

服务品质 细节相彰

——通信营业厅服务礼仪培训大纲

【课程背景】

现在通信市场的竞争已经发展到以网络等硬件资源为基础，以用户贴心服务为核心的阶段，要想在这场没有硝烟的战场中制胜，仅仅依靠技术领先、网络优势等既有硬件资源是远远不够的。真正能让用户心动的，最核心的还是服务，这种服务的具体体现是建立在硬件资源基础上的软性服务，也是建立在强大品牌张力前提下的用户关怀。

【课程目标】

- 一、 正确认识通信行业的服务理念及其重要性；
- 二、 加强员工对服务礼仪的重视，从而提升企业整体服务质量；
- 三、 帮助员工塑造与本[企业形象](#)相一致的个人[职业化形象](#)；
- 四、 掌握客户服务的沟通技巧，掌握处理客户投诉的方法，享受客户服务全过程；
- 五、 加强客户服务人员的能力修炼；
- 六、 加强员工[服务意识](#)，提高[职业素养](#)。

【课程方式】

理论讲授 视频教学 模拟训练 案例分析 团队游戏

【课程时间】 1 天

【课程大纲】

课前热身：营业厅的定位与由此产生的挑战。

一、 礼仪为服务加分。

1、以客户为导向的营业厅服务标准设定。

- 1) 服务标准。
- 2) 工作人员的四个能力要求。

2、向规范服务要出路。

3、让礼仪为服务加分。

二、从“首轮效应”开始的服务——营业厅工作人员职业化形象的塑造。

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、从头到脚塑造营业厅工作人员职业化形象。

- 1) 发型要求。
- 2) 面容要求。
- 3) 女性妆容与职业化妆技巧的掌握。
- 4) 细节要求。
- 5) 工装及其穿法。
- 6) 配饰要求等。

三、无声的服务语汇——营业厅工作人员表情礼仪。

1、表情的魅力。

2、微笑的作用与要素。

3、面部表情训练。

4、打造目光的服务。

四、你的举止会说话——营业厅工作人员仪态礼仪指导。

1、基本礼仪姿态。

1) 站、坐、行、蹲姿指导。

2、营业厅日常工作中常用的礼仪姿势指导。

1) 工作中的迎宾、送客及鞠躬礼。

2) 大、中、小请引导与指示手势礼仪指导。

3) 奉茶、倒水及其他服务姿势指导。

五、营业厅柜台服务礼仪规范指导。

1、迎接客人：站相迎、诚请坐

2、沟通咨询：笑相问、双手接

3、业务办理：快速办、巧提示

4、产品推荐：巧引导、善推荐

5、达成交易：巧缔结、快速办

6、送客礼仪：双手递、起立送

六、体验区与等待区的服务礼仪指导。

1、体验区引导礼仪。

2、体验区产品呈现。

3、体验区体验指导。

- 4、体验区沟通服务。
- 5、等待区客户咨询礼仪。
- 6、给客户派单礼仪。
- 7、客户引导礼仪。

七、开口就要感动客户——有效客户沟通与客服投诉处理技巧。

- 1、优质有效的客户沟通礼仪。
 - 1) 有效沟通要素——一个关键、两个正确、三 A 原则、四个讲究。
 - 2) 有效沟通中的四同一共与高压线原则。
 - 3) 服务行业沟通必备的 11 字礼貌用语。
 - 4) 8 种场合的服务用语及服务用语禁忌。
- 2、电话沟通礼仪。
- 3、特殊情况下的对客接待技巧。
 - 4、处理客户投诉的礼仪与技巧
 - 1) 如何提升投诉岗位的职业能力。
 - 2) 投诉发生与应对策略。