

服务礼仪

课程背景

1、随着顾客对服务质量的关注度越来越高，顾客更渴望得到更加高效、热情、专业的服务，从而体现良好的服务水平及服务效能。因此提升服务效能、提高业务素质，已经势在必行。

2、正因 xxx 公司是行业的龙头品牌，服务着全国各地的顾客。随着市场的发展，目前顾客的维权意识越来越强，对于服务的要求也越来越高，各位领导也意识到服务的提升势在必行。

3、面对顾客的高层次的服务需求，对于服务人员各方面素质及服务水平的要求也随之提升，于是我们正面临着服务提升的难题，也是发展的突破口之一。随着顾客对服务的认知度更高，在专业技术过硬的情况下，服务也要跟上相匹配的节奏，从而领先成为行业的标杆，树立榜样的力量。

授课方式

- ◆ 50%的讲授，20%的学员分享，30%的互动练习
- ◆ 分组学习——建立团队，营造氛围，比学赶超
- ◆ 课堂练习——练习，做，建立身体记忆
- ◆ 情景模拟——情景的带入，让学员现场掌握针对性应对方案
- ◆ 案例研讨——在研讨中，激发学员思维的碰撞，巩固知识，学以致用。

课程收益

- 提高员工整体素质，树立良好的母婴服务人员形象，赢得顾客好感。
- 员工更加清晰自身角色，提高服务意识。
- 掌握服务的沟通艺术，提升沟通交往的能力与礼仪行为。
- 通过培训，在日后工作场景中，更加能应对自如，展现服务人员软实力。

课程大纲

开场：小组融合&互动

模块一 基础礼仪教学

一、礼仪概述

- 1、什么是礼仪？
- 2、何为服务礼仪
- 3、好的服务思维应该是怎么样的？
- 4、服务者应具备的“六心”“六力”
- 5、“首轮效应”“末轮效应”服务环节中的两个关键触点

二、职业形象

- 1、个人形象的重要性
- 2、职业发型的基本要求
- 3、妆容的基本要求

4、工装穿着的基本要求

三、服务仪态管理

1、站姿要求与要点

2、坐姿标准与要点

3、走姿要求与基本要点

4、蹲姿标准与要点

5、面容微笑管理

6、眼神交流要点与管理

7、服务手势的运用

8、《礼仪操》教学与练习

模块二 服务沟通技巧培训

互动：《微笑操》教学互动

四、服务中的沟通礼仪

1、服务语言的艺术/服务沟通中的“五声”

2、沟通的 3A 原则

3、有效倾听

4、服务语言分类（称谓语、问候语、征询语、拒绝语、指示语答谢

语、提醒语、道歉语)

5、服务用语的禁忌

五、客户投诉处理

1、顾客为什么投诉和抱怨？

2、解决客诉的步骤

3、解决投诉的五个“金句”

六、实际模拟场景讨论

讲解场景中投诉/特殊情况案例分析

七、服务情绪管理

1、情绪是如何产生的

2、服务者阳光心态四步建设法

模块三 场景服务流程训练（视场地情况而定）

根据制定的服务流程，实地进行服务场景演练。