

客户服务与商务礼仪

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：2天12小时

课程大纲

第一部分：服务意识篇

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

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：服务礼仪之行为举止篇

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：礼仪之接待礼仪篇

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

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。