

職場的必修課程



學校沒教，
但你一定要懂的『服務禮儀』

2017/12/14

課程大綱

1. 優質服務，從『心』開始
2. 服務禮儀的『心法』與『技法』
3. 禮儀所需注意的『關鍵技巧』
 - A. 接待禮儀
 - B. 行進禮儀
 - C. 上下樓禮儀
 - D. 電話禮儀
4. 餐點提供的基本禮儀



人性的道理

$$10 - 1 = 0$$

一次否定性

1次不順心，可能抹殺所有！

你對他10次的好，他忘記了！



優質服務，從『心』開始



不可不知的禮儀觀念

你永遠沒有「第二次機會」

來創造「第一印象」

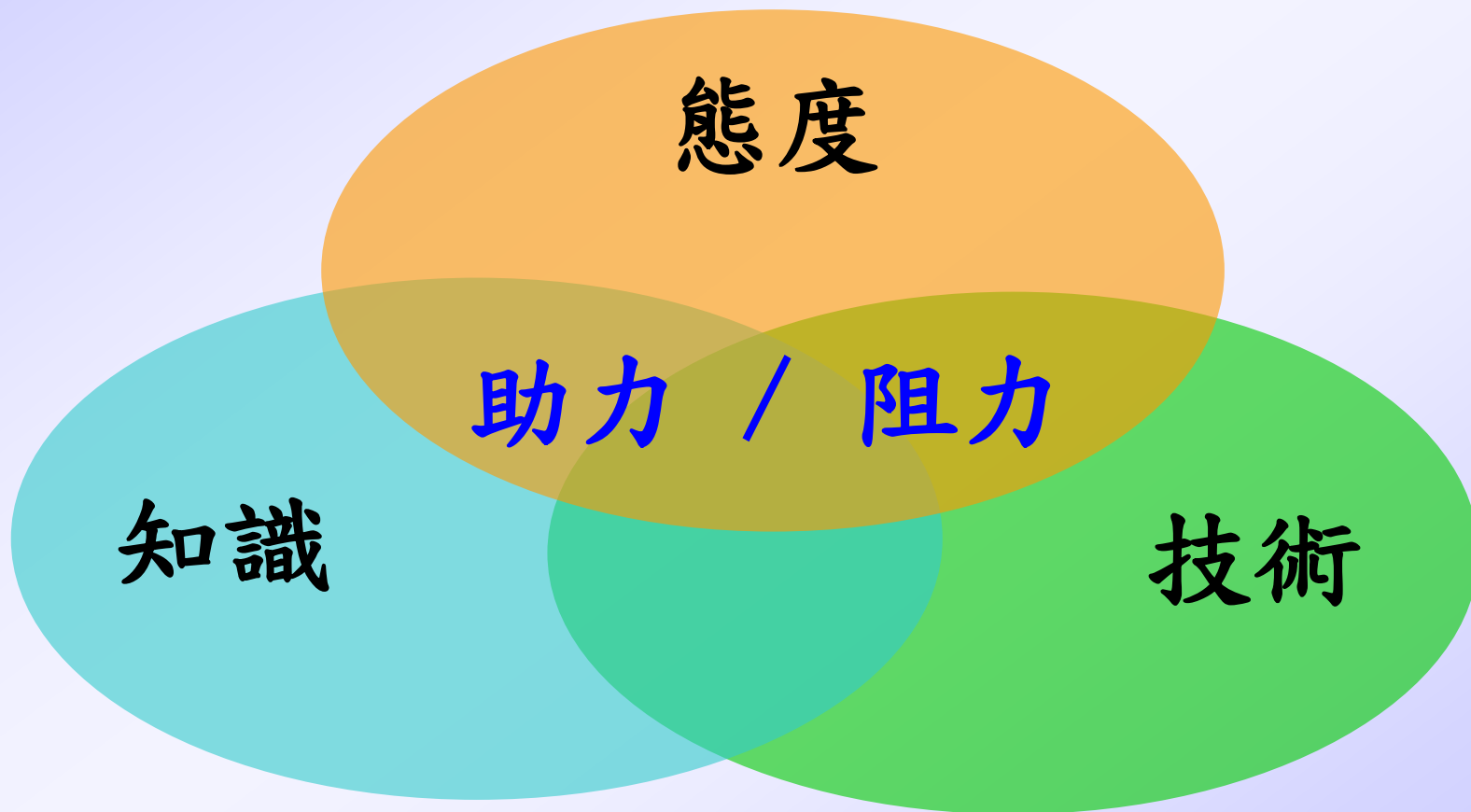
不可不知的禮儀觀念

禮：發乎內心
腦袋所想的內容

儀：行之於外
直接呈現的肢體語言行為

禮儀：尊重他人
將有禮的想法，化成行動的展現

禮儀服務三要素



態度

助力 / 阻力

知識

技術

服務禮儀，由心做起

能力：決定我們能做甚麼事

態度：決定我們能做得多好

他人會藉由行為來判斷我們的態度

我們以為沒什麼的習慣會是影響很深的

服務禮儀的「技法」

心態 -- 誠意、由衷的笑容、親切的眼神

心靈的形象 -- 思想、知識

視覺的形象 -- 端莊的形象、整潔的衣著

行為的形象 -- 肢體語言、溝通模式
服務態度



接待禮儀

與賓客打招呼

