

服务礼仪

课程背景

强化服务接待，公关人员的服务心态，训练服务接待人员的专业化的仪容、仪表、仪态，强调接待人员在不同服务场景时言谈举止、接待礼仪与应变技巧，提升整体的服务形象和服务素质；通过培训使贵公司相关服务接待关公人员懂得职场中的形象与行为规范和要求，提升自身的魅力与竞争力，同时也提高企业的整体对外形象

课程形式：

现场讲解、角色演练、案例分析、情景模拟

课程时间：

2天（共12小时）

课程对象：

市场部、公关部、外联部、办公室接待人员

课程大纲

☆ 礼仪背后深厚的文化与历史涵义

- 中西文化上的差异在礼仪上的具体体现
- 礼仪是如何体现教养——商务礼仪通则
- 美学、心理学在礼仪中的适用

☆ 服务的心态

- “世界上没有一个人不在为他人服务”
- 礼仪要表达的精髓是什么
- 礼仪的灵活性、随机性、多变性、适应性在现实生活中具体表现
- 优质服务的根本——服务5S

- 优质服务的内涵
- 洞悉客户的心理期待

对优质服务的期待心理

被关心照顾的独占心理

被关注的优越心理

享受服务的求全心理

以自我为中心的习惯心理

营业大厅内的服务心理学——首因效应、亲和效应与末轮效应

☆优质的服务形象设计与气质管理

- 服务形象的要求与客户心理的关系
- 职员的形象要求——端庄、素雅、简洁的含义
- 完美细节（妆容尺度、发型、手、首饰）
- 微笑与眼神——完美表情训练
 - 微笑的八个原则
 - 微笑与企业形象
 - 微笑与个性形象
 - 目光礼仪与禁忌
- 职员的着装要求及其细节搭配（失败的着装与搭配示例评析）
 - 正装的含义
 - TPO 原则 不同场合下着装的艺术
 - 礼服的选择与认识
- 服务气质
 - 现场点评

☆看得见的尊重与得体——服务仪态与常用服务动作礼仪专项训练

- 服务站姿训练
- 端庄坐姿
- 优雅行姿与蹲姿
- 让手富于表情——手位指引，传接，递送

- 上下楼梯的仪态
- 鼓掌的正确姿势
- 挥手的仪态
- 客人引领
- 路遇的礼仪

☆ 服务行礼训练

- 鞠躬礼的分类及其分别适用的场合与情境
- 优雅示意礼仪

☆ 商务公关接待会面---介绍礼仪

- 用介绍打开交际之门--自我介绍的原则
- 过犹不及----自我介绍的常见误区示例分析
- 居间介绍的顺序、方法、禁忌
- 称呼的艺术

☆ 商务公关接待会面---握手礼仪与禁忌

- 握手时机的选择
- 握手顺序的选择
- 握手的要领
- 牢记握手的禁忌

☆ 商务公关接待会面---名片的使用礼仪

- 名片制作三不准
- 名片交换的细节与禁忌
- 如何索取名片
- 中西方在名片使用上的异同比较

☆可以听到的形象----电话礼仪

- 电话接听的规则和禁忌
- 电话拨打前的准备
- 通话过程中危机处理
- 成败在细节---通话中的“为”与“不为”
- 常见电话中的礼仪错误
- 手机的使用礼仪

☆其他通讯礼仪

- 礼仪文书的格式、敬语、祝颂语的使用方法
- 电子邮件礼仪
- 传真礼仪

☆基本招待礼仪

- 位次礼仪----箱式电梯，扶梯，楼梯，并行 乘车
- 中国古典茶与日式茶道礼仪礼仪
- 咖啡礼仪
- 桌次与位次安排

☆餐饮礼仪

- 西餐礼仪与中餐礼仪原则上的不同
- 国际宴会规格及其选择技巧
- 如何做到中外客人兼顾
- 西餐菜式种类与点菜顺序
- 认识西餐中酒的分类、搭配、饮用方法，认识西餐酒具
- 试酒的方法
- 餐巾的使用方法
- 就餐中礼仪禁忌
- 祝酒词的时间选择与内容选择

- 自助餐礼仪
- 完美结帐

商务礼品馈赠礼仪

好心办坏事-----失败案例分析

商务礼品选择的原则与标准

礼品包装原则

受礼与回赠

涉外礼品（包括鲜花）禁忌

完美迎送

迎宾员的位置

迎宾线

目光与视线礼仪

完美迎送案例点评分析

☆礼尚往来---商务礼品馈赠礼仪

“好心办坏事”---尴尬失败的礼品赠送案例

礼品的选择

礼品的象征意义与暗示性

礼品的纪念意义

礼品的民族性、地域性、专业性

符合对方的需要和欣赏品位

礼品价值轻重适度

“重礼之下必有所求” “千里送鹅毛，礼轻仁义重”，在轻慢与巴结之间

- 鲜花礼仪与禁忌

礼品包装原则

- 受礼与回赠

涉外礼品禁忌

- 日本的礼品礼仪与禁忌

☆ 修炼公关人员高雅谈吐

- 和谐沟通的原则与技巧
- 从空间的距离到心灵的距离
- 学会表达什么与怎样表达——选择高雅的话题
- 学会不表达什么——话题禁忌
- 音量与身份的关系
- 目光的优雅空间
- 倾听的艺术

☆ 公关接待礼仪实践

- 接待的原则——接待人员的选择学问
- 怎样接待——接机（车）现场礼仪与接待人员行为禁忌
- 接机（车）前的精心准备
- 将客人送达目的地后的礼仪
- 接待过程中紧急情况的应对与处理
- 错在哪里——失败接待案例点评分析

☆ 危机处理——投诉的处理艺术

揣测判断客户的心理

“ART” 关键三步骤

从倾听开始

认同客户的感受

积极提供帮助，给出选择方案

“灭火”的技巧

这些语言和行为会“火上浇油”