

靳斓礼行天下系列



服务礼仪与 服务技巧

第三版

靳斓 / 著



服务竞争，要么出众，要么出局
世界百强、部委机关等逾千家客户、十多年培训经验，靳斓倾情呈献：
服务礼仪的实战经典，让您不得不出众！



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

服务礼仪与 服务技巧

第三版

靳斓 / 著



 中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

服务礼仪与服务技巧 / 靳斓著. —3 版.

北京: 中国经济出版社, 2018.5

ISBN 978-7-5136-5189-9

I. ①服… II. ①靳… III. ①服务业—礼仪 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 092370 号

责任编辑 陈 瑞

责任印制 马小宾

封面设计 任燕飞工作室

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京柏力行彩印有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 17.25

字 数 182 千字

版 次 2018 年 5 月第 3 版

印 次 2018 年 5 月第 1 次

定 价 48.00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010-68330607)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010-68355416 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390) 服务热线: 010-88386794

习近平同志指出，人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标。对于第三产业即服务业来说，奋斗目标就是为人民提供高品质的服务。

2010年，我国跃居为世界第2大经济体。

2013年，习近平提出“一带一路”的重大战略倡议。

2016年，我国第三产业已经占到GDP的51.6%。

这些都为服务业的发展提供了无限机遇，同时也带来了挑战。

那么怎样为客户提供高品质的服务，以赢得市场竞争呢？

首先你要爱客户，最终客户才会爱你。

在信息传播迅速、科技手段发达的今天，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表单位形象、由服务岗位工作人员所呈现的服务礼仪却是难以模仿的。这是重要的软实力，更是提供高品质客户服务，获得竞争力的重要基础。

怎样把客户服务放在首位，最大限度为客户提供规范化、人性化、高效率的服务，以满足客户需求，是各服务单位面临的最大挑战。所以，现代企业必须在服务上下功夫，才能在同行业中获得持续、强劲的竞争力，以赢得自己的市场份额。

对于服务岗位工作人员来说，如何做好服务工作，不仅需要拥有职业技能，更需要懂得服务礼仪：主动的服务意识、热情周到的态度、敏锐的观察能力、优雅大方的仪态动作、良好的口语表达能

力以及灵活规范的事件处理能力。

什么是服务礼仪？就是服务岗位工作人员在工作中，通过言谈、举止、行为等，对客户表达出尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务岗位工作人员在工作场合适用的礼仪规范和服务艺术。服务礼仪就是服务素质，是体现优质服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员、产品或服务以及企业的良好形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

一位经常穿梭于各城市的“空中飞人”，经常入住酒店。他有个习惯，就是睡觉的时候喜欢“高枕无忧”，因为酒店的枕头都不高，总是要用另一张床上的枕头垫在自己的枕头下面才能睡得着。有一次他入住一家酒店，第一天晚上的“高枕无忧”他像往常一样自己动手。而第二天晚上回到酒店的时候，却发现了一个小小的变化：枕头变了，下层是一个普通枕头，上层是一个散发着淡淡药香的保健枕头，而且比普通枕头要高。从此，只要到了这个城市，就会入住那家酒店，而且还介绍朋友入住。

可见，在服务工作中，洞悉并满足客户的需求，带给客户的又何止是这一次的满意和惊喜。

同理，一个“不经意”的服务不周，带来的不一定就是一点遗憾。

一位企业家去某地咨询投资事宜。等他赶到该地行政服务中心时，工作人员还有20分钟下班。服务大厅里五个窗口就剩一个窗口

前言

有人——一个年轻的女工作人员正眉飞色舞地“煲电话粥”。

他来到这个窗口，对那位工作人员连说三次“您好”，都没反应。差不多10分钟过去了，女工作人员终于在一句“讨厌”声中挂了电话。看见窗口前面站了人，头也不抬地说：“明天再来！”“可明天是周六……”“那周一再来，还用我教你！”她终于抬起头，给了个白眼。“我大老远赶来不容易，现在还不到下班时间……”“那我容易吗？我还要……跟你说这些干什么！”

