

服務禮儀與職場倫理

主講人：葉世明

課程內容介紹

- 服務禮儀的重要性
- 儀容與儀態
- 電話服務禮儀
- 櫃檯接待禮儀
- 賓客接待技巧
- 職場倫理

服務禮儀的重要性

- 前門迎新客 舊客後門溜
- 贏家企業競爭策略-行為區隔。
- 優質形象與個人優勢
 - 7/38/55定律。
 - 服務禮儀＝卑躬屈膝？低聲下氣？
 - 展現專業風采 增添個人魅力
- 品質服務 - 變異性低、耐用度高
- 服務三要素：知識、技術、態度

儀容與儀態

- 服飾儀容代表一個人的氣質、教養、性情，也是對工作的負責及對同事和往來客戶的尊重。
- 服裝儀容的規範
- 行住坐臥皆得體
 - 行如風：走路的時候，猶如清風徐拂，自在安詳。
 - 立如松：站要有站相，挺立不輕浮、不搖擺或歪斜，就像松樹一般。
 - 坐如鐘：坐時身體保持端正，不隨便東搖西擺、前彎後仰。
 - 臥如弓：睡覺時以右側臥姿睡覺，又稱為吉祥臥，能令身心安穩、夜無惡夢。

電話服務禮儀

- 電話禮儀的重要性
- 基本態度：
 1. 以客為尊，將心比心。
 2. 咬字清晰明白。
 3. 語調抑揚頓挫。
 4. 語氣委婉，扼要中肯。

電話的接聽要領

- 迅速接聽。
- 左手握聽筒，右手持筆。
- 要有專心傾聽的感覺。
- 電話等候先致歉。
- 等對方掛了電話，方可掛斷電話。

電話接聽用語

- 農會(漁會)您好，我是○○○。
- 很抱歉○○○目前不在辦公室，請問您需要留話嗎？或者是不是可以由其他人為您服務呢？
- 謝謝您（感謝您），再見。
- 電話忙線中的處理。

電話的轉接

- 要問對方是誰嗎？
- 基本原則：迅速、確實。
- 先確認是否為受話者本人。
- 受話者不在辦公室或無法接聽的處理。

電話轉接的用語

- 轉接者的用語：
 - 好的，請您稍等，我馬上為您轉接。
- 受話者用語
 - 您好，我是○○○。
 - 放款(甲存)您好
- 受話者不方便或不在的用語：
 - 對不起，○○○目前不在辦公室，請問您需要留話嗎？

櫃檯接待禮儀

- 角色扮演
 - 大廳接待員、櫃檯人員、 主管人員
- 迎賓、送客的儀態
 - 欠身禮。
 - 電話中的接待禮儀。
 - 注意、傾聽訪客講話。
 - 臉笑、嘴甜、腰軟、手腳快。
 - 親送訪客至門口。
- 口訣：迎賓起身、微笑、說您好
送客起身、微笑、道再見

賓客接待基本用語

- ○小姐早安（AM10:00之前）。
- ○先生您好（AM10:00之後）。
- 請問有什麼需要我為您服務的。
- 請問有什麼貴事。（台語）
- ○先生，感謝您，再見。
- ○小姐，多謝哦，請慢走。（台語）
- 盡量使用與對方相同的語言。

賓客接待技巧

- 十步微笑、 四步開口（問好或道再見）
- 引導的禮儀
- 介紹的禮儀
- 交換名片的禮儀
- 握手致意
- 奉茶的禮儀
- 送客的禮儀

菩薩還是惡魔

玫瑰花不再芬芳
不是因為風水不好

是因為

少了用心灌溉與施肥的人
少了窗外讚嘆他美麗的人

職場倫理的意涵

- 倫理：事務的條理
- 職場倫理亦稱工作倫理，係指各行各業的人員在職場中對其所擔任工作應遵循的規範，包括服從、守紀、敬業、保密、惜物、廉潔、誠信、合作以及服務等。

職場倫理法則

- 讓主管注意到你：不要只是聆聽，適時的發言。
- 注重和諧：對於主管，適當的尊重與服從。
- 功勞歸團隊，不爭個人功勞。
- 跟對主管：好的主管願意教導你，允許你犯錯。
- 做出績效。
- 珍惜，重視目前你所擁有的一切。

職場倫理忌諱

- 越級報告，對你的上司輕視傲慢
- 公開挑戰公司的文化信仰
- 接受不應得的利益(功勞, 贈與...)
- 被動接受指令，不主動思考解決問題
- 陽奉陰違
- 提出問題，分解問題... 然後丟給上司
- 給機會表達意見時堅持沉默，背後唱高調。
- 隨意「真情告白」
- 無階主管

倫理之外...道德

- 工作道德可謂一個人在執行自己的工作時；對自己、對他人及對這份職業所擁有的良心。

愛與美

- 心中有愛，才懂得肯定別人
- 心中有愛，才懂得感恩
- 心中有美，才能看到別人看不到的事務
- 心中有美，才能創新
- 心中有愛與美，人際才更圓融

The End

- 敬請指教
- 聯絡電話：0922-066773
- 電子信箱：ysm1224@yahoo.com.tw