時機：距離 3-5 步

場合：任何位置

話術：微笑. 點頭. 問好

微笑練習

- 放鬆臉部肌肉，眉頭舒展
- 嘴角兩端平均上揚成弧形(2&10點鐘位置)
- 最好可露出上排6-8顆牙



呈現表情的技巧

1. 眼睛先要笑
 2. 嘴角呈 U 字型
 3. 露出上排 8 顆牙
- 結論：維持口角笑

目光的運用

目光接觸時間

少於60%

漫不經心、不尊重

60%~80%

善意友好、正常溝通

80%以上

至親 or 仇人

目光凝視區域

公務型

生客

大三角(肩膀-頭頂)

社交型

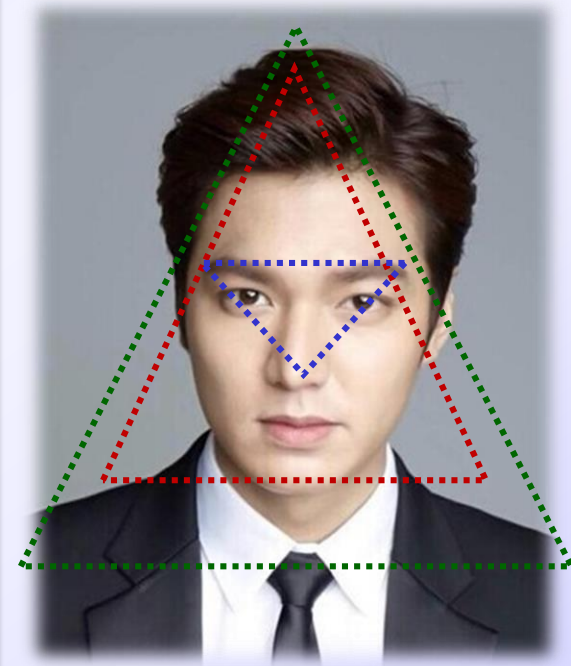
半生不熟

小三角(整個頭部)

親密型

熟客

倒三角(眉毛-鼻子)



欠身禮的幅度

約15度



会釈

朝夕のあいさつ

約30度



敬礼

来客応対など

約45度



最敬礼

お礼、お詫び

指引的技巧

指引的精神：主動、心態

指引的手法：手勢、眼神



行進禮儀

行、坐、站

一般位次：

前大後小、右大左小

三人以上：

中為尊、次為右、再次為左

引導前進

陪同引導：

走在後方或危險的那一側

接待引導：

走在前方或危險的那一側



搭車禮儀

永恆紳士定律

不論男女職位高低：女士優先

副駕駛座：

職位最低男士的保留座

(除非駕車者為女士男伴)

