

# 专业形象礼仪培训与职场商务洽谈课程

产品名称	专业形象礼仪培训与职场商务洽谈课程
公司名称	深圳五月花形象礼仪传播有限公司
价格	6000.00/件
规格参数	品牌:展驰 型号:16 产地:深圳
公司地址	深圳市龙华新区民治润达圆庭D栋4楼
联系电话	0755-21037683 18126512787

## 产品详情

18929371081

### 移动通讯业服务礼仪培训

注：此课程内容由深圳五月花形象礼仪专业讲师所设计的标准课程内容，我们可以根据客户企业的培训需求和实际情况，义务为客户做出相应的调整。（欢迎电询：18929371081）

#### 课程背景：

专门为提高营业厅窗口服务人员的素质；提高一线工作人员的服务水平，进一步提高服务质量；更好地对服务对象表示尊重；提升营业厅的整体形象；使营业厅创造出更好的经济效益和社会效益；树立营业厅的优秀品牌而设计。

课程通过服务意识与追求卓越服务培养，完美职业形象塑造，优质服务礼仪与服务技巧训练，与营业厅窗口服务人员工作实际结合紧密、挖掘问题、形成共识并进行现场演练改善的实务性培训。

#### 课程内容：

##### 第一讲：礼仪对工作的影响

- 1、你就是营业厅的“金字招牌”
- 2、礼仪是一种资本
- 3、礼仪的核心与内涵

#### 4、100-1=0服务意识的培养

#### 第二讲：窗口服务人员着装礼仪

- 1、男士着装礼仪
- 2、女士着装礼仪

#### 第三讲：柜面服务人员仪容礼仪

- 1、男士仪容礼仪
- 2、女士仪容礼仪
- 3、女士化妆技巧

#### 第四讲：柜面服务人员举止礼仪

- 1、女士站姿规范 男士站姿规范
- 2、工作中的坐姿
- 3、工作中的蹲姿
- 4、柜面服务标准手姿训练

#### 第五讲：柜面服务人员仪态礼仪

- 1、合理运用目光交流的规范
- 2、情绪控制
- 3、表情礼仪
- 4、微笑人际交往的桥梁
- 5、柜面服务眼神、表情、微笑训练

#### 第六讲：柜面服务人员的岗位服务

- 1、待客前的准备工作

- 2、服务称呼礼仪
- 3、文明礼貌用语
- 4、柜面服务接待的流程

#### 第七讲：柜面服务现场服务技巧

- 1、柜面四大服务意识
- 2、柜面服务技巧----声、情、意、动
- 3、柜面服务常见错误方式
- 4、正确认识客户投诉
- 5、处理投诉抱怨的重点
- 6、投诉处理六步舞曲

#### 第八讲：情景演练