

极致尊享 沉浸式服务体验《七星服务礼仪》培训方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

商品同质化的时代，企业竞争的本质就是服务。服务的竞争，本质上就是服务型人才的竞争。面对各行业日趋白热化的竞争，提升服务者高水准的服务能力是产生差异化、提升竞争力的唯一有效的手段。服务工作者的服务水平也折射出该企业的内在品质和品牌影响力。客户体验时代的服务行业，最高规格的服务不再是“五星”，什么样服务才称的上“七星”服务，如何实现服务一线人员的自我价值和服务意识的同步提升？如何确保企业员工能在服务过程中给客人提供高品质的服务体验？如何有效提升员工职业形象与服务相得益彰？如何让员工在意识上、心理上、行为上感受到服务的周到？如何体现出高品质的服务水准？将从课程中进行体验和互动。

■ 课程目标：

- 修炼 3 项“七星”最高规格服务礼仪：服务素养、服务艺术、服务温度
- 修炼 2 项自身气质：服务的高雅形象和自信得体的挺拔仪态
- 通过 10+ 项案例分析学习和总结讨论，帮助学员建立服务意识
- 了解优质服务的 5 项核心要素；掌握服务技巧修炼的三项专业技能
- 通过细化岗位服务礼仪流程，掌握各流程节点礼仪标准
- 以演绎法的形式呈现优质服务的完整脉络，掌握卓越服务能力需要抓住的关键点和细节点
- 掌握服务沟通 8 项技巧，客户的完美沟通，在表达中传递真诚，在反馈中体现主动和积极

■ 上课时间：2 天

■ 授课对象：一线服务人员、企业员工、新员工、骨干员工等

■ 授课讲师：朱美林

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握工作场合形象标准、掌握接待服务流程、掌握日常客户接待及特殊情况下情况接待的方式及 VIP 客户的重视点方向，关键时刻的服务状态，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象

■ 七星服务礼仪课程大纲：

第一讲：客户体验时代的服务行业优胜劣汰

一、极致尊享七星服务理念的意义

1. 最高规格的服务不再是“五星”
2. 同质化产品的竞争是服务竞争
2. 服务是情感交流
3. 优质的服务满足客户的情绪价值
4. 高端的服务体现在细节

二、服务礼仪的影响力

1. 服务礼仪是一项艺术修炼提升气质与修养
2. 使客人留下的美好的沉浸式服务体验与感受
3. 个人价值感与成就感提升
4. 企业核心竞争力的提升

案例：分享全球品牌“四季酒店”和“日本全日空”的极致服务体验

工具：案例分析提取法

互动：小组分享“生活中优质服务的体验经历”

第二讲：塑造服务的高雅形象

——仪容打造：高雅形象的关键

一、女士妆容和发型的美学原理 key points

1. 面部“三庭五眼”原理
2. 打造自然清透底妆不同肤质底妆的三种选择
3. 运用“色彩美学”选择和諧的色彩-眼影、腮红、口红
4. 职业装和精致妆容的不同步骤重点
5. 运用量化美学决定发型长短和造型

工具：“三庭五眼”妆容打造法+必备发型工具

演练：3款服务人员高雅发型设计

二、男士面容和发型的美学原理 key points

1. 面部清洁和保养的3个关键
2. 眉毛的管理
3. 胡须的打理和须后保养
3. 口腔和牙齿管理
4. 运用量化美学决定男士发型长短和造型
5. 男士发型的关键-定型
6. 男士发型的必备工具

