

服务角色认知及服务礼仪

壹、 课程背景：

- 1、 改革开放以来，中国经济突飞猛进，对外交往日益频繁，合作交流不断加强，然而商场如战场，一着不慎，满盘皆输。在商务往来中，每一个环节都是不容忽视的。除了在产品、服务上充分准备外，生意本质上仍是人与人之间的交往，如果交往上失礼的话，就很难让商务对手或合作伙伴对你持有好感。
- 2、 科学、信息技术的透明与普及，产品同质化让产品再难独立为王，客户感观体验刺激已经被点醒，得体、信赖、愉悦的客户交往界面加上过硬产品，才能抓住合作机会、市场机遇，占领市场、扩大份额。企业员工各层级的客户服务能力，影响并决定了企业与市场、客户交往的质量，决定了企业在同行业内的竞争软实力——企业核心竞争力之一。

贰、 课程收益：

- 1、 服务意识提升，重新认识服务，在经济新常态下重新定位服务精神。
- 2、 通过形象标准，掌握客户服务、接待沟通形象规范要领，做好第一印象管理，从而达到专业 - 品牌 - 价值 - 利润。
- 3、 学习双舒双然的各项服务接待场景礼规要领，从而让客户满意、满足，促成合作。
- 4、 学习沟通艺术,从而实现听要听到对方很愿意说,说要说到对方很愿意听。
- 5、 赠送《服务礼仪操分解教学版》。

参、 **培训形式：** 知识讲授、示范指导、情景模拟、视频观看、头脑风暴等。

四、 **适用人群：** 客户服务接待人员、服务管理人员

伍、 **培训时间：** 2天

六、 **培训讲师：** 余凤（舒然职场美学创始人 职业素养导师 服务效能教练）

七、 课程大纲：《服务认知及服务礼仪》

导语	要想业务成功，归根结底要有关系，而关系建立在服务之上。 那些从长远来看，取得成功的公司，往往都重视培养内部和外部的人际关系。 人际关系的建立，客户满意度的提升，离不开礼仪的运用，礼之用，和为贵。
----	---

<p>第一部分 - 服务在心 ——意识思维升级</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、没有风口的年代，服务是唯一的风口 2、服务精神让你赢利 3、服务的境界 4、客户的需求：硬件和软件 5、礼仪 - 为服务加分 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 服务礼仪缘何处：智者利礼 仁者安礼 ◇ 服务礼仪为何物：内有仁爱 外有礼节 ◇ 服务礼仪该何为：文质彬彬 然后君子 ◇ 服务礼仪用何处：学礼之用 求和为贵
<p>第二部分 - 服务在形 - 职业形象塑造</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、从“首因效应”开始的服务 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 案例：形象背后的猜测 ◇ 人际互动的首因效应 - 光环和扫帚 ◇ 精心修饰的形象提升专业权威性 20% 2、魅力职场女性该如何装扮自己 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 出错最小化 魅力最大化 ◇ 用四季色彩理论，让你的衣着更亮眼 ◇ “天然去雕饰”的职场化妆术 ◇ 佩戴饰物，点到为止才能恰到好处 3、精英职场男士的的着装形象 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 职场形象两化准则 ◇ 个人仪容修饰 ◇ 衣橱必备 9 大单品 ◇ 搭好配饰，为魅力画龙点睛 4、你的仪态会说话：服务仪态的规范 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 服务举止的价值 ◇ 亭亭玉立的服务站姿 ◇ 步履轻盈的服务走姿 ◇ 端庄大方的服务坐姿 ◇ 大方得体的服务蹲姿 ◇ 规范明确的服务手势
<p>第三部分 - 服务在行</p>	<p>场景模拟：今天客户首次来门厅，如何安排引领接待？</p>

——服务接待礼仪

案场接待流程：

开门迎客 - 寒暄认识 - 产品介绍 - 入座洽谈 - 带看现场 - 送客告别 - 后续跟催

1、开门迎客规范

1.1 主动迎

- ◇ 陌客的鞠躬礼
- ◇ 熟客的握手礼

1.2 被动迎

- ◇ 前台接待 5S

1.3 笑点头

- ◇ 见面请送去你会心的一笑
- ◇ 一度笑、二度笑、三度笑的不同情景运用
- ◇ 微笑训练法：眼形笑、眼神笑

1.4 问候

- ◇ 见面问好的迎客语
- ◇ 寒暄客套的交流语

1.5 称呼

- ◇ 不会称呼的窘事
- ◇ 称呼六大禁忌
- ◇ 称呼六种方式
- ◇ 称呼的四大艺术
- ◇ 不同情境下称呼的注意事项

1.6 介绍

- ◇ 拓展人际从介绍开始
- ◇ 五种状态下的自我介绍方式
- ◇ 工作式自我介绍三事项
- ◇ 名片式自我介绍的步骤、规范、递接宜忌
- ◇ 第三方居中介绍三要素
语言、仪态、序位
- ◇ 介绍尊卑序位：先介绍谁后介绍谁
长辈&晚辈 学生&老师 男士&女士
家人&外人 上级&下级 早到者&晚到者

