

# 礼赢服务力 AI+——门店优质服务与服务礼仪

主讲：付曼田老师

## 【课程背景】

市场经济大洗牌，零售业和电商关系微妙。自电商在江湖上崛起，零售门店又爱又恨。一些零售品牌和门店运营在洪流中隐退，一些品牌则在这场风浪中越挫越勇，独领风骚。万达老总王健林说，过去是属于零售的，现在是属于电商和零售的，未来是属于“非提袋”经济的。“非提袋”经济包含餐饮类，美容养生类，教育益智类，同时也包含品牌线上线下结合运营，互相依托的运营模式。零售门店从过去的追求产品销量，转化为个性化服务，人性化服务，提升客户体验感为主导的营销服务模式。

虽然有外卖，但大家更喜欢去海底捞门店就餐，因为喜欢那份人性化服务的体验。虽然有淘宝天猫，但客户喜欢去门店试穿，因为有那份触摸与体验实物的体验感和超过期待的服务带来的消费愉悦，零售门店不需要延迟满足，是电商不可逆的事实和优势。市场经济战略转型，品牌营销策落转型，优质服务和服务礼仪的变化和更新是零售门店必须接轨和不断更新不断成长的一课。

优质的服务与服务礼仪，提升客户门店体验感，打造品牌软实力，以门店和与员工为有声的品牌代言人，行走的广告。合适的门店形象设计，和价位匹配对路的产品开发，优质的员工服务和销售能力，得此三点得天下，这三点环环相扣，缺一不可。

## 【课程收益】

- 塑造销售职业化理念，以良好的态度应对市场挑战
- 优质服务从心开始，做有质感有温度的销售服务
- 销售形象职业化，服务礼仪打造优质服务
- 掌握服务技巧，提升服务质量带动销售业绩
- 赢在门店，抗衡电商，顾客体验成就门店业绩

## 【课程时间】

1天，6小时/天

## 【课程对象】

门店经理或店长、门店主管、销售及相关人员

## 【课程方式】

开拓视野、启迪智慧、案例分析、实操演练、受众参与、知行合一

课程中大量使用案例教学，实战与**AI情景演练**二合一，引导学员自我检视，自我比对，激活能量和盲区、从优质服务和服务礼仪中挖掘业绩潜能。

## 【课程大纲】

### 第一模块：服务意识与服务心态

#### 一、什么是优质服务

1. 门店销售人员的角色认知
2. 门店销售人员的与时俱进
3. 优质服务的概念

**案例分析：记忆中印象最深刻的一次服务（好的不好的皆可）**

4. 客户的诉求和出发点是什么

#### 二、服务意识与职业化心态

1. 永远不要对顾客说不

2. 职业化与阳光心态

3. 我的心态我做主

4. 服务从心开始

**案例探讨：海底捞送你男朋友**

**总结：优质服务源自用心**

**三、销售人员的职业化趋势**

**案例分析：经济发达国家的门店销售人员工作情况分享**

## 第二模块：门店客服人员职业化形象礼仪

### 一、门店客服人员仪表仪容的塑造

1、仪表的重要内涵：仪表是素养和品位的体现、仪表和成功联系在一起

2、工作着装的基本要求：外观整洁、讲究文明、穿着得当、饰品适宜

3、工装的选定：工装与体态的协调、服装的色彩

4、发型的注意事项

5、工作淡妆的技巧和方法

### 二、门店客服人员的表情礼仪

1、主要规则：表现恭谦、友好、适时、真诚

2、重在面部：眼神——眼睛是心灵的窗户

3、笑容：微笑的重要性、微笑的价值、微笑的种类、训练微笑

### 三、商场客服人员服务仪态训练

1、站姿规范要领

2、站立的位置、站姿的原则、接待站姿的辅助神情、站姿的步伐脚位

3、迎、送顾客时的站姿与礼仪

4、坐姿规范要领

坐姿角度

坐的位置

听取顾客意见、投诉时的坐姿（倾听和谈吐）

5、走姿规范要领

走的路线

走的方位

带客引领

6、服务中行礼规范要领

行礼的距离

行礼的场合

行礼的角度

行礼的礼貌语言

7、服务手势指引及递送要领

怎样引领和招呼你的顾客

递送时的手和手腕

为顾客指引方向

## 第三模块：门店客服人员接待礼仪

## 一、日常工作与交往的见面礼仪

- 1、致意礼仪
- 2、称谓礼仪
- 3、递送物品礼仪
- 4、公共场合应注意的礼仪、礼貌与禁忌

## 二、介绍礼仪

- 1、自我介绍
- 2、为他人介绍

## 三、奉茶礼仪

- 1、奉茶顺序
- 2、续水时机

## 四、交谈之道

- 1、语言文明
- 2、态度友善
- 3、方式恰当
- 4、内容得体
- 5、回避禁忌

## 五、电梯礼仪

- 1、与上司共乘电梯
- 2、与客人共乘电梯
- 3、日常电梯礼仪

## 第四模块：顾客购物服务各项行为模拟训练：

- 1、门店客服人员服务能力模拟训练：  
(根据本商场实际工作现场设计 **AI 情景模拟**) 比如：
- 2、递送物品（消费品）、引领方位、迎送方式、日常淡妆检查、
- 3、寒暄礼仪、穿行服务、答疑体态、问候、安慰烦躁顾客、蹲取物品

## 课程总结、复盘