

礼赢服务力 AI + ——通用类卓越服务礼仪提升与沟通应对

主讲：付曼田老师

【课程背景】

在今天的中国商业领域，狂飙突进的时代已经结束，中国已走进“后泡沫时代”。在这种情况下，“风口”的意义也将发生变化。类似于“站在风口上，猪也能飞起来”这种意义上的“风口”将不复存在。在没有风口的时代，以服务的视角和思维，日复一日地推进企业服务能力的建设，可能使我们在未来获胜的唯一法门。

服务业有其自身的逻辑、标准和方法，如果企业能够从服务精神的角度理解客户并满足客户的需求，将得到更好的发展。随着客户对服务的关注度越来越高，客户更渴望得到更加高效、热情、专业、超出期待的服务，从而体现良好的服务水平及服务效能。面对客户及合作伙伴提升服务效能、提高业务素质势在必行，深度服务时代已经来临。

【课程收益】

- 提升员工服务意识与追求卓越服务培养，塑造完美职业形象
- 了解自己的沟通风格，掌握有效沟通技巧
- 掌握深度服务提升关键内容，并能高效运用到服务工作中
- 人人成为效能点，提高企业整体服务效能管理水平，提升企业效能

【课程时间】

1天，6小时/天

【课程对象】

服务岗位相关人员

【课程方式】

1. 课堂讲解+案例分析+AI情景模拟+小组PK
2. 50%知识点讲授+50%针对性情境互动演练

【课程大纲】

第一模块：提升服务意识，重塑服务心态

一、时代的巨变

案例：服务业的AI时代

1. 服务是唯一的风口
2. 服务行业面临的挑战
3. 影响圈与关注圈
4. 人的三个大脑
5. 深度服务时代已经来临

案例：王思聪与熊猫直播

二、深度服务意识的觉醒

1. 服务业新概念
2. 从产品驱动到服务驱动
3. 深度服务意识的建立
4. 深度服务内在驱动核心
5. 深度服务外在形式体现

案例：横店服务战

三、打造深度服务团队

一、1+1>2 的团队协作

1. 篝火原理
2. 打铁定律
3. 叠纸效应

案例：海底捞：我们不是一家餐饮公司

四、100-1=0 的极致服务

1. 木桶原理与极致服务
2. 团队体验式游戏：诺亚方舟

第二模块：服务人员职业化形象礼仪

一、服务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、服务人员的表情礼仪

- 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、服务人员服务仪态训练

- 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
 - (1) 坐姿角度
 - (2) 坐的位置
 - (3) 听取顾客意见、投诉时的坐姿（倾听和谈吐）
- 5、走姿规范要领
 - (1) 走的路线
 - (2) 走的方位
 - (3) 带客引领
- 6、服务中行礼规范要领
 - (1) 行礼的距离
 - (2) 行礼的场合
 - (3) 行礼的角度
 - (4) 行礼的礼貌语言

7、服务手势指引及递送要领

- (1)怎样引领和招呼你的顾客
- (2)递送时的手和手腕
- (3)为顾客指引方向

第三模块：服务礼仪标准和接待标准

一、面客服务常用礼仪标准

1. 会面称呼礼仪
2. 指引服务礼仪
3. 电梯引导礼仪
4. 请坐入座礼仪
5. 茶水服务礼仪
6. 物品展示礼仪
7. 文件呈递礼仪
8. 文件请签礼仪
9. 恭敬鞠躬礼仪

训练：全员角色互换模拟练习

二、场景化动态服务礼仪流程规范

1. 接待服务礼仪（时间、语言、态度）
2. 咨询服务礼仪（耐心、友好、协商）
3. 迎候服务礼仪（站位、行为、语言）
4. 沟通服务礼仪（声音、动作、体态）
5. 引导服务礼仪（目光、表情、手势）
6. 接听电话礼仪（姿态、语言、表情）

练习：场景实景训练与辅导

第四模块：服务沟通有礼先行

一、沟通的认知

1. 沟通能力的定义
2. 有效沟通应具备的要素
3. 沟通之门-乔哈里窗解析

讨论：打开沟通之门的话术

二、沟通中的服务岗位用语

1. 产生信任感的沟通三要素
2. 客户沟通的3A原则
3. 服务沟通六大关键点
4. 八大礼貌用语解析

三、服务沟通声音形象塑造

1. 声音中的亲和与感染力

2. 客服声音形象三要素

- 1) 语言清晰
- 2) 节奏适中
- 3) 情绪同频

练习：基础用语真诚度模拟训练

四、掌握有效的沟通反馈技巧

1. 倾听法-措词、认同、姿态
2. 认同法-有效应用肯定措辞
3. 赞美法-有效的情感提升法
4. 符合服务思维的应答沟通

练习：话术讨论与练习

工具：接打电话的技巧工作表

五、高情商的沟通应对话术技巧

1. 介绍话术-清晰明了
2. 拜托话术-产生好印象
3. 说明话术-语言简洁
4. 拒绝话术-舒服易接受
5. 建议话术-逻辑应清晰

工具：服务岗位人员绝不能说的话

课程总结与回顾