工具：量化美学个人风格类型判定法

演练：男士不同典型风格发型和仪容管理现场实战指导

第三讲：如何修炼自信得体的挺拔仪态

——自信挺拔的形体梳理

一、标准体态检测

1. 形体棍+形体砖检测
2. 九点靠墙检测

互动：CP组合互助体态检测

二、气息与气质训练

1. 四椎梳理法调整形体

2. 气息调理训练法

演练：全员气息及四椎调理练习

工具：练习音乐

三、挺拔形体的关键训练要素

1. 颈部训练操

2. 肩部训练操

3. 胸部训练操

4. 腰部训练操

5. 腹部训练操

6. 臀部训练操

7. 大腿根部训练操

8. 小腿训练操

演练：全员练习+CP 互助式身体各部位矫正训练

工具：练习音乐

第四讲：高端服务素养修炼——“七星”最高规格的服务礼仪修炼

一、优秀服务工作者的服务艺术修炼

1. 亲和力修炼-脸部肌肉训练

1) 面部肌肉的组成

2) 眼轮匝肌训练

3) 苹果肌训练

4) 嘴角肌训练

5) 温和目光善意传递

6) 古典乐微笑操训练

训练：启动面部肌肉微笑训练法

测试：眼睛灵敏度测试

互动：CP 互助演绎亲和力氛围感呈现

2. 服务礼仪仪态修炼

1) 优雅服务姿态的样子

2) 七星服务礼仪随时可见的欠身礼

3) 7 种手部服务姿态-男女有别

4) 3 种站姿仪态-男女有别

5) 亲切随和的 3 种蹲姿仪态

6) 优雅大方的 5 种坐姿仪态

案例：名人薇娅和鲁豫的热搜讨论

演练：老师带练全员服务礼仪仪态

工具：练习音乐

3. 应用服务场景的服务礼仪

1) 温暖热情的欢迎礼仪

2) 优雅周到的引导礼仪

3) 距离有度的交谈仪态

4) 恭谨礼貌的呈送礼仪

5) 肯定赞赏的鼓掌礼仪

6) 回味无穷的送别礼仪

演练：根据企业服务实流程分小组演练以上不同场景应用礼仪

4. 日常服务礼仪规范

- 1) 开车门礼仪
- 2) 握手礼仪
- 3) 电梯及上下楼梯礼仪
- 4) 敲门礼仪
- 5) 电话礼仪

演练：各小组派出一对 CP 组合分别演练场景设置下的日常服务礼仪

第五讲：卓越服务艺术修炼

——“七星”最高规格的服务礼仪修炼

——服务艺术三项修炼

一、卓越服务法则-STAR 法则

卓越服务：超出客人预期的服务

1. 什么需求导向-S
2. 任务导向-T
3. 行动导向-A
4. 结果导向-R

二、决定服务体验的重要时刻

1. 服务开始的第一印象
2. 服务中关键问题的解决
3. 服务中超出客人预期的服务用心
3. 服务结束的送别感受

案例分析：“飞行途中紧急备降的准妈妈”

三、解决客户不满的核心要点

1. 谦逊姿态用心聆听
2. 深切感受，适时共情
3. 尊重是解决不满的良方
4. 分析（我方问题诚挚道歉）
5. 解决问题才是王道
6. 回馈才是最好收尾

案例：“一起非常不满的投诉处理”

互动：各小组讨论出最佳投诉处理方案

第六讲：服务的温度修炼

——“七星”最高规格的服务礼仪修炼

一、触发服务灾难的五种服务态度

——沟通中客户会因为哪些服务态度触发服务投诉甚至服务灾难性升级？

1. 蔑视的态度
2. 烦躁的态度
3. 拒绝的态度
4. 质疑的态度
5. 随意的态度

案例分析：“购买某电子产品造成最差服务印象的归因”

二、屡试不爽的沟通技巧

1. 表达愉悦：带着微笑的声音表达
2. 表达尊敬：多用“您”而不是“你”

3. 表达意愿：用“我可以”“好”“马上”取代“嗯、哦”
 4. 征求同意：常用“请您--，好吗？”
 5. 表达赞美：恰如其分的赞美
 6. 表达关怀：不失时机的关怀
 7. 表达仪态：养成习惯的“欠身礼”
 8. 表达尊重：强调特殊接待的语境
 9. 表达真诚：全力以赴的语境
- 演绎：根据企业服务沟通场景设置演绎沟通技巧
互动：各小组抽取沟通场景演练展示

课后提炼 543 总结：

1. 印象深刻的 5 个收获点
 2. 落地应用的 4 个工具
 3. 立刻执行的 3 个行动计划
- 结课后如有需要企业服务问题长期答疑