

安保服务礼仪

课程背景：

保安进行安保及服务礼仪培训的目的主要有以下几点：

一、提升安保水平

1. 确保安全：通过专业的安保培训，保安人员能够掌握更先进的安全防范技术和应急处理方法，有效预防和应对各种安全风险，保障企业、单位或场所的人员和财产安全。
2. 增强防范意识：培训可以提高保安的安全警惕性，使其时刻保持对潜在安全威胁的敏锐洞察力，及时发现并排除安全隐患。

二、优化服务质量

1. 树立良好形象：服务礼仪培训能让保安人员以更加规范、礼貌的方式与来访者和内部人员互动。良好的服务态度和得体的言行举止可以树立保安队伍的良好形象，提升企业或单位的整体形象。
2. 提高客户满意度：对于一些服务性行业或场所，保安的服务质量直接影响客户的体验。友好、专业的保安服务可以增加客户的满意度和忠诚度。

三、增强团队协作

1. 提高工作效率：培训中通常会强调团队合作和沟通技巧，使保安人员能够更好地协同工作，在应对突发事件时迅速做出反应，提高工作效率。
2. 促进信息共享：保安团队成员之间通过良好的沟通和协作，可以及时共享安全信息，共同维护安全环境。

四、符合行业标准和法规要求

1. 规范行业行为：安保及服务礼仪培训有助于保安人员了解并遵守相关的行业标准和法规，确保保安服务的合法性和规范性。
2. 降低法律风险：合规的保安服务可以减少因不当行为而引发的法律纠纷和责任风险。

课程收益：

- 塑造安保人员职业化理念，以良好的态度面对客户
- 优质服务从心开始，做有质感有温度的安保服务
- 安保形象职业化，服务礼仪打造优质服务
- 掌握服务技巧，提升服务质量

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：安保人员

课程方式：开拓视野、启迪智慧、案例分析、实操演练、受众参与、知行合一

课程中大量使用案例教学，实战与情景演练二合一，引导学员自我检视，自我比对，激活能量和盲区、从优质服务和服务礼仪中挖掘业绩潜能。

课程大纲

第一讲：服务意识与服务心态

一、什么是优质服务

1. 安保人员的角色认知
2. 安保人员的与时俱进
3. 优质服务的概念

案例分析：记忆中印象最深刻的一次服务（好的不好的皆可）

4. 客户的诉求和出发点是什么

二、服务意识与职业化心态

三、安保人员的职业化趋势

第二讲：优质服务与礼仪

一、服务礼仪与优质服务的关系

二、服务礼仪与客户感受

案例分析：安保人员在岗形象抓拍照对比

三、安保人员的个人形象与企业形象的关系

1. 服务礼仪宝典

- 1) 服务之个性化打招呼
- 2) 服务之安保人员坐姿
- 3) 服务之手势与指引
- 4) 服务之细节决定成败

2. 安保人员职业化仪容仪表

- 1) 企业代言人的“颜值”与“言值”
- 2) 代言人之在岗穿搭规范
- 3) 代言人之职业化妆容与日常妆容的区别

第三讲：金牌安保人员之赢在沟通

一、安保人员服务之沟通

1. 服务与沟通的关系

2. 沟通与“听”

1) 听的艺术 1：古代繁体的“听”字结构

2) 听的艺术 2：不认真听的影响

案例分析

3) 听的艺术 3：同理心倾听

案例分析

3. 沟通与“看”

1) 角色扮演：客户的表情

2) 角色扮演：客户的肢体语言告诉我们的

4. 沟通与“说”

1) 开放式与封闭式问题

2) 红花与绿叶的关系

3) 沟通在乎对方感受

案例分析：角色扮演处理客户异议

二、安保优质服务语言的功力

1. 如何设计合适的问候及迎宾

2. 合适的称呼拉近距离

3. 巧妙探寻客户的需求

4. 优质服务之处理异议

5. 安保优质服务体验

6. 细节与送宾

第四讲：优质服务与主动营销

一、一日之计在于晨

1. 好形象，好状态，好产品

2. 好形象与无声的安保接待

二、安保服务礼仪与主动服务接待

1. 服务流程中礼仪带来的客户感受

2. 顾问式优质服务 8 步曲

第五讲：优质服务之处理投诉

一、有效处理顾客投诉

1. 顾客投诉原因与为什么

小组讨论：我们在消费时经常会因为什么投诉

2. 顾客投诉的正确认知

案例分析

3. 顾客投诉关心的那些事

4. 客户投诉处理流程

5. 处理投诉的清茶原理与沟通技巧

二、优质服务与安保服务各类情景演练