

魅力何来

——柜面服务礼仪及技巧

让第一次接触在客户心中铸就新华人寿服务品牌

大连分公司 马翼

飞
Customer Service Department

礼仪——内在修养的外在表现

对外：形、气、神、肢体风范、礼节

对内：专业的修养及个人的修养



成功的礼仪不仅是外在的礼节，他源自您的内心，是当您真正关心别人，在意他人的自尊与感受时，发自内心而表现出来的待人处事方式。

礼仪的意义和作用-企业经营的需要

企业竞争的要求

充分利用差异服务来推动自己迈向未来

树立公司优良的品牌形象

是企业服务水平与管理水平重要标志

迎合客户的心理需求

追求精神，希望得到尊重

间接提高企业的经济效益

礼仪文化是企业的生产力

礼仪的意义和作用-**员工发展的要求:**

有利于建立员工之间良好的人际关系

礼仪是人际关系的“**润滑剂**”

有利于净化员工的心灵

规范的行为创造出安定和**谐**的生活工作环境

员工社交活动的需要

人与人的相识是从**礼貌礼仪**开始的

使员工以更**低**的心态学习别人的优点

降低生理和心理的**姿态**，人之**优**在**好**为人徒

柜面礼仪是**标准化客户服务理念**的客观要求

- 我们的**服务价值观**是：
以客户为中心
- 我们的**服务宗旨**是：
客户满意是衡量服务品质的唯一标准
- 我们的**服务口号**是：
信守承诺、真诚服务
舒心、欢心、顺心、宽心
- 我们的**服务目标**是：
树立特色服务品牌、保持领先服务优势

品牌客户服务的魅力价值来自于服务个体所具备的优秀素质

服务的魅力应该来自于它个体的人格魅力，
这种魅力实际上是一种感染力，就是源自内在的
敬业、专业、高效、真诚、尊重、宽容。

要使自身的柜面服务具备服务魅力，首先要懂得一些基本原则，一些行为规范。

- 柜面礼仪

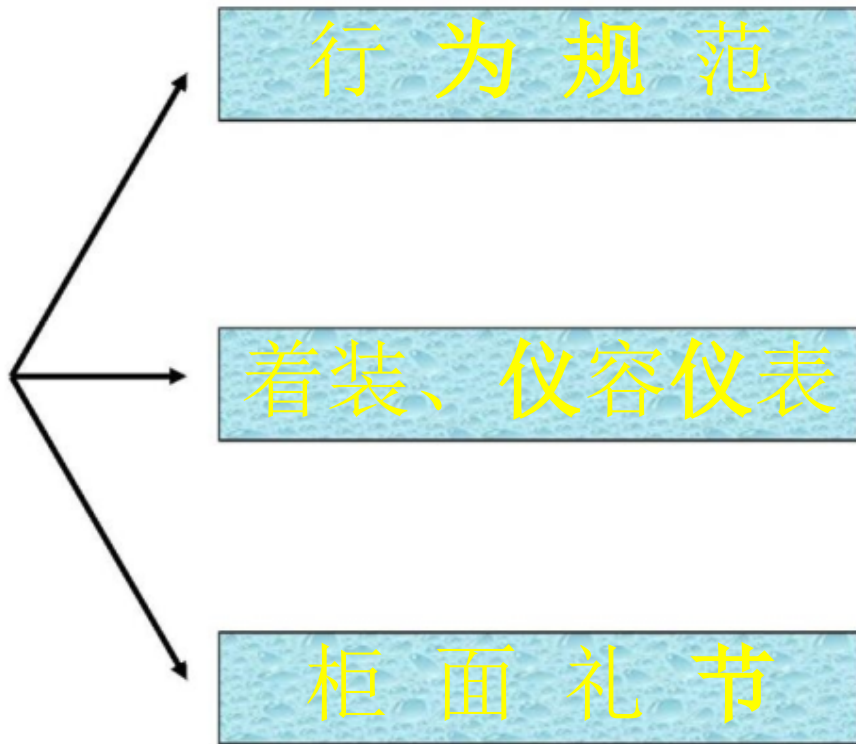
- 客户服务圈服务细节

- 柜面服务技巧

柜面礼仪—什么是服务礼仪

服务礼仪是**服务人员**在工作**岗位**上，
通过**言谈、举止、行为**等，对**客户**表
示**尊重和友好**的**行为规范和惯例**。

柜面礼仪
：行为个体



柜面在**实务**流程、客户接触、后援**服务**中产生的**服务文化**

行为规范

- 柜面员工行为规范是工作中应遵循的基本守则，是向客户提供优质服务、增加客户满意度的前提，也是建立一支高效率、高素质客户服务队伍的重要保证。
- 品牌服务的基础就是每个服务个体的统一宗旨、理念和行为准则

