

# 服务与礼仪

## 课程意义：

通过课程的学习，了解服务的含义，以及服务队客户的重要性，指员工在服务中的言谈举止，更好的为客户服务，增加客户的好感和对企业的忠诚度。

## 课程特色：

理论和实践相结合，简单、易学、实用；突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。让学员在轻松快乐的氛围中领悟到服务的重要性，并愿意为之改变，为客户做出更好的服务，树立企业的形象。

## 授课方式：

理论讲解+互动+案例+训练+情景模拟

## 授课对象：

服务人员

## 授课时长：

一天6小时

## 课程大纲

### 第一部分：营销礼仪之意识篇

#### 1、客户需要的是什么？

讨论并发表：客户在服务中需要的是什么？

- 2、) 我们每天工作是为了谁？
- 3、) 服务态度是一种人生态度
- 4、) 站在客户的角度为他着想—鱼缸理论
- 5、) 己所欲，施与人，己所不欲勿施于人

#### 2、一仁两心

##### 1、) “仁”字的解释

- 2、) 如何通过自己的努力打成别人的愿望
- 3、) 将被动变为主动的去服务，提升满足感
- 4、) 在服务中学会成全
- 5、) 培训是为了自己更好的成长，感谢公司给予培训的机会
- 6、) 感谢顾客给予我们的历练
- 7、) “恭敬心”的含义：（从场景演练中理解含义）
- 8、) 纷争造成的原因：一个巴掌拍不响
- 9、) 恭则不侮：在恭敬心中学会保护自己
- 10、) 随时有“出门如见大宾”的感觉去服务

- 11、) “孝心”：一生的立身之本
- 12、) 《弟子规》中的指引
- 13、) 用对待自己亲人的态度去对待客户

总结：一个人的内心修养决定了他的服务态度，只有提高了内心的修养，服务态度自然会有所提升，心态决定一切。

## 第二部分：如何做好顾客服务

### 一、讨论并发表：我们以顾客的角度去讨论一个好的服务态度体现在哪些方面？

1. 仪容 – 美观大方自信高雅
2. 发型 – 前面、侧面、后面
3. 目光 – 三秒钟转移法
  - ◇ 交谈时视线要看着对方
  - ◇ 视线要保持在社交范围内
  - ◇ 视线要保持安全距离
  - ◇ 眼神应充满亲切感
4. 脸是一个人的风水，微笑是阳光
  - ◇ 微笑是世界的共通语言
  - ◇ 笑容是可以训练的
  - ◇ 假如你需要快乐，必须学习先使别人快乐
  - ◇ 轻轻一笑，可以拉近彼此的距离
5. 相由心生
  - ◇ 三十岁之前的相貌是父母的，三十岁之后是自己的

### 二、仪表-你永远无法给对方第二次的第一印象

1. 服务人员的着装规范：对待工装的态度就是对待工作的态度
2. 三一定律、三白规则、清理三声、规避三味、三三常识
3. 恰当配饰画龙点睛

自检和相互检查，指出不到地方

## 第三部分：营销礼仪之行为举止篇

1. 自我的仪容仪表整理操
2. 标准站姿（站如松？）

3. 标准坐姿（左进右出）
  4. 蹲姿基本要求
  5. 走姿基本要求
  6. 鞠躬的基本规范：15、30、45、90 的用法
  7. 有请的手势与规范（小请、中请、大请、多请）
  8. 握手的要点
  9. 介绍的要点
- 分组演练，并纠正不到姿势**

#### **第四部分：营销礼仪之营销人员接待礼仪篇**

##### **一、 接待三声，迎三送七**

1. 来有应声、问有答声、走有送声
2. 接待文明用语、三到

##### **二、温馨合宜的招呼语：在各种标准用语前加上称呼，效果与众不同**

1. 使用顾客易懂的话语
2. 简单明了的礼貌用语
3. 生动得体的问候语
4. 顺应顾客，与其进行适度的交谈
5. 充满温馨关怀的说话方式
6. 避免双关语、忌讳语、不当言词
7. 公关润滑剂——赞美用语

##### **三、如何引导访客**

1. 了解令人不悦的服务表现
2. 迎接客户的三阶段行礼
3. 引导手势要优雅
4. 注意危机提醒

##### **四、零售行业服务语言规范**

常用语言

接待顾客语言

介绍商品用语要求

答询用语  
收、找款用语  
包扎商品用语  
道歉用语  
调解用语  
解释用语  
道别用语  
日常服务敬语与禁语

## 五、沟通的艺术

- 1、赞美的艺术
- 2、用心、虚心、耐心
- 3、投其所好
- 4、站在客户的需求解决问题
- 5、注意促成时机

## 第五部分：简单的客诉处理技巧

- 1、控制住自己的脾气
- 2、耐心仔细的听取别的人的意见
- 3、对客人的意见表示赞同，并给与回馈
- 4、千万别和客人争论，即使他错了
- 5、不要为自己辩解，虚心承认自己的错误
- 6、用疑问代替肯定，用请求代替命令
- 7、学会先认同，在赞美，在转移话题处理客户不满
- 8、用感谢的话语结束本次交谈

### 总结：

服务态度就是一个人的人生态度，人生态度正确了，服务态度也就正确了，提高内心的素养，真正做到用心服务。