“啪”地一声，最后一个窗口也关上了。

用这位企业家的话说：她关上的不是窗口，而是他对这个城市的希望。连窗口部门的工作人员都这样，那该地的投资环境究竟如何，实在让人担忧。

所以，作为服务人员，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高双效益、提升竞争力的需要。

完全可以说：服务就是营销力，礼仪就是竞争力。

本书以服务实战角度，从服务人员的仪容、服饰、仪态以及服务语言、各具体场景的应对规范和技巧等方面进行了介绍，以期为广大服务工作者提供一个系统、规范的操作思路和行为参考。

让我们为满足人民对美好生活的向往，撸起袖子加油干！

靳嫄

2018年3月于北京

CONTENTS 目录

第一课 职业自律	01
他山之石	02
应有积极健康心态.....	03
全心全意为客户服务.....	05
“三心二意”式服务.....	09
努力提高业务水平.....	10
注意管好工作时间.....	12
必须做到律己敬人.....	15
个人仪容自律要求.....	17
工作淡妆自律要求.....	21
服务岗位着装自律.....	22
小提示大道理.....	28
第二课 优质服务仪态训练	29
他山之石	30
服务站姿训练.....	31
服务坐姿训练.....	36
服务蹲姿训练.....	41
服务走姿训练.....	44
服务手势训练.....	51
亲和表情训练.....	58
服务致意训练.....	69
应了解的身体语言.....	71
小提示大道理.....	75

靳澜礼行天下系列
服务礼仪与服务技巧

第三课	文明用语规范	77
	他山之石	78
	塑造服务心态	79
	培养语言能力	82
	文明用语要求	86
	文明用语使用	90
	行业文明用语	95
	了解服务忌语	103
	书面文明用语	109
	小提示大道理	112
第四课	接待与会议服务礼仪	113
	他山之石	114
	服务接待前的准备	115
	服务接待礼仪	117
	窗口接待礼仪	122
	讲解接待礼仪	126
	服务接待注意事项	130
	会前准备与会后工作	131
	会议茶水服务礼仪	140
	小提示大道理	144
第五课	上门与驻场服务礼仪	145
	他山之石	146
	上门服务准备和到达	147
	上门服务举止礼仪	149
	驻场服务基本要求	153
	驻场服务的做和说	154
	小提示大道理	158

第六课 通信服务礼仪	159
他山之石	160
电话礼仪小测试	161
对外打电话礼仪	165
接电话服务礼仪	170
电话转接礼仪	175
手机和微信礼仪	181
网络接待礼仪	183
小提示大道理	185
第七课 正确处理客户异议	187
他山之石	188
首先正确看待异议	189
怎样防止客户异议	190
异议处理准则和误区	196
客户异议处理规范	200
冲突处理原则	208
客户服务综合征	211
小提示大道理	216
第八课 了解国际礼仪	217
他山之石	218
日本礼仪与禁忌	219
韩国礼仪与禁忌	221
新加坡礼仪与禁忌	223
泰国礼仪与禁忌	225
印度尼西亚礼仪与禁忌	226
马来西亚礼仪与禁忌	227

新编礼行天下系列
服务礼仪与服务技巧

菲律宾礼仪与禁忌	229
印度礼仪与禁忌	230
以色列礼仪与禁忌	232
伊朗礼仪与禁忌	233
沙特阿拉伯礼仪与禁忌	235
阿拉伯联合酋长国礼仪与禁忌	237
美国礼仪与禁忌	238
加拿大礼仪与禁忌	240
巴西礼仪与禁忌	242
澳大利亚礼仪与禁忌	243
新西兰礼仪与禁忌	244
英国礼仪与禁忌	245
法国礼仪与禁忌	247
德国礼仪与禁忌	249
意大利礼仪与禁忌	251
瑞典礼仪与禁忌	253
俄罗斯礼仪与禁忌	254
埃及礼仪与禁忌	255
南非礼仪与禁忌	257
尼日利亚礼仪与禁忌	258
小提示大道理	259
附录 服务礼仪测试题及答案	260

