

赢在服务力——服务礼仪与职业形象塑造

课程背景：

在众多服务行业中，我们发现了以下这些普遍现象：

- 员工职业形象塑造不专业、不统一、不美观
- 员工缺少微笑服务导致客户体验不佳
- 员工服务意识薄弱，服务缺乏系统性以及规范性
- 员工未熟练掌握服务礼仪导致客户体验感不佳
- 企业多次开展服务礼仪培训，效果一般

在市场经济条件下，服务行业的竞争就是服务质量的竞争，如何做到服务差异尤为重要，那么针对高端消费者的服务礼仪的重要性就凸显出来了。为客户提供优质服务的服务附加值，才是一种强有力的竞争手段。高端服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、具体化。而有型、规范、系统的服务礼仪不仅可以树立服务人员和企业的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往过程中赢得好感、理解和信任，从而抓住重要客户。

课程收益：

- 使学员能够说出并熟练应用服务礼仪；
- 让学员提升服务意识，实现“要我做”到“我要做”的实质性转变；
- 通过培训中的职业化形象塑造，为员工定制统一化、标准化的职业形象；
- 通过优质规范的行为礼仪培训，帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升企业的竞争力。
- 培训着重强化“知”“行”合一，老师现场针对性指导，让学员达到能用礼仪反映出企业的精神面貌，提升企业形象。
- 注重培训效果的评估，以促进学员将所学知识、技能、方法在实际工作中转化与应用，更加突出培训的效果！

课程时间：1天，6小时/天

主讲老师：付曼田

课程对象：服务行业中层管理者和基层服务人员、一线员工

课程方式：讲师讲授+案例分析+分组研讨+角色扮演+课堂练习+情景模拟

课程大纲

引入：企业的核心竞争力来源于优质的服务

第一讲：服务礼仪的“前世今生”

一、立足中国看礼仪

互动：微笑游戏破冰

1. 追溯礼仪之源
2. 礼仪文化演变
3. 礼仪核心内涵

二、话说服务礼仪

1. 服务礼仪概述
2. 服务礼仪五大原则

原则一：尊重的原则

原则二：真诚的原则

原则三：自律的原则

原则四：宽容的原则

原则五：适度的原则

3. 服务礼仪四大作用

作用一：提升个人素质

作用二：调节人际关系

作用三：塑造企业形象

作用四：增加竞争附加值

第二讲：服务礼仪内在修养的提炼

一、内在修养之服务态度

案例分享：航空公司空乘跳槽

尊重自身、尊重职业、尊重单位、尊重客户

二、内在修养之服务素养

素养一：精通业务

素养二：坚守岗位

素养三：勤奋工作

素养四：团结协作

三、内在修养之服务意识与能力

分析：服务意识与服务能力的关系

1. 不同层级意识与能力匹配的四种“CAI”

2. 服务意识六要素

要素一：服务态度

要素二：精神状态

要素三：职业觉悟

要素四：观察能力

要素五：推理能力

要素六：执行能力

3. 个性化服务能力

礼仪礼貌、服务态度、服务知识、服务技能、服务效率、服务方式、服务环境打造

案例分享：海马体摄影机构的一次拍摄体验

四、内在修养之服务执行

1. 满足共性需求：规范化的服务

2. 满足个性化需求用个性化的服务满足顾客的

导入：最美空姐案例分析引发思考

案例分享：以海底捞为案例，列举出相应服务细节

五、内在修养之服务用语

1. “礼”定成败之服务五声

2. “礼”遇成功之三 A 原则

案例分享：三亚·亚特兰蒂斯酒店用心问候礼拍照

注意：服务忌语四不原则

3. 沟通服务言谈技巧

技巧一：有效聆听，适当呼应

技巧二：善于提问，巧妙插话

技巧三：委婉拒绝，温和缓解

技巧四：幽默表达，从容行事

技巧五：语言沟通，六大禁忌

课堂互动：视频案例分析引发思考

第三讲：服务礼仪外在形象的修炼

一、浅谈个人形象规律

导入：认识“型”的三要素

1. 五官的量感

2. 五官的直曲

3. 五官的动静

二、你的形象价值百万

案例分享：主持人杨澜案例引发思考

导入：形象的力量

1. 第一印象
2. 首因效应
3. 晕轮效应

现场讨论：你最欣赏哪位同事的职业形象？为什么？

三、端庄形象六大方向

方向一：仪容仪表基本原则

方向二：脸面脸面，脸干净才体面

方向三：发型，从细节处制胜

方向四：让你的手“拿的出手”

方向五：服饰是你最独特的名片

方向六：首饰要做到锦上添花

练习通关：一练、二检、三通过

分析：妆点形象八大细节

四、装扮要素特征分析

特征一：装扮要素的“型”特征

特征二：量感印象特征

特征三：直曲印象特征

特征四：动静印象特征

思考：发现你的风格

五、职业形象举止修炼

互动思考：梅拉宾法则

行为一：塑造亲和力的微笑

分享：因微笑服务感动的案例

行为二：温和目光传递善意

视频：电视剧《三十而已》片段

行为三：站姿挺拔彰显气度

行为四：坐姿端庄表达涵养

行为五：行走优雅凸显气质

行为六：手势规范显露教养

行为七：鞠躬致意大国风范

行为八：谦卑蹲姿尽显格局

练习：礼仪操展示

第四讲：服务礼仪接待规范的实践（实战演练）

一、称呼

分享：你的称呼代表你的形象

讨论：称呼的禁忌

二、问候（次序、态度与形式）

三、介绍（自我与他人介绍）

课程导入：如何通过 60 秒让对方记住你

四、握手

注意：握手的正确方式和伸手顺序与礼仪禁忌

练习：介绍礼+握手礼同时进行练习

五、引领

1. 引领站位标准

演练：四大主要场景下的引领礼仪技巧

场景一：走廊

场景二：楼梯

场景三：电梯

场景四：房门

六、物品递送

1. 递送礼仪动作要领

演练：三大常见物品递送礼仪技巧

物品一：文件、单据

物品二：签字笔

物品三：尖锐物品

七、电话

1. 拨打电话

课堂演练：拨打电话公式

2. 接听电话

课堂演练：接听电话公式

3. 转接电话

课堂演练：转接电话公式

第五讲：服务礼仪优秀习惯的养成（实战演练）

分享：在体验中感受服务之美

优秀服务案例赏析：金钥匙案例（定制礼品-五州同庆）

分享：近期发生在您身边感动人心的服务故事

总结：用心打造五感服务（视听嗅触味五觉）

案例分享：美国安快银行如何强调“五感”设计

互动：设计出关于我们行业的“五感”服务

方法：服务在客户未开口之前

方法一：SOFTEN 原则

方法二：服务行为四到

方法三：探索服务行业的 MOT

方法四：服务流程七步法

情景模拟：（根据客户需求设计情境）

各组自编情景进行演练，学员互相点评，头脑风暴总结要点

成果：突破优秀追求卓越

作业：小组为单位，海报制作服务关键时刻

讨论：未来的您将如何践行服务礼仪之美

分享与回顾