駕駛者為「司機」

最大位：司機斜後方

第二位：司機正後方

第三位：後座中間

最小位：副駕駛座

駕駛者為「主人」

最大位：副駕駛座

第二位：司機斜後方

第三位：司機正後方

最小位：後座中間

駕駛者為「主人」

「主人」旁邊務必要有乘客

副駕駛座的人下車，

斜後方的人必須往前遞補這位子

搭乘計程車

代關車門：

長者/長官先入座 或 女士優先
本人再繞到另側坐司機正後方

長者自關車門：

本人先入座，移至司機正後方

可別「敬老尊賢」反成「弄巧成拙」



上下樓禮儀

上樓梯禮儀

傳統：女士在前、男士在後

長者在前、幼者在後

變通：男士在前、女士在後

(若女士在前，男士緊跟女士後二階)

下樓梯禮儀

男士在前、女士在後

幼者在前、長者在後

(安全顧慮)

電梯禮儀

1. 按住電梯門，貴賓先進出
2. 與貴賓共乘電梯時，
同仁間避免交談
3. 在電梯內盡量側身面對客人



餐飲禮儀

奉茶禮儀

1. 茶水倒 7-8 分滿
2. 最好用托盤
3. 一手托住杯底，一手握杯身 $\frac{1}{2}$ 處
4. 從不影響貴賓位置方向遞茶
5. 有單位 logo 要朝向貴賓
6. 奉茶並說出問候語
如：這是為您特別準備的茶，
有點燙，請小心慢用