第一课

职业自律

THE
FIRST LESSON

他山之石

小胡入职不到4个月就产生了离职的想法。

她是单位的售后服务。对于没完没了的客户电话，她说头都要炸了。客户反映的小问题，小胡认为那都是客户“闲的”；复杂的问题，小胡觉得自己真倒霉，客户偏偏为难她；而客户的抱怨甚至发火，觉得那是销售的问题，她却成了替罪羊，往往在客户的电话里就表达出对销售的不满。

公司新产品的售后问题比较多，很多都是因为客户不太会使用，而作为客服的小胡自己也不太了解，经常因为客户咨询如何使用的问题，她得请教其他同事才能答复，往往3~5分钟的电话等待，让客户又产生新的不满。小胡也从没觉得自己应该先了解、熟悉新产品。

小胡的情况，可以说是一种职场现象。不管从事什么工作，都难免会遇到挫折。所谓“不破不立”，挫折正是检视自己能力或经验的良机，然后借势提升自己，而不是怨天尤人。这也是职业自律、服务素养的要求。

做好服务工作，要有服务自信，但更要自律，“自律者人敬”。这不仅是职业道德所在，也是做好服务工作的前提。需要“自律”的，既有心态，也有形象和举止行为。

应有积极健康心态

“心态决定一切”，这绝对是至理名言。我在给各行业礼仪培训中，深深体会到心态对个人行为的影响。

对于服务人员来说，只有具有积极健康的心态，才能有正确的态度、积极的行为，从而才谈得上有良好的服务意识、职业道德，才谈得上工作自律，从而做好本职工作。

刘伟是一名出租车司机，他的活儿总比同事多，收入当然也高不少。问其秘诀，他说得再简单不过：保持积极乐观的心态。

他每天都是一副乐呵呵的样子。客人上车他热情问候；遇到老人、小孩和行动不便的人，经常主动下车开关车门；在车上他陪着聊几句；下车主动道别；即使偶尔碰上难缠的客人，也从不太在意；工作之外的不愉快从不带到工作中来……即使现在很多人都用APP

软件叫车，但老顾客们仍喜欢电话或微信联系他，指定他接送。用客人自己的话说，坐他的车，连心情都会好起来。

据研究，树立积极健康的心态，至少可以：保持乐观而稳定的情绪，平衡生理和心理的健康；在工作中充满热情和活力；有较强的事业心和目标意识，能够把个人利益与单位利益协调一致；正确认识自己，公正评价他人；豁达宽容，自尊敬人，建立和保持和谐的人际关系；积极进取，勇于追求，善于自我克制；能够坦然冷静地接受所发生的事情，并迅速做出应变反应；更容易带来有利于工作的美好人文环境和成功意识等。

树立积极健康的心态，一方面可以调节工作人员内部的关系，促进单位内部同事间的团结与合作。另一方面，又可以调节与客户的关系，使之更主动、自如地润滑、融洽客户关系。

服务人员要有积极健康的心态，就必须要有良好的心理素质。一方面，要学习服务心理学知识，以更好地了解客户的想法、需求；另一方面，也是最重要的，即保持积极的心态，没有积极心态，就很难对客户表现出主动热情，也不可能做到彬彬有礼、落落大方、自信自尊。有些服务人员表现得缩手缩脚、羞于见人；有些人觉得自己相貌平平，性格内向，口才不好，很难做好服务工作。其实这两种情况，缺的并不是能力，而是积极的心态和信心。只有调整好心态，增加信心，才能挖掘出难以估量的潜能。

同时，积极健康的心态意味着能积极上进，在工作中保持“空杯”心态，不断提升自己、突破自己，“苟日新，日日新，又日新”。可见，积极健康的心态是践行服务礼仪、做好服务工作的重要因素。

