

礼遇服务·迎创未来

课程背景：

服务意识决定服务行为，在当下服务至上的年代，客户对服务的品质要求更高，服务至上也将成为当今服务业行业的精髓。服务品质不到位，将造成客户的流失，投诉等等。如果员工没有优质服务意识及技巧，那么将无法付出良好的行动。客户一旦感受到员工的消极态度，便很容易流失及投诉。因此，员工优质的服务意识与良好的职业素养是企业品牌走向卓越的无形资产。

课程收益：

- 系统而全面地提升参训人员整体服务意识和职业素质；
- 打造美好印象与客户口碑；
- 达成客户的信赖感，提升客户的满意度；
- 使员工在服务中体会到价值感。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：服务窗口部门、接待部门

课程方式：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程大纲

第一讲：提升服务认知

一、服务理念

1. 服务三个阶段

1.1 服务标准化

1.2 服务规范化

1.3 服务价值化

2. 服务的三个层次

2.1 基本的服务

2.2 满意的服务

2.3 感动的服务

第二讲：服务形象打造

一、首因效应

1. 形象在职场中的重要性
2. 穿出服务形象——职场着装 TPO 原则
3. 增加美好印象的神器-55387 法则

二、女士仪容仪表规范

1. 化妆原则
2. 发型要求
3. 着装要求
4. 着装禁忌
5. 细节印象

三、男士着装要求

1. 西服的穿着秘籍
2. 衬衫的选择
3. 领带的细节
4. 西裤的禁忌
5. 让配饰成为你的增值器
——手表、公文包、眼镜、皮鞋

形象自检七步法

小组实操 PK

四、服务人员优雅的形体礼仪规范

1. 服务人员的举止要求：轻、稳、正原则
2. 服务人员站姿、坐姿、走姿的要领与训练
3. 服务人员微笑、致意、鞠躬的要领与训练

老师单个指导+分组实操+PK

五、其他身体语言的训练

1. 递物、接物、服务手势的运用要领与训练
2. 表情礼仪与身体语言的良好运用

老师单个指导+分组实操+实战 PK

第四讲：服务接待中必备素养

一、服务人员对外接待中的行姿礼仪

1. 陪同、引导领导与客户的关键
2. 与领导和客户上下楼梯的次序
3. 与他人进出电梯的次序（两种情况）
4. 引导领导与客户进出房门的讲究

二、服务人员接待中的迎送礼仪

1. 鞠躬角度与讲究
2. 明确鞠躬礼仪要求

三、服务人员接待中的手势礼仪

1. 引领参观和指引手势
2. 如何递接资料、物品
3. 接待中常用的手势禁忌

四、接待专用话术

1. 称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语
2. 称呼礼仪及技巧
3. 问候语——如何说第一句话
4. 语言寒暄训练

现场演练：老师一对一指导，学员达到标准仪态规范

理论讲解 + 视频观看，学员实操，老师一对一指导，达到标准规范

第五讲、接待服务流程标准

- 一、迎送宾客
- 二、手势细节与禁忌
- 三、面部表情：微笑服务与眼神关注
- 四、业务办理——准确、快捷、高效
- 五、送客礼仪

视频+学员实操+服务礼仪演练

第六讲：服务人员职业能力与职业素养的提升

一、服务人员如何因人而异的与客户沟通

1. 红色性格人的特征与沟通策略

- 1) 红色性格的特征
- 2) 红色性格的代表人物
- 3) 如何识别红色性格
- 4) 红色性格的沟通相处之道

2. 蓝色性格人的特征与沟通策略

- 1) 蓝色性格的特征
- 2) 蓝色性格的代表人物
- 3) 如何识别蓝色性格
- 4) 蓝色性格的沟通相处之道

3. 黄色性格人的特征与沟通策略

- 1) 黄色型性格的特征
- 2) 黄色型性格的代表人物
- 3) 如何识别黄色型性格
- 4) 黄色型性格的沟通相处之道

4. 绿色性格特征与沟通策略

- 1) 绿色型性格的特征
- 2) 绿色性格的代表人物
- 3) 如何识别绿色性格
- 4) 绿色性格的沟通相处之道

视频观看与问题讨论：西游记团队中的各型性格

情景再现：服务人员如何抚慰情绪高度激动的客户

培训结束：课程回顾+学员总结+战果呈现