電話禮儀

電話禮儀及接聽要領

重點 聚焦

接聽電話的措詞、語氣都代表公司形象。

每位同仁都有責任提供客人滿意的電話服務。

最好的電話服務，是提供一步到位的服務。



電話禮儀，從『聲』開始

展現良好聲音的技巧

1. 運用 **La** 音調
2. 每字音 -- **上揚**
3. 字尾尾音 -- **拉長音**

聲音表情 = 音調 + 速度 + 感情 + 用字遣詞

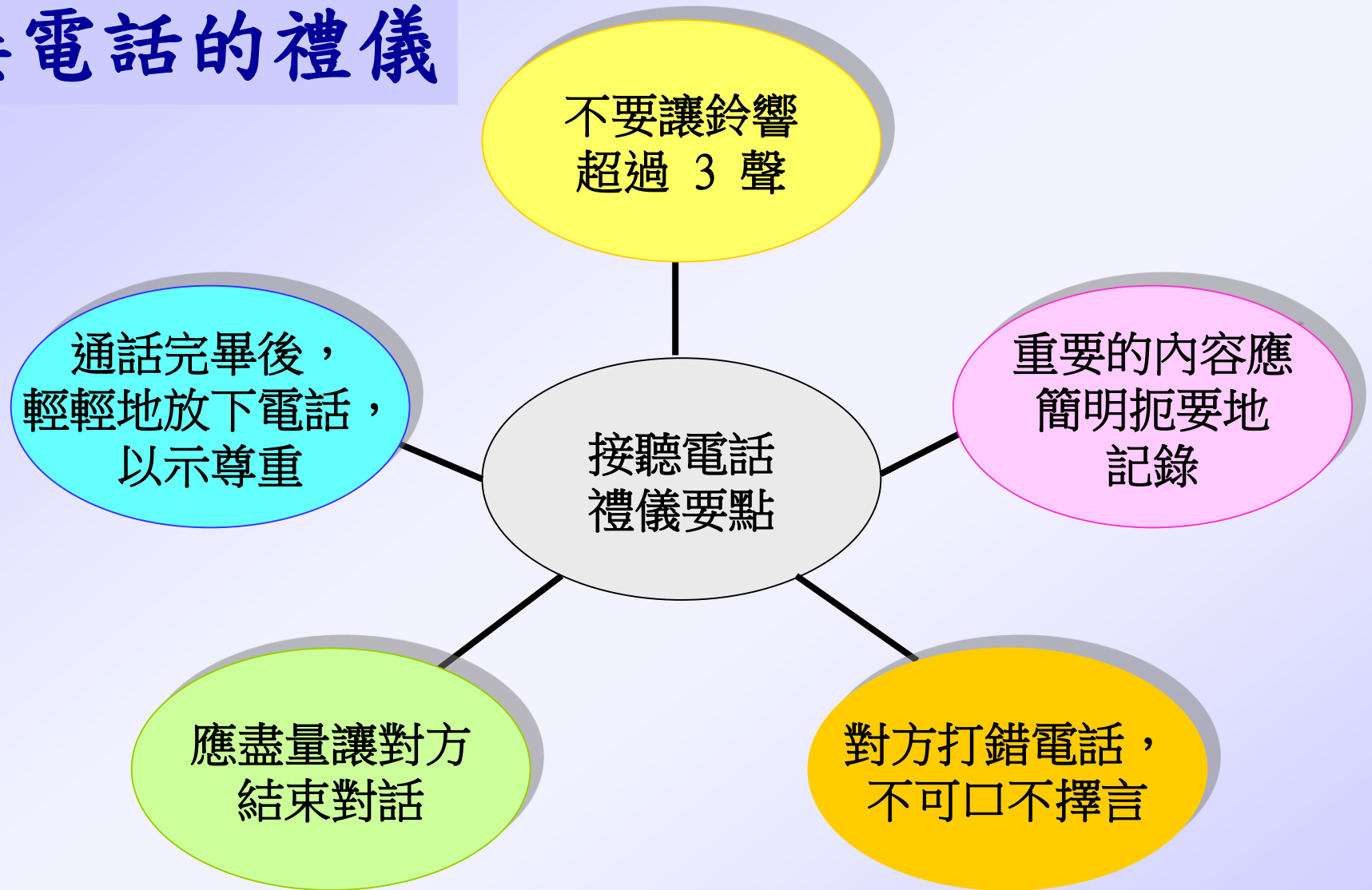
常用的禮貌用語

1. 您好
2. 謝謝您
3. 請稍等
4. 非常抱歉
5. 是的好的
6. 對不起讓您久等了

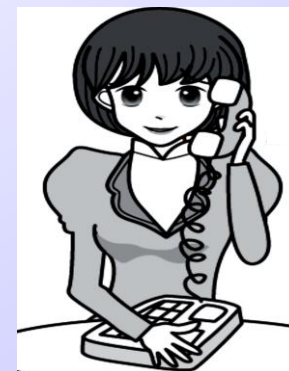
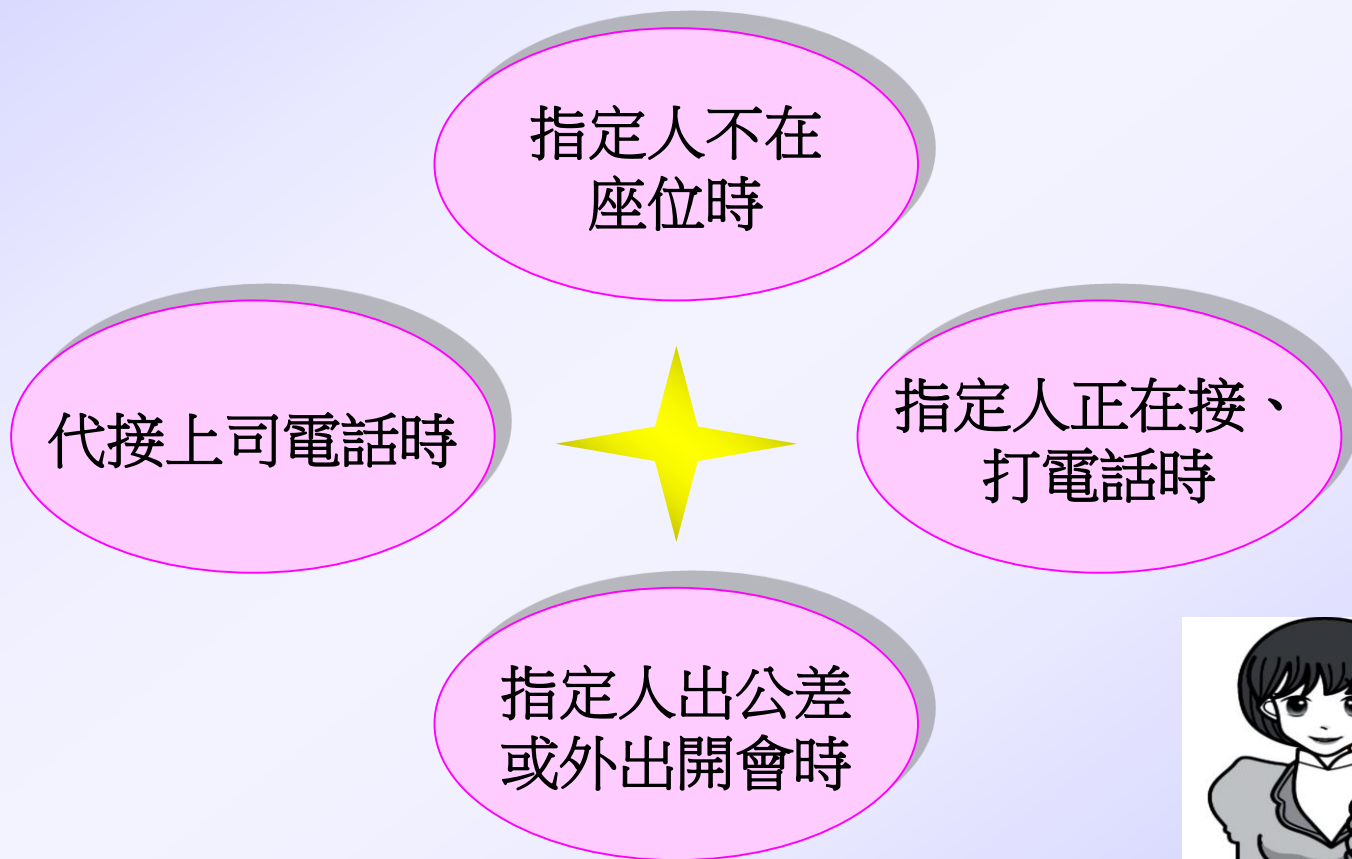
接聽電話的語調與技巧

