

礼赢服务力 AI + ——打造五星旅游景区的服务礼仪与能力训练

主讲：付曼田老师

【课程背景】

企业专业化已经不仅仅局限于知识，产品，技能，业务等领域。更能够给宾客带来最直观的除了环境以外最深入人心并形成流量传播的一定是我们的谈吐及形象具像化，符合职业，富有个人特点及色彩。形象的高级感塑造不仅仅局限名人以及潮流，他应该贯穿到每一个个体当中去，个人形象塑造的成功即企业形象的缩影。一个成功职员的形象，展示出的是自信、尊严、能力，他不但能够得到领导和同事的尊重，也成功地并且向公众传达公司的价值、信誉。一个职员的形象是保证公司成功的关键之一。

在中国日益国际化的步伐中，如何将主流社会的行为标准融为自然的举止，如何让企业员工更体现公司的文化、产品的价值，如何符合国际商务交往的礼仪和规范，是每一个渴望发展的企业和个人迫切需要知道的。“形象”变得比任何历史时期都重要！谁得不到别人的注目，谁就要失败！

【课程收益】

- 认知提升：提升学员对于形象的认知、掌握轮廓美学、化妆技巧、妆容呈现、
- 知行合一：提升企业整体形象、团队形象、社会形象；行为举止仪态艺术；
- 服务意识：认知服务的三个层次，提升服务意识和服务心态，训练职业化心态
- 积极态度：积极主动意识，在主动服务意识中探寻服务的价值，赢得尊重与重视。
- 标准实操：掌握旅游业服务规范的微笑及手势，当堂学会两个关键服务标准化。
- 服务规范：塑造可信赖度高的职业风采，掌握旅游业客服部、大堂、导游员等不同岗位 的服务规范。

【课程时间】

2天，6小时/天

【课程对象】

企业全员

【课程方式】

50%实操+30%教学+10%案例及图片 10%互动实操 (AI 场景模拟)

(现场老师带着学员实操演练较多+教学讲解+问题答疑辅导的形式来授课)

【课程大纲】

第一模块：旅游业职业形象之化妆技巧

一、印象管理

1. 不可忽视第一印象
2. 职场增值论：首因效应
3. 形象 55387 定律

二、中国的审美观

1. 中规中矩
2. 不出格
3. 大众审美

三、面部轮廓美学与化妆的关系

学员互动：分组指导实操

1. 发型与脸型的气质关系
2. 轮廓美学认知
3. 眉形与脸型的关系

第二模块：美妆化妆技巧

一、旅游业职业形象塑造之仪容礼仪

方式：讲授+老师请模特实操/全员跟步骤流程操作

1. 眉毛-画法 眉形对称的脸型
2. 眉笔颜色-棕色/灰色/黑色眉笔勾勒完美原生眉
3. 妆面-底妆 面部调色紫色 绿色 自然色遮瑕膏的使用技巧及部位
4. 粉底-粉扑/粉刷打底及局部遮瑕
5. 眼影-单色眼影/双色眼影/三色眼影叠加
6. 眼线-内眼线/外眼线的画法
7. 高光的使用
8. 卧蚕的画法与颜色
9. 腮红-3种腮红的画法与颜色选择
10. 口红-咬唇/大红色/嘟嘟唇自然唇釉
11. 定妆-干粉/散粉的使用

第三模块：旅游业职业形象之魅力塑造

一、TPOR 原则

1. 工作人员仪表

- 1) 工作制度服饰高级感细节呈现
- 2) 配饰如何搭配
- 3) 丝袜的选择
- 4) 鞋子的选择

2. 头发梳理

方式：教学模特实操-全员动手操作

- 1) 发髻的梳理

- 2) 盘发的高度
- 3) 隐形发网/头花的应用 (自备)
- 4) u型夹的使用 (自备)
- 5) 蓬松高级感的发胶使用方法 (自备)
- 6) 无头花盘发如何处理杂乱的毛发?
- 7) 短发的职业化搭理
- 8) 发泥的使用

总结：全员化妆细节纠偏指导，学员问题答疑

第四模块：旅游景区分岗位服务仪态表达

一、仪态礼仪在工作场合的应用

接待迎候服务礼仪

1. 站姿礼仪——挺拔端庄气质美好
 - a. 标准式站姿
 - b. 交流式站姿
 - c. 站姿禁忌
2. 走姿礼仪——轻盈稳重充满自信
 - a. 走姿动作的要领
 - b. 行走的训练方法
 - c. 不受欢迎的走姿
3. 坐姿礼仪——娴静大方体现尊重
 - a. 女性常用的服务坐姿
 - b. 男性常用的坐姿
 - c. 坐姿的姿势及入座规则
4. 蹲姿礼仪——淡定从容体现优雅
 - a. 蹲姿的常用姿势
 - b. 蹲姿的训练方法
 - c. 蹲姿的礼仪要点

二、行为礼仪在工作场合的应用

1. 手势礼仪——优雅明确自信大方

引导手势，是最职业的服务表达

- a. 手势的用途和禁忌
- b. 手势的标准动作要点

动作演练：三种手势语言的示范

旅游业服务常用四种手势

- 1) 前伸式
- 2) 斜臂式
- 3) 直臂式
- 4) 回摆式

现场示范：各岗位的服务手势动作

动作练习：口令行动一致化！

2. 鞠躬礼仪——恭敬得体热情迎送

体验：小细节显大尊重

3. 表情礼仪——情感表达

微笑，是最温暖的客户体验

微笑的魅力及训练——“音阶式”微笑

- a. 微笑是一种职业化素养

视频：《微笑的力量》

- b. 岗位微笑一度
- c. 见面微笑二度
- d. 沟通微笑三度
- e. 微笑三要素：由心、眉目、嘴角
- f. 微笑注意事项

动作示范&训练：微笑操 课堂活动：微笑天使评选

4.结合眼神的运用技巧：目光注视的方向、时间、位置及避视礼节

5.点头礼仪——友好传递

三、场景化动态服务礼仪流程规范

1. 咨询服务礼仪（耐心、友好、协商）

2. 沟通服务礼仪（声音、动作、体态）

3. 引导服务礼仪（目光、表情、手势）

4. 接听电话礼仪（姿态、语言、表情）

四、分岗位服务礼仪流程规范应用实训

1. 游客中心（营业部）服务礼仪工作情景实操训练

2. 导游员服务礼仪工作情景实操训练

3. 观光车司机服务礼仪工作情景实操训练

（根据具体工作场景分岗位实操比赛选出优秀团队、优秀学员）

课程总结：

1. 社会形象与职业形象密不可分

2. 形象呈现直观表达背后力量

3. 企业形象与你合二为一

4. 个人形象成就国家与企业发展

总结复盘：

通过学习了解掌握大环境下的国家形象、企业形象、社会形象、自我形象的重要性及含金量，通过自我的形象管理形成良性工作刚需，在工作与生活中身心愉悦。服务礼仪流程规范应用，给工作带来品质提升。旅游服务是在为旅客提供能够满足其生理和心理的物质和精神的需要过程中，创造一种和谐的气氛，产生一种精神的心理效应，从而触动旅客情感，唤起旅客心理上的共鸣。使旅客在接受服务的过程中产生惬意、幸福之感，进而乐于交流，乐于消费。让我们一起开心工作，共创美好！