行为规范—与柜面礼仪相关部分

- 仪表高雅，保持良好的精神风貌，树立公司服务形象 \Rightarrow 责任
- 文明服务，接待客户主动、热情、耐心、周到，不得冷落、挖苦、嘲讽、责难、顶撞客户 \Rightarrow 素养
- 业务操作快捷、准确、高效，力求用最短的时间高质量的完成柜面业务 \Rightarrow 专业
- 保护客户权益、为客户保守秘密、不泄漏客户信息 \Rightarrow 职业
- 接受客户监督，欢迎客户批评，耐心进行解释 \Rightarrow 包容

着装、仪容仪表—标准着装

- 工作时间柜面人员必须着公司制定的同一制服
- 衣物保持清洁平整，不得有破绽、污渍、褶皱
- 着装注意鞋袜、衬衫、裤子（裙子）、马甲的穿着细节
- 在规定位置佩戴徽章和工牌、不得覆盖
- 按季节统一进行换装

佛要金装
人要衣装
新华人要职业装



男士着装

员工仪表要求

大家清晨起床都先计算吃早餐、上班交通所需要的时间，如果你每天早起5分钟对自己的仪表进行检查的话，有可能使你一天的工作增加自信，也可使其他人感到轻松、愉快。

男职员

- 1 短发，保持头发的清洁、整齐
- 2 精神饱满、面带笑容
- 3 经常整刮胡须
- 4 衬衣白色、单色或浅色，无污染
- 5 领带紧贴领口，系得美观大方
- 6 正确配带司徽
- 7 西装平整、清洁
- 8 西装口袋不放物品
- 9 领口袖口无污迹
- 10 短指甲、保持清洁
- 11 西裤平整、有裤线
- 12 黑色或深色袜子
- 13 皮鞋光亮、无灰尘



