服务——心有了，就一切都有了

分享：如何判定客户真正的需求？

讨论：为何要让客户满意：服务 VS 利润？

客户要的是什么？

服务中的五感六觉

二、关注客户体验之形象塑造

“首因效应”第一印象

你的形象决定了你是谁？

客户心理决定了你的服务形象

服务人员仪容仪表形象管理（男士）

（发型，面部，体味，指甲）

男士职业着装的规范与禁忌

服务人员仪容仪表形象管理（女士）

（发型，妆容，香水，指甲）

女士职业着装的规范与禁忌

佩戴首饰的规范与禁忌

导师个人形象指导与纠偏

三，服务礼仪专项训练

服务站姿标准

服务坐姿标准

服务走姿标准

服务蹲姿标准

微笑服务礼仪

(1) 眼神的运用

与客户沟通时注视的部位，角度，技巧，时间

(2) 微笑的重要性

“藏在微笑中的秘密”看微笑视频

微笑服务训练目标

不同场景手位指引与训练

物品递接礼仪与训练

鞠躬礼的分类与适用场景

开关门礼仪

路遇的礼仪

导师仪态训练与纠偏

四，服务人员社交技能提升

称呼礼仪：不同的称呼方式

问候礼仪：不同的问候方式

介绍礼仪：如何介绍自己？介绍他人？

名片礼仪：递送与接收名片的方法，语言，顺序，原则，禁忌？

握手礼仪：握手的原则与禁忌

乘坐电梯的礼仪：

(电梯中的位置、眼神、禁忌)

客人引领

(走廊，楼梯，电梯引导的方法与指引手势)

位次礼仪

奉茶礼仪：

(奉茶礼仪的注意事项与禁忌)

五，沟通技巧与投诉处理

沟通的“望”“闻”“问”“切”

微信沟通礼仪

与客户如何进行有效沟通

认识客户投诉？

客户投诉的四种需求认知

投诉处理人员应具备的六种心态

倾听客户的基本技巧

有效处理投诉技巧的七步骤

避免客户投诉十三条禁语

掌握各种客户的投诉风格，高效处理投诉应对方法