

客户服务礼仪规范

培训背景：

烟草服务营销是企业充分认识到满足消费者需求的前提下，为充分满足消费者需要在营销过程中所采取的一系列活动。服务作为一种营销组合要素，真正引起人们重视的是本世纪80年代后期，这一时期，由于科学技术的进步和社会生产力的显著提高，产业升级和生产的专业化发展日益加速，一方面使产品的服务含量，即产品的服务密集度日益增大。另一方面，随着劳动生产率的提高，市场转向买方市场，消费者随着收入水平提高，他们的消费需求也逐渐发生变化，需求层次也相应提高，并向多样化方向拓展。

烟草一直在“专卖专营”大树下，但伴随着商战的日益激烈，经营者们也越来越注重做“服务”的文章，服务的范围也在不断扩大，除了传统内容外，一种新型的服务形式——细节服务，以完善的细节来赢得顾客也越来越受经营者们青睐。就烟草行业而言，如果能关注服务细节，做好细节服务，就一定能提高服务质量，提高客户满意度。用优质服务满足客户需求是经营者主要的目标之一。服务并非经由盲目演变或艰苦试验而形成。服务来自于理解更加老练的顾客，理解更加复杂的产品，和理解不断变化中的营销条件。把客户满意作为一切营销工作的出发点和落脚点。

课程目的：

- 1、完善客户服务体系，规范服务行为，提升服务质量，提高客户满意度；
- 2、使从事卷烟营销服务工作的有关部门和相关人员的服务规范化；
- 3、推动烟草人员营销职能由“管理型”向“服务型”转变，营造平等互利、长期合作、共同发展的良好客我关系；
- 4、增强服务意识与服务理念。把客户满意作为一切营销工作的出发点和落脚点。

一、服务人员应具备的心态

1. 服务人员应具备的心态
2. 积极主动
3. 平等待人
4. 海纳百川
5. 互利双赢
6. 给予奉献
7. 善于感恩
8. **服务礼仪**的重要性

9. 服务礼仪的三个特点

10. 服务礼仪的基本原则

二、服务人员的**精神风貌**

1. 女士服务人员仪容仪表规范

2. 男性服务人员仪容仪表规范

三、服务人员的**行为规范**

1. 站姿

2. 坐姿

3. “请”的手势是什么样的？

4. 微笑

5. 眼神

6. 非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动

7. 手的礼仪

四、服务人员的**服务技巧**

1. Service 所代表的 7 个含义

2. 笑脸服务，以及什么时候不应笑

3. 服务时的引领接待

4. 座次座位

5. 递接物品

6. 礼仪的距离

五、服务人员上门拜访的礼仪

1. 称呼礼仪和规范

2. 与客户交谈时寒暄礼仪

3. 敬语的使用

4. 拜访的注意事项

六、服务人员的沟通礼仪

1. 沟通的定义

2. 沟通的方式有哪些？

3. 沟通的步骤：倾听、表达、反馈

4. 与客户沟通时态度：冷静、理智、灵活、真诚、富有耐心、做到
谦虚稳重

5. 尊重客户的风俗习惯

各民族风俗习惯

涉外服务风俗习惯

讲礼仪方能赢尊重

6. 手机/微信沟通礼仪

总结：言而有信 言出必行

不积跬步无以至千里 不积小流无以成江海