

从服务规范化到服务价值化

- 【服务礼仪规范】标准示范课程

课程背景：

电信服务商作为窗口行业出售的是服务——一种综合性、多层次、多方位地为客户提供最便捷、最准确、最优质的服务。随着电信服务商业务竞争的日益激烈，电信服务的涵义也愈加广泛，电信窗口服务水平的提高，不仅是现代电信营销服务策略的优选，更是树立窗口形象的重要任务。每一位员工的仪表风度、言谈举止等等都在公众中塑造着电信窗口的整体形象。所以，讲究服务礼仪修养及规范，提升服务水平与营销技巧，既是实现行业成为具有良好价值创造力的现代电信服务商，又是向社会展示电信服务商服务形象，树立服务品牌的关键。

《从服务规范化到服务价值化》这门培训课程，将针对电信网点员工，从建立卓

越的服务意识、展现优秀的服务形象、提供优质的服务礼仪等方面，进行全面、深入、细致的培训和辅导。“卓越的服务源于对细节的精心雕琢”，是此培训课程的核心所在，充分体现员工在服务中的价值和服务环节的关键作用。

培训形式：概念讲解、案例分析、小组讨论、角色模拟、小组展示、游戏互动

参与对象：营业厅负责人、业务主管、大堂经理、柜面人员

培训时间：1-2 天

培训内容

单元一 卓越服务意识

- 一、什么是服务礼仪
- 二、服务的内涵
- 三、服务的三个层次
- 四、服务的最高境界——“努力使客户感动”

单元二 大方仪态举止

- 一、微笑是最温暖的客户体验
- 二、手势是最职业的服务表达
- 三、挺拔的站姿
- 四、端庄的坐姿
- 五、从容的行姿
- 六、稳妥的蹲姿
- 七、致意礼的运用
- 八、得体的递物

单元三 端庄职业形象

- 一、员工错误形象细节分析
- 二、男士着装要求
- 三、女士着装要求
- 四、男士发型要求
- 五、女士发型要求

六、配饰的选择

七、鞋袜的搭配

单元四 规范服务流程

一、柜面营业员服务规范流程详解（根据实际流程固化培训）

第一步手相迎

第二步笑相问

第三步双手接

第四步明收费

第五步巧提示

第六步快速办

第七步核身份

第八步巧营销

第九步双手递

第十步目相送

二、厅堂人员服务规范详解

（根据实际流程固化培训）

第一步主动问候

第二步分流引导

第三步机具指导

第四步产品推荐

第五步客户等候

第六步情绪安抚

第七步客户离开

总结：服务礼仪规范课程设计的底层逻辑

内化于心

外化于形

固化于制