

服务礼仪修炼及服务意识塑造

授课讲师：何慧

培训目的及意义(Meaning)

中国首富王健林在节目里曾经预言：未来中国最具发展潜力的三个行业是娱乐、体育、服务。而中国正日益兴起的3亿中产阶级带领人们进入了全新的精细化服务体验时代，市场竞争的激烈愈加要求服务行业从业人员具备高品质的服务礼仪，在服务活动中有一句形象的描述：只有让客户三秒内“喜欢”上你或你的企业，才会有接下来的3分钟，3小时、或3年的交往，由此可见服务中“细节决定成败”是至关重要的。

而此课程是服务行业及领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工素质、优化服务的必备课程，本课程在此基础上结合本企业的实际情况，从服务礼仪标准、服务场景的灵活运用、技巧提升，以及一系列的讲授与训练。大幅度提升员工工作中的服务技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。

课程效果 (Effect)

- 1、使学员树立优质服务理念和调整服务心态
- 2、掌握服务礼仪各细节及运用
- 3、掌握服务沟通礼仪的实际运用，成为服务沟通高手

课程对象 (Object)

服务型企业中层、及各部门岗位工作人员

培训时限(Time) 1天，6小时

培训方法(Methods) 培训师主讲、现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一节： 高品质服务的 基石——服务 意识提升	<p>随着人们思维方式的转变，服务的需求越来越精细、个性、以及走心，在待客服务中，如何让员工完胜机器人般机械式服务？如何体现服务的温度？</p> <p>1、案例分享：《这是一个变化的世界》</p> <p>2、理论知识导入</p> <p>1) 服务是企业生存的命脉</p> <p>3、专业化服务技巧训练</p> <p>1) 服务对于我的意义和价值</p> <p>2) 精细化服务讨论总结</p>	<p>课程目标：</p> <p>在不同岗位中，如何提升自己的服务能力，规范服务细节，从“动能”也就是学员的价值点为基础，进行挖掘和调整。</p>

	<p>3) 课堂训练：我所经历的一次难忘的服务</p> <p>4、聚焦服务核心竞争力</p> <p>测评工具：根据自己在工作中的服务对象，怎样聚焦核心竞争力？提高服务品质？</p> <p>5、课程成果分享及阶段性总结</p>	
<p>第二章节：</p> <p>待人接物的艺术之服务礼仪塑造</p>	<p>如何从待人接物中体现良好的礼仪素养，代表企业的服务形象，进行专业、礼貌、规范的服务，本章节进行学习总结</p> <p>1、男士女士专业个人形象管理</p> <p>1) 别人眼中的你 体验游戏</p> <p>2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”</p> <p>3) 男士干净整洁面容打造方法</p> <p>4) 男士着装规范：西装、TOP心理学</p> <p>5) 女士发型打造(皮筋、发卡、发网、定型技巧)</p> <p>6) 女士职业妆容打造</p> <p>7) 女士仪表：整齐规范标准、丝巾搭配、鞋袜配饰</p> <p>2、接待前的准备工作</p> <p>3、客户的见面礼仪</p> <p>1) 问候及称呼</p> <p>2) 服务距离及空间把握</p> <p>现场情景剧演练：《拜访重要大客户》</p>	<p>课程目标：</p> <p>通过培训使服务人员系统的学习服务礼仪技巧，服务好每一个到来的客户，并根据企业实际场景设计模拟演练内容</p>

4、介绍礼仪 – 有先有后清晰简明

- 1) 介绍自己大方得体
- 2) 介绍他人尊者居后
- 3) 介绍集体主宾有别

现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方

5、握手礼仪 – 握对手，永远是朋友

- 1) 握手七绝唱诵演练
- 2) 握手判断人的性格
- 3) 握手礼仪注意要点

6、名片礼仪 – 心与心的交流从了解开始

- 1) 名片接送六要素（大家来找茬）
- 2) 现场分组演练纠错

案例分析：《王经理是哪位》

7、接待礼仪 – 洒扫庭院热诚相待

- 1) 服务接待中的引领陪同
- 2) 接待三声，热情三到
- 3) 用餐接待礼仪
- 4) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户
- 5) 上下楼梯礼仪
- 6) 服务接待座次礼仪
- 7) 电梯礼仪

	<p>8) 乘车礼仪</p> <p>9) 会议座次</p> <p>10) 基于企业场景的服务动线礼仪细节</p> <p>情境演练：根据企业的实际场景进行服务礼仪的练习</p> <p>3、有效的客户沟通技巧</p> <p>1) 客户沟通的定义及内涵</p> <p>2) 沟通的基础框架与禁忌</p> <p>互动：实际服务工作中的问题进行现场讨论解答</p> <p>3) 如何“听”懂客户的话？</p> <p>A 共情 B 反馈 C 总结</p> <p>4) 引导客户的话术技巧</p> <p>5) 如何一句话处理反对意见</p> <p>6) 如何一句话同频同理心</p> <p>7) 处理客户矛盾的万能沟通法</p> <p>抽题演练：A 客户说我们的服务太差了要投诉 B 客户质疑我们的产品有问题 C 客户下不了决心是否购买等</p>	
<p>第三章节：</p> <p>场景实操&结</p> <p>训</p>	<p>1、小结作业布置</p> <p>2、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>3、所有章节总结回顾</p> <p>4、行动方案：学习内化</p>	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>
<p>课程结束</p>		

