



# 一线人员的服务礼仪与服务能力

主讲：曹燕欣

## 导语：

一线工作人员的职业素养与服务能力直接影响着客户对产品的体验，对公司的印象，直接决定着服务的品质。因此，一线工作人员的一举一动，一言一行都要有固定的标准，都要符合既定的流程，一线工作人员不但要有基本的职业素养，还要有妥善运用礼仪的能力。

## 课程目标

- 帮助一线服务人员建立积极的职业态度，建立职业使命感
- 帮助一线工作人员塑造专业的职业形象，提升企业整体风采
- 掌握一线工作中的服务技能与服务礼仪的运用，赢得客户尊重与信赖
- 掌握一线工作中的异议及危机处理技巧，提升服务品质及客户满意度

学习人员：从事现场工作的一线人员

授课形式：讲授、视频、案例、小组讨论，辅导、咨询

学习时长：标准1天

## 课程大纲

### 第一部分：认知卓越服务的标准——优质服务不是自我感动而是客户认可

- 1、我们不是做的很好，而是距离优秀还很远——目前一线服务工作的普遍模式与普遍问题
- 2、优质的服务不是自我感动而是客户认可——什么是优质服务，优质服务的标准是什么  
案例——胖东来凭什么打动人

### 第二部分：敬业精神是优质服务的基础——没有干不好不的工作

- 1、优质服务是做出来的不是等出来的——一线服务人员必备的职业素养
- 2、一线服务人员的敬业精神培养——每一份工作都有发展的空间，都能促进你的成长
- 3、一线服务人员的关键职业素养——责任意识、专业能力、客户意识

### 第三部分：以礼待人是一线工作人员的基本要求——一线服务人员的服务礼仪与服务能力

- 1、礼仪在一线工作中的重要作用——不是规矩，不是形式主义，而是与人建立良好关系的具体方法
- 2、一线人员的形象礼仪与形象规范——把你的优秀展现出来，让客户看的到，听的到，感受的到  
一线业务人员的着装礼仪与着装规范——工装的着装要求与禁忌  
仪容仪表的要求——女性的妆面、发型、配饰要求与禁忌、男士需要特别注意的细节  
举手投足不仅关乎职业形象，更关乎职业素质——一线服务人员的的坐姿、站姿、蹲姿、手势礼仪与注意事项  
你的眼神里藏着你真实的教养——一线工作人员的表情管理  
伸手不打笑脸人的科学原理——如果笑，请真心的笑  
眼是心之苗——眼神的使用要求与眼神之禁忌  
寡妇脸与好运脸——培养真诚、关切、友好的面部表情  
表情、心情、品行的内在关联——为什么一句话没说就惹恼了客户
- 3、一线服务人员工作中的必备礼仪——问候礼（点头、鞠躬、起立、微笑、称呼、问候、欢迎礼）



燕欣礼仪

一级服务人员工作中的服务礼仪——陪同、引领、介绍、座次、距离、交流、电梯、奉茶、送别

#### 第四单元、让人反感，有时可能只是一个字没用对——一线业务人员的语言之礼与沟通技巧

1、一线服务人员的语言表达要求——文明、亲切、准确、及时

一线服务人员工作中的语言规范——四个要求要做到

2、一线人员的高情商表达——态度是基石，情绪是桥梁

一线人员的高情商表达——表达中的情绪管理（外在与内在）

#### 第五部分：卓越服务是创造出来的——一线人员的关键服务能力

1、异议（投诉）与纠纷处理能力的重要性——变诉为金

2、当下服务工作中面对投诉的常见反应——嘴上说着重视，一提问题就逃避

3、异议与投诉处理的核心——解决问题而不是扩大问题

4、异议与投诉处理的四个要求——做好四个“度”

5、异议与纠纷处理的四心两力原则——纠纷处理的技巧与方法

6、异议与纠纷处理中的沟通能力与沟通技巧——如何听，如何问，同理心的运用等沟通技巧

*(燕欣老师所有课程均为原创，享受原创版权保护，课程纲要仅提供给受训客户，同行及培训机构请勿抄袭，违者责任自负)*