聲音語調	使用 積極、親切、愉快 的語氣接聽電話，讓顧客第一時間對你及公司產生良好印象。
臉部表情	切記 面部表情 也會影響聲音的變化，即使在電話中，也要抱著「 面對面 」的心態去應對，讓顧客從語調中能想像得到你是在微笑的，是很樂意幫助他的。
講話速度	講話速度適中，太快顯得沒耐心，太慢又顯得沒精神或造成對方不耐煩。
技巧	<ul style="list-style-type: none">◆ 應對技巧 勿打斷對方發言，適時回應表示正在傾聽。◆ 留言技巧5W1H ①When何時②Who何人③Where何地 ④What何事⑤Why為什麼⑥HOW如何進行

接電話的禮儀



代接電話的時機



代接電話注意事項

用筆記下來

絕對不可忘記
轉達或留言

口氣溫和

主動提供協助



與電話和平共處

1. 正確放置位置：座位的右前方
2. 話機旁忌放的東西：杯子、較高的辦公用品
3. 話機旁應有的東西：筆、便條紙
4. 美容與保養：
話筒處可以放置茶葉包
電話線不要捲曲成一團

科技突飛猛進，專家的預言？

機器人和數位演算法

將取代許多的工作



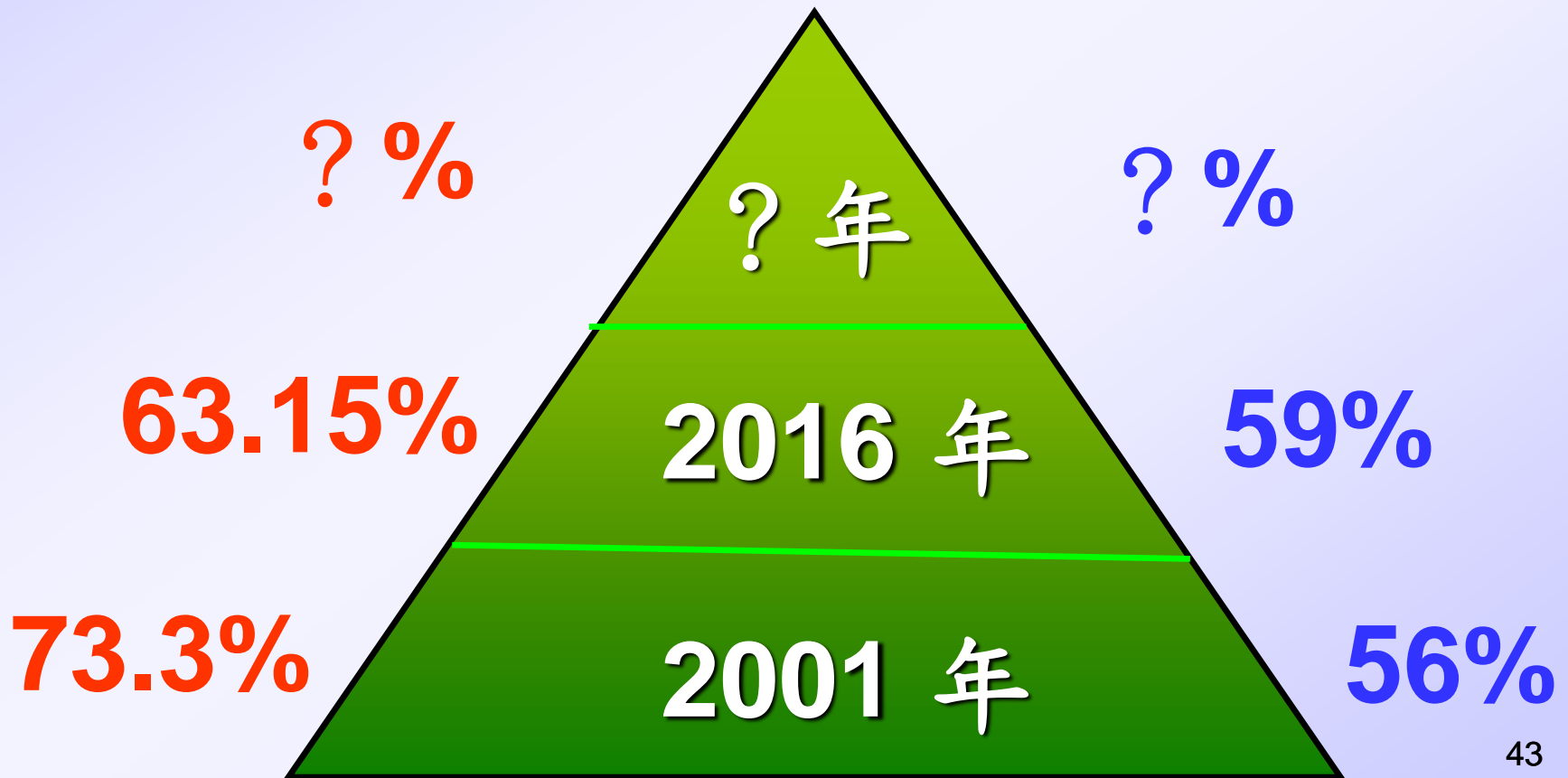
五年後
你的工作在哪裡？



服務業占 GDP 及就業人口比重

GDP 佔比

就業人口佔比



你無法改變過去

但是你可以決定未來！

服務禮儀的「心法」

S O P 並不是最大天花板，
而是最低的地板。如同法律是最低界線

S O P 不是不可突破的，
而是在此 S O P 框架下再彈性擴張

服務禮儀「心法」

專家：創造機會、掌握機會

凡人：永遠只有等待機會到來

現在開始別問？

每件事情
都該我做

為什麼？

到底

去做就對了



誰負責？

什麼時候？

要等到

服務禮儀「心法」

凡人與專家之差異：

只是「習慣」不一樣而已

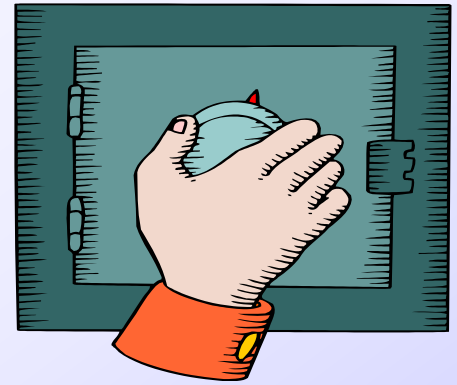
未落實前我們是『凡人』

習慣成自然後是『專家』

服務禮儀的「心法」

1. 解析對方的需求

2. 學好「同理心」



- 有人今天可以坐在樹蔭下乘涼，是因為他在多年前種了一棵樹。

~華倫·巴菲特~



敬祝各位

樂在生活！



Q&A

