

心存美好 悦享服务

讲师：席婷

课程背景：

- 1、当今，社会各产业结构之间“你中有我，我中有你”，已经不能简单的划分为农业、制造业、服务业了，各产业更直接体现为它们都是以服务为载体、以服务为手段、以服务为依托、以服务为目标，按照服务的标准来经营与发展自己的产业。在服务型社会中，具备品质卓越的服务，才能得到社会的认同。
- 2、当前，国家提倡服务型政府，要求各级政府和官员必须树立“民本位、社会本位、权利本位”的思想，即人民是国家的主人，政府的权力来自于人民的让渡，政府为人民服务是天职，人民的利益至上，政府必须全心全意为人民服，实现社会公共利益的最大化。

课程收益：

- 1、以“悦”“雅”“敬”“和”“博”五个部分的内容，引发员工善于鉴赏和塑造个人之美以及工作之美的意识和能力，心存美好，成为更好的自己。
- 2、员工工作流程与标准化服务的梳理，进行现场指导，有细节、能落地，追求服务品质的精益求精。
- 3、注重员工的个人素养与工作能力的双重提升，愉悦工作；成为更好的自己才能成为更好的职场人。

课程对象：各类服务型企业员工、政府单位窗口服务员工等

课程时间：2天（12小时），1天内容，1天现场辅导，如果不需要现场辅导

课程可为 1 天。

课程形式：讲授辅导、小组讨论、头脑风暴、视频思考、游戏互动、情景演练等

课程纲要：

第一单元 悦享服务之“悦”礼

- (一) 心中有爱
- (二) 胸中能容
- (三) 工作的意义
- (四) 职业态度的塑造

第二单元 悦享服务之“雅”礼

- (一) 印象管理
- (二) 你的形象会说话
- (三) 服务形象塑造：发型、面容、化妆、饰品等仪容仪表礼仪

第三单元 悦享服务之“敬”礼

- (一) 敬的内涵
- (二) 礼仪思维
- (三) 敬人三原则
- (四) 服务敬人的塑造：眼神、微笑、坐姿、手势、鞠躬等仪态举止礼仪
- (五) 服务敬人手势操

第四单元 悦享服务之“和”礼

- (一) 和颜悦色的倾听与表达
- (二) 和谐稳定的沟通与表达

(三) 转危为安的客户投诉

第五单元 悦享服务之“博”礼

(一) 永葆好奇心与学习力

(二) 与时俱进博学广闻

第六单元 场景化练习与现场辅导 (第二天)