



# 窗口服务礼仪

——让礼仪成为生产力——



## 【课程背景】

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它在人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。从个人的角度来看，掌握一定的礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活，并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。从组织的角度来说，掌握一定的服务礼仪不仅可以塑造组织形象，提高访客满意度和美誉度，并能最终达到提升组织的社会影响力的





目的。窗口服务礼仪是组织文化、组织精神的重要内容，同时也已成为组织形象的重要体现。

### 【课程收益】

- 1.帮助组织提升个人的礼仪素养，塑造组织的品牌文化及形象。
- 2.帮助学员树立正确的服务意识及心态，积极主动地提供满足组织内外部客户的需求。
- 3.帮助学员通过职业化的形象管理与沟通礼仪，实现提高个人及组织生产力的目标。

**【学员对象】** 本课程适用于窗口服务人员

**【授课时间】** 1天（6小时/天）

**【授课形式】** 引导、教练、案例、演练、情景模拟、角色扮演等

### 【课程大纲】

## 模块一、卓越的服务意识和心态

### 1. 窗口服务礼仪的认知

1.1 礼仪的定义及由来

1.2 礼仪的核心





- 马斯洛需求介绍
- “尊重”需求是礼仪的核心
- 1.3窗口服务礼仪的重要性

## 2. 让你的服务【尊重】客户/访客

- 2.1服务的三重境界：被动、主动、感动
- 2.2案例分析：那些感动你的服务细节
- 2.3小组讨论：如何感动我的客户/访客（引导工具：漫游挂图）

- 运用接待礼仪使访客感受到尊重和关注
- 运用接待礼仪使访客感受到快乐和满意
- 始终以访客为中心，通过团队在服务关键点营造使访客受重视的整个服务氛围
- 迅速响应访客的要求，帮助访客解决问题

## 模块二、亲和的职业形象管理

### 1. 形象管理重要性：55387 黄金定律

- 1.1语言内容 7%
- 1.2声音处理 38%
- 1.3肢体语言 55%

### 2. 统一服饰礼仪

- 2.1着装三大原则：时间、地点、场合





2.2统一着制服要求：整洁、无褶皱、无破损

2.3工装、鞋袜的穿着礼仪

2.4饰物选择与佩戴的礼仪

- 号牌或胸牌佩戴位置
- 饰物佩戴的原则

### 3. 职业化仪容管理

3.1发型：男士、女士

3.2面部：淡雅妆容五原则

3.3可配合妆容现场演练

## 模块三、专业干练的仪态举止

### 1. 身体姿势的纠正及练习

1.1站姿

1.2坐姿

1.3行姿

1.4蹲姿

### 2. 面部表情礼仪练习

2.1微笑礼

2.2眼神礼

### 3. 向访客致意礼





- 3.1 点头致意
- 3.2 鞠躬致意
- 3.3 招手致意
- 3.4 欠身致意
- 3.5 礼遇、礼让访客

#### 4. 工作手势

- 4.1 指引、指点、指示展示
- 4.2 递物、接物
- 4.3 其他手势与方位
- 4.4 手势禁忌

## 模块四、窗口服务的沟通礼仪

### 1. 如沐春风的服务语言

- 1.1 电话沟通礼仪
- 1.2 常用职业敬语

### 2. 有效沟通的听与说

#### 2.1 沟通中的“听”——倾听技巧

- 1) 拆词解读“倾”——通过外显感官感受，让对方知道你在关注他
- 2) 拆词解读“听”——需要听到的三项内容：事实、感受、意图

#### 2.2 沟通中的“说”——ORID 沟通工具

- O-用数据说明，不用评判和引发对方情绪的词语；





- R-表达自己内心的真实感受，让对方理解自己产生共情；
- I-引发对方思考，聚焦在问题、目标、观点、方法上；
- D-落实到具体行动计划（“三化”原则）。

### 3. 服务规范用语具体应用情境演练

3.1 问候语：见到访客

3.2 告知语：中途离开

3.3 致谢语：访客配合、访客提意见

3.4 致歉语：麻烦访客

3.5 道别语：访客离开时

#### ——【整体答疑，总结提高】——

以上内容可依据组织需要进行调整，课程练习可结合企业实际。

[End]