全心全意为客户服务

做好服务工作是服务人员的天职。为什么要全心全意为客户服务呢？

是优质服务所需

毫无疑问，对于服务企业来说，市场竞争实质就是服务质量的竞争。企业的生存与发展、声誉与效益，靠的是向客户提供全方位的优质服务。有的服务企业久而久之，建立了良好的口碑，产生了良好社会效益，而有些则让客户退而远之。

优质服务应包括一流的设备条件和一流的服务水平，即优良的服务态度、高尚的服务精神、最佳的服务效率等。研究表明：在硬件相当的情况下，影响优质服务的主要因素是服务精神和态度。一种“客户就是上帝”的服务精神和热情友好、真诚和蔼的服务态度，可以使客户在感官上、精神上产生亲切感、被尊重感、优越感。客户这种良好的体验，就是在服务人员的热情、友好、规范的服务中得到的。所以说全心全意为客户服务是优良服务态度的关键，是优质服务的必需。

是客户的需要

提供服务的直接目的，是最大限度地满足不同客户的需求，使客户乘兴而来，满意而归。使客户来到这里，不仅获得所需，而且得到尊重和重视，心情愉悦。

“被尊重”“人格尊严”的意识，在现代客户心目中占有十分重要的位置。从经济学角度讲，客户用了相当的精力和物力，选择了我们，并购买“服务”这一特殊商品，这时候企业和客户的关系，就是买卖关系。从经济关系的角度看，要做到买卖公平，卖方向买方提供真诚、文明、规范、亲和力的服务，以保证买方的正当权益。只有这样，客户才有一种自尊感、亲切感、信任感、满足感。

从心理学的角度讲，服务人员向客户提供主动热情、耐心周到的服务，可以缓解客户因某些原因而产生不愉快的消极因素，改善气氛，转变情绪，使客户高兴满意，达到心理上的平衡。而且，对服务中出现的差错，规范、亲和力的服务也是润滑剂，可以得到客户谅解，使服务工作得以顺利进行、圆满完成。

是市场经济的需要

市场经济培养的是在同等条件下的公平竞赛，任何企业在这一平台上，可以各展所长、各取所需。在这样的前提下，在当前硬件设施水平及产品相差无异的情况下，竞争就变成了服务人员素质的竞争，变成了服务的竞争。一个最直接的表现，就是要求企业、服务人员全心全意为客户服务，以吸引客户、赢得竞争、获得发展。

是服务人员的天职

全心全意为客户服务是职业道德的集中体现，也是职业道德的实质。在客户和企业的关系中，客户是享受被服务的权利和支付费用义务的主体，是服务对象。这种权利和义务，需要服务人员去具体呈现，即“我为客户，客户为我”。

称职的服务岗位工作人员必须做到礼貌待客、热情服务。礼貌待客，指的是要求服务人员出于对客户尊重和友好，同时对客户有敬畏之情，在服务中注重仪表、仪容、仪态和语言、工作规范操作；热情服务则要求服务人员发自内心、满腔热忱地向客户提供主动、周到的服务，从而表现出良好的风度和素养。

一位称职的服务岗位工作人员应该做到：

(1) 外表上，给人以稳重、大方的感觉。做到服饰整洁、挺括；仪容端庄、俊秀。

(2) 举止上，表现出不卑不亢、落落大方，站、坐、蹲、走以及手势等合乎规范，做到端正稳重，自然亲切，训练有素。

(3) 态度上，表现出和蔼可亲、热情好客，表情要真切，做到微笑服务。微笑服务是服务态度上最基本的标准。坚持做到“三声三到”，即“来有迎声，问有答声，走有送声；客户到，微笑到，敬语到”。

(4) 语言上，谈吐文雅、表达得体。做到语音标准、音质甜润、音量适中、语调婉转、语气诚恳、语速适当。讲究语言艺术，准确