职业男士着装——男装礼仪手册



头发零乱，不修边幅



不宜同时扣



衬衫未挽



衬衫未扎放整齐



不宜下扣



西裤未挽，皮鞋不洁



袖子不宜卷起



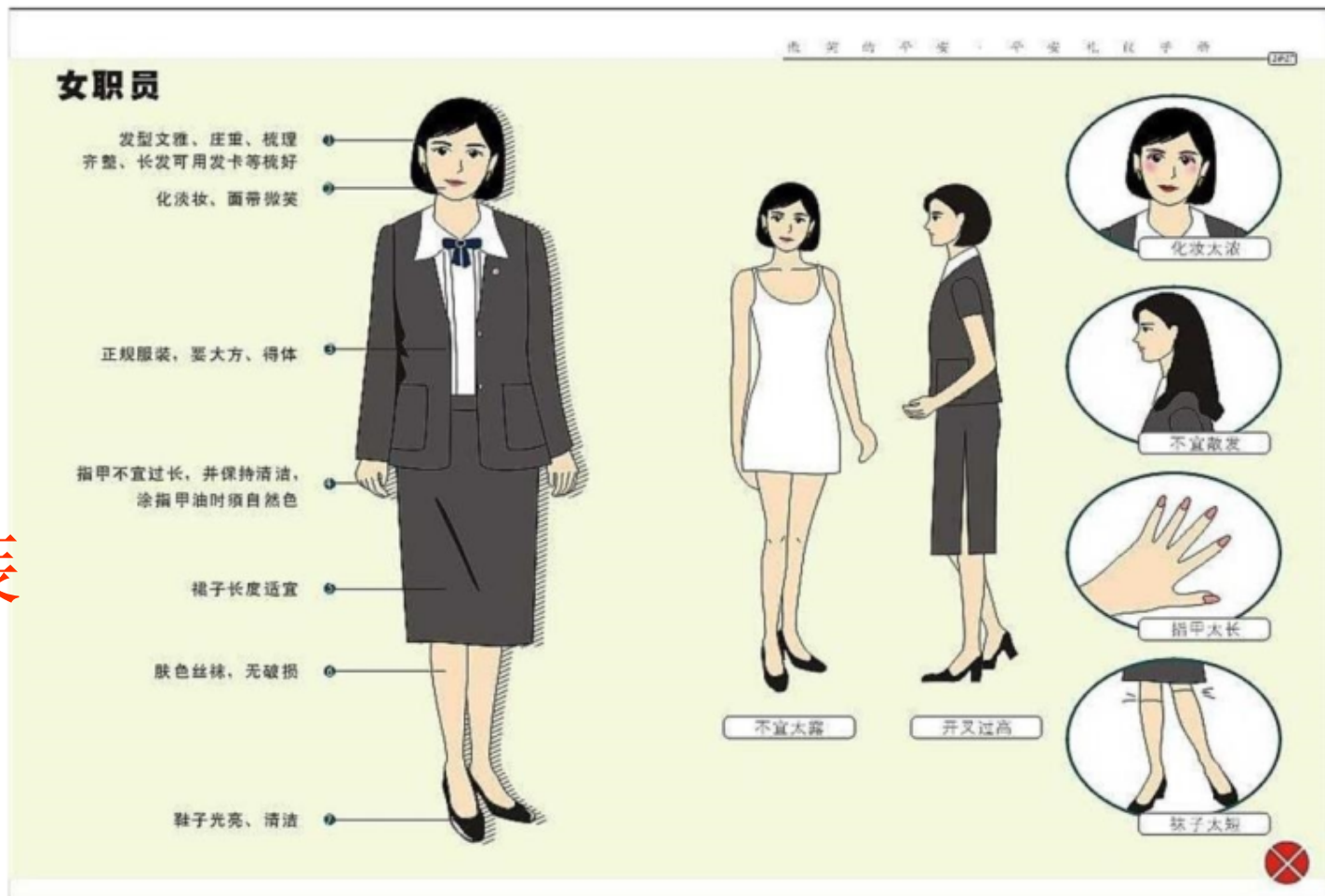
头发不洁



女士着装

热 衷 的 平 安 · 平 安 礼 仪 手 册 EP2

女职员



- ① 发型文雅、庄重、梳理齐整、长发可用发卡等梳好
- ② 化淡妆、面带微笑
- ③ 正规服装，要大方、得体
- ④ 指甲不宜过长，并保持清油，涂指甲油时须自然色
- ⑤ 裙子长度适宜
- ⑥ 肤色丝袜，无破损
- ⑦ 鞋子光亮、清透

不宜太露 开叉过高

化妆太浓
不宜散发
指甲太长
袜子太短

着装、仪容仪表—礼仪标准

- 男女员工遵守各自的面部细节清、妆要求
- 男女员工遵守各自的发型要求
- 男女员工遵守各自的手部清洁要求
- 男女员工遵守各自的饰品、眼镜佩戴要求
- 注意个人卫生（皮肤、口腔、食品等）
- 注意坐姿、站姿、走姿、蹲姿。

相互
尊重

着装、仪容仪表—礼仪标准

端正的站

基本的站立姿势



端庄优雅的基本站姿是礼仪中的基础仪态，注意挺直背脊、收小腹。

- 头部：符合规定
- 肩膀、手臂：双肩放松，手臂自然下垂。
- 腰部：下腹部的肌肉要轻轻缩紧。
- 足部：男士双脚分开、女士丁字步站立。

着装、仪容仪表—礼仪标准

庄重的

姿



身体略向前倾，女士
 双脚并拢，稍向左侧
 或右侧，不准托腮而
 坐、卧坐在椅子深部、
 趴于桌面或翘二郎腿；
 处理业务需要移动椅
 子时，续保持仪态，
 不能有大力登地或拉
 身动作；不频繁左右
 转动座椅。

柜面礼节——原则

- 业务处理熟练、快速、从容，回答咨询简洁明了，能当场处理业务不拖延；不能当场处理的业务，须告知准确所需时间，表示歉意并按照相关部门承诺回答
- 工作期间不临柜拨打、接听手机，客户服务代表的电话应由柜面主管负责接听和处理
- 任何情况下，不得与客户发生争执和争吵；如有特殊情况，及时与柜面主管联系，协调解决

柜面礼节——原则

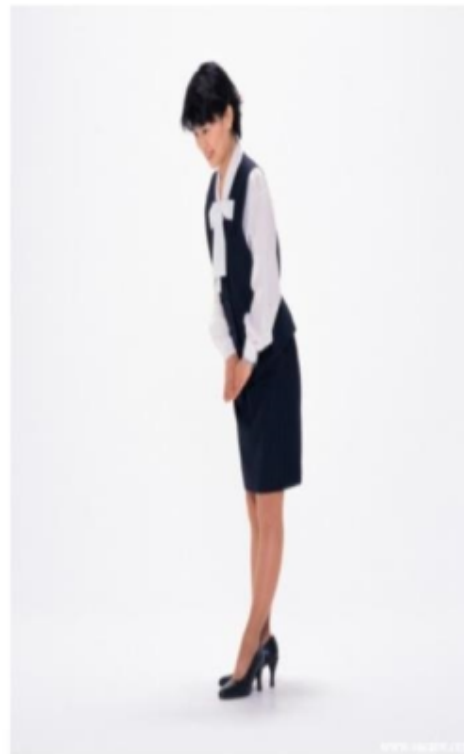
- 对客户一视同仁，不得采取不同的态度和处理方法
- 任何情况下，不得中止正在办理的业务
- 工作期间如必须接听紧急电话需经客户的同意
- 工作时间在工作区域内严禁聊天、串岗、打瞌睡、剪指甲、大声喧哗、听收音机、吸烟、进食等

柜面礼节——细节动作

- 客户到达柜面时要面带微笑欠身行礼微笑迎接客户



与对方保持正视的微笑，接受对方的目光微笑应该贯穿礼仪行为的整个过程



柜面礼节——细节动作

- 双手接过客户的申请资料和号码，询问客户办理事项



柜面服务工作中

- 40%的人对服饰搭配不当不满意
- 62%的人对与工作无关的行为不满意
- 65%的人对皮鞋不干净不满意
- 85%的人对衣服有皱折不满意
- 100%的人对没有服务礼仪不满意。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/555244041332011233>