1.7 握手礼

- ◇ 不会握手的窘事

- ◇ 不同情绪下的握手方式: 控制式&友好式
- ◇ 握手四步曲: 一站二看三握四寒暄
- ◇ 友好式握手: 距离、站姿、右手手势、左手规范、表情
- ◇ 尊对次尊的三种友好握手方式
- ◇ 次尊对尊的五种友好握手方式
- ◇ 友好式握手十大禁忌
- ◇ 握手尊卑序位: 谁先伸出手
 - 长辈&晚辈 学生&老师 男士&女士
 - 家人&外人 上级&下级 早到者&晚到者

2、客户引导

- 2.1 礼者, 天地之序, 序, 故群物皆别
- 2.2 行路序位之说: 引领者序位、陪同者序位、跟随者序位
- 2.3 楼梯序位之说: 引领者序位、次尊者序位、裙装者序位
- 2.4 电梯序位之说: 引领者先后序位、商务者先后序位
- 2.5 乘车序位之说:

- ◇ 司机开车, 序位尊卑
- ◇ 主人开车, 序位尊卑
- ◇ 大巴车, 序位尊卑
- ◇ 吉普车, 序位尊卑

3、客户沟通

- 3.1 服务沟通原则
- 3.2 服务语言的艺术
- 3.3 服务语言的分类及禁忌
- 3.4 聊天共情 3 大锦囊

3.5 愉快聊天, 一切从赞美开始

- ◇ 赞美&拍马屁
- ◇ 赞美三层次
- ◇ 赞美 18 字箴言: 面对生人和熟人
- ◇ “别”有用心巧赞美: 间接赞美的方式及艺术
- ◇ 十句高境界的赞美示范

3.6 一分钟讲, 十分钟听

- ◇ 倾听的意义及解析
- ◇ 认真倾听的表现

	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 倾听的细节注意 3.7 无声的服务语汇 - 表情 ◇ 表情的魅力 ◇ 打造与言语一致的表情 ◇ 让你的眼睛会服务 3.8 练习好你的场面话 ◇ 如何回应别人的谢谢 ◇ 如何回应别人的赞美 ◇ 如何回应别人的自谦 4、投诉处理 ◇ 投诉处理 7 步骤 ◇ 投诉处理 5 不 ◇ 金牌话术 - 三明治法 ◇ 5 阶段拒绝理论 5、送别客户 5.1 送别的距离、方位、规范 5.2 人已离席，交情不散 6、维护跟催 6.1 客情维护的人脉黄金术赏析 6.2 别人正在电话中听你的形象 <ul style="list-style-type: none"> 6、 电话接听步骤及要点 7、 接听电话的突发事件处理 8、 电话拨打前的准备 5W1H 9、 电话步骤及注意要点 6.3 微信朋友圈人际互动术 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 朋友圈人设自我定位 ◇ 精致又好看的四大发朋友圈法则 ◇ 人气朋友圈的 3 个秘籍 ◇ 微信聊天显情商的 12 字要诀
<p>第四部分 - 服务在行 ——一线服务岗接待实操</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、前台岗位 <ul style="list-style-type: none"> 1.1 来访接待 2.2 电话接拨 1.3 巡视敲门

	<ul style="list-style-type: none"> 1.4 禁忌行为 2、会务岗位 <ul style="list-style-type: none"> 2.1 迎宾三步骤 2.2 VIP 奉茶四步骤：问茶、上茶、续茶、撤茶 2.3 服务过程六事项 2.4 服务结束三要素 3、秩序维护员（保安）岗位 <ul style="list-style-type: none"> 3.1 敬礼 3.2 齐步走 3.3 门岗值勤 3.4 值勤巡逻 3.5 查询要求 4、其他注意事项 <ul style="list-style-type: none"> 4.1 递接物品的规范指导及禁忌行为 4.2 进入房间的规范指导及禁忌行为 4.3 与客相遇的规范指导及禁忌行为
<p>篇尾：</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1、客户服务三境界 2、提升客户满意度的服务四收 3、提升客户满意度的服务 6 声 4、服务目标：一生一次成为一次一生