

重塑服务意识·规范服务形象

课程背景：

服务意识决定员工的行为！客户至上、服务至上是当今企业经营的精髓，尤其对于现代企业而言，客户对服务品质的要求更高。没有高品质的服务礼仪，必将造成客户的无谓流失。如果员工没有优质的服务意识，更没有相关的职业素养，那么，他是无法付诸良好的行动的。客户一旦感受到员工的消极态度，便很容易流失。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；
- 打造企业品牌的美好印象与客户口碑；
- 使公司人员能展现出与品牌定位相匹配的服务意识与行为；
- 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：1天，6小时/天

课程对象：全体员工，尤其是销售、服务、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：树立正确的服务意识和职业道德

一、重塑服务意识

1. 服务的定义
2. 服务的内涵
3. 服务的价值

二、职场服务意识与服务心态的融会

1. “仁”心动于内，“礼”形诸于外
2. 处世态度正确，“服务”心态方能正确
3. 建立同理心，正确看待“服务”他人
4. “仁”心动于内，“礼”形诸于外

三、服务的价值体现

1. 工作职责 VS 工作本质
2. 服务中如何识人
3. 工作中如何建立人脉关系

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

2. 着装要求

3. 着装禁忌

4. 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

第四讲、举止中展现服务力

一、岗位标准站姿

二、面对客户时的坐姿

三、营业厅内的行姿

1. 穿过长廊

2. 上下楼梯

3. 进出房门

四、标准拾物蹲姿

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、服务标准化语言及敬语使用

五、业务办理——准确、快捷、高效

六、递送凭据手势

七、送客礼仪

演练：厅堂服务七步法

第六个板块：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+成果呈现

