

## 用传统文化提升员工服务意识

**课程长度：**2日 +1日 理论培训（12小时） 落地工具实际操作演练（6小时）

**适合对象：**中层管理+企业服务人员

### 课程背景：

服务是服务人员借助一定的设施设备为满足顾客需要而提供的行为和过程的总和。服务意识是服务人员为客户提供的一种热情、周到、主动的服务欲望和意识，它是发自服务人员内心的，是服务人员主动做好服务工作的一种观念和习惯，主要表现在自动自发。用传统文化经典---《弟子规》培养服务人员主动做好服务工作的观念和习惯即《服务意识》。

《传统文化提升员工服务意识》内容

1. 服务的实质，服务意识的概念与意义
2. 如何用传统文化《弟子规》培养服务意识
3. 《服务意识管理》工具实操演练

三个方面立体培养服务人员的服务意识。

简单、易学、实用、落地、长效。

### 课程收获：

1. 提升干部与服务人员服务水平、责任心、团队意识。
2. 全方位调动服务人员积极性，提升工作效率，降低管理成本。
3. 解决干部与服务人员“责、权、利”分配上不公的问题。
4. 快速形成健康的企业文化，满足服务人员的精神需求

### 课程大纲：

#### 第一章：服务与服务意识理论分析

1. 服务意识是什么？
  2. 服务意识与企业效益
  3. 失去客户的真正原因揭秘
  4. 服务与服务意识的本质分析
  5. 优质的服务是企业利润的源泉
- 1) 实际案例讨论：
  - 2) 台湾富商王永庆：服务经济

- 3) 海尔服务经济，
- 4) 麦当劳服务经济
- 5) 海底捞成功的秘密

## 第二章：用传统文化经《弟子规》炼就员工服务意识

### 第一节：《弟子规》与现代礼仪

1. 荀子·非相 与礼
2. 古圣先贤对“礼”的理解
3. 学习礼仪的目的
4. 《弟子规》：晨必盥 兼漱口 便溺回 辄净手 与个人卫生
5. 《弟子规》：衣贵洁 不贵华 上循分 下称家与服饰管理
6. 《弟子规》：冠必正 纽必结与佩戴
7. 《弟子规》：问起对 视勿移与眼神
8. 《弟子规》：怡吾色 柔吾声与表情
9. 坐姿要领：稳健 ----勿践阈 勿跛倚 勿箕踞 勿摇髀
10. 站姿要领 ----步从容 立端正
11. 蹲姿要领
12. 鞠躬礼仪 -----揖深圆 拜恭敬
13. 持物递物的礼仪---- 执虚器 如执盈
14. 行姿要领 ----步从容 立端正 宽转弯 勿触棱
15. 行走避让礼仪----或饮食 或坐走 长者先 幼者后
16. 出入房门的礼仪缓揭帘 勿有声 入虚室 如有人 人问谁 对以名 吾与我 不分明
17. 恰当的称呼 -----称尊长 勿呼名 对尊长 勿见能
18. 不小心冒犯了客户无心非 名为错 有心非 名为恶过能改 归于无 倘掩饰 增一辜
19. 受到客户表扬闻誉恐 闻过欣 直谅士 渐相亲
20. 几个客户同时询问事勿忙 忙多错 勿畏难 勿轻略
21. 文明用语奸巧语 秽污词 市井气 切戒之

### 第二节、《弟子规》与处理客户投诉

1. 处理抱怨的原则行有不得反求诸己

## 2. 处理患者抱怨的七步骤

- 1) 迅速隔离客户与《弟子规》
- 2) 安抚情绪与《弟子规》
- 3) 真诚道歉与《弟子规》
- 4) 了解真相与《弟子规》
- 5) 立刻回应与《弟子规》
- 6) 确认满意度与《弟子规》
- 7) 服务追踪与《弟子规》

## 第三节：用《弟子规》培养服务人员大爱意识及感恩意识

用《弟子规》核心思想孝为突破口培养员工

### 1. 孝道就是道德

1) 案例：真实采访视频展播《不再恨父母》

2. 一切问题的根源？不孝

3. 孝道为本----- 父母教 须敬听 父母责 须承顺

4. 对“顺”的理解-- 冬则温 夏则清 晨则省 昏则定

1) 亲有疾 药先尝 昼夜侍 不离床

2) 亲所好 力为具 亲所恶 谨为去

5. 孝感动天----- 亲有过 谏使更 怡吾色 柔吾声

1) 谏不入 悦复谏 号泣随 挹无怨

6. 如果亲人或领导不理解我们怎么办？

1) 亲爱我 孝何难 亲憎我 孝方贤

7. 养成汇报工作好习惯 出必告 反必面 居有常 业无变

8. 兄弟如何相处才是孝？

1) 兄道友 弟道恭 兄弟睦 孝在中

2) 财物轻 怨何生 言语忍 忿自泯

3) 事诸父 如事父 事诸兄 如事兄

4) 故事分享：黄香的故事

5) 视频学习：《鑫秋的故事》

6) 视频学习：《水知道答案》《驴子孝》

**第三章：《弟子规》提升员工服务意识落地工具**

服务管理手册      行为规范手册      积分登记手册