

## 服务礼仪培训对企业管理的重要性

江艳

河南能源化工集团新疆投资控股有限公司, 新疆 乌鲁木齐 830026

**[摘要]**社会的不断进步和经济的高速发展使得我国经济结构得到了优化升级, 第三产业也得到了快速发展, 全国服务业生产指数持续增长。服务类消费的比重约为 50%, 且每年大概提高一个百分点。近年来, 快递物流、交通运输、医疗等服务行业的快速发展显露出众多问题, 集中体现为服务意识薄弱、服务态度恶劣、缺乏专业服务技巧等。消费者针对企业服务质量的投诉事件时有发生。究其根本, 是企业管理过程中对员工缺乏应有的服务礼仪培训是症结所在。

**[关键词]**服务礼仪; 员工培训; 企业管理

DOI: 10.33142/sca.v2i3.642

中图分类号: F719.2

文献标识码: A

### The Importance of Service Etiquette Training to Enterprise Management

JIANG Yan

Henan Energy Chemical Group Xinjiang Investment Holding Co., Ltd., Xinjiang Ulumuqi, 830026 China

**Abstract:** With the continuous progress of society and the rapid development of economy, the economic structure of our country has been optimized and upgraded, the tertiary industry has also been developed rapidly, and the production index of the national service industry has continued to grow. The proportion of service consumption is about 50%, and it increases by about 1% a year. In recent years, the rapid development of express logistics, transportation, medical and other service industries has revealed many problems, such as weak service awareness, bad service attitude, lack of professional service skills and so on. Consumer complaints about the quality of service in enterprises occur from time to time. The root of it is that there is a lack of due training in service etiquette for employees in the process of enterprise management. Is the crux of the problem.

**Keywords:** Service etiquette; Staff training; Enterprise management

#### 引言

礼仪, 是律己、敬人的具体化表现和行为技巧, 礼仪体现在生活和工作方方面面的细节上。做好企业服务礼仪的培训, 首先可以让员工对于现代礼仪有一个基本的了解, 同时通过符合礼节的个人行为的改造, 可以帮助员工建立良好的个人形象; 其次再充分的研究和了解现代礼仪规范的基础上, 将这种礼仪规范运用到日常工作中, 以自信、有礼、积极的形象开展工作, 将有助于企业形象的打造和提升。不仅如此, 在工作人员和顾客之间的相互关系中礼仪同样起着很大的作用, 它能够从细节上将顾客的心理加以区分, 从而帮助工作人员更加得心应手的接待客户, 在与顾客的沟通过程中, 以礼“感”人, 更容易产生信任感, 有助于工作的顺利展开。

#### 1 个人修养与职业素养的关系

(1) 良好的个人修养对于每个人来说都十分重要, 它是服务的根, 一个人对他人、工作、生活等各方面的行为方式都会受到个人修养的影响, 同时也对服务工作者对待服务对象时所持有的人格状态有所影响。服务工作者在工作中所表现出的综合品质, 即专业的职业素养, 是服务职业内在的规范和要求。同时该素质的养成也决定了服务工作者能为他人提供优质服务, 这是服务工作的“本”。所谓满意的服务, 不仅是对于服务对象而言, 与服务工作者也有关系, 服务工作者应该做到在帮助他人完美解决问题的基础上令自己的身心得到愉悦之感, 也就意味着服务工作者要具备良好的个人修养和专业的职业素养。个人修养和职业素养在服务工作中相辅相成, 相互促进<sup>[1]</sup>。

(2) 在现实生活中不难发现一些经常会出现的现象, 部分服务工作者的服务行为尽管没有影响到为他人服务, 也并不违背服务礼仪所规定的要求进行, 但却存在着问题, 这可以体现在他们的行为举止中, 例如: 面对服务对象时没有发自内心的微笑, 说话时没有规范的语音语调, 服务过程中肢体动作僵硬, 这些不规范的行为忽视了个人修养和职业素养的根本, 也会给服务对象留下不好的印象。因此, 想要成为一名优秀的服务人员, 不能只把礼仪停留在表面, 不能只想着依靠单位、领导、家人的监督以及道德规范、制度激励这些外在条件来约束自己。想要提升职业素养, 成就自己, 关键还是在于自身的努力, 要不断追求, 敢于尝试, 勇于正视失败与挫折, 进行刻苦的钻研和反复的磨砺, 这样才能更好地做到服务于他人, 达成满意的服务这一标准。

#### 2 企业服务礼仪现状

人际沟通是我们的日常生活是不可分割一部分。即使我们整天宅在家里, 也不可避免地通过各种方式与他人建立“人际关系”。作为消费者大家花费了金钱, 都希望在商业活动中得到优质产品的同时获得更好的服务, 但现实的情况

是,很多企业的服务水平还有很大的欠缺。服务和声音一样,它是实时性的,就像发出的声音没有办法收回,服务也是一样,企业员工对消费者提供的服务必须严格按照规范且专业的标准。每一次良好的服务都在无形中为企业形象加分,而创造一个更好的企业形象能够增加企业的软实力,在竞争日益激烈的市场中,企业形象无疑使核心竞争力的重要组成部分。从这里可以看出,企业在员工的培训环节要格外注重对员工礼仪的培训<sup>[2]</sup>。

### 3 企业服务礼仪培训的误区

第一,培训没有指定一套完整的体系,服务行为必须不断学习和实践,这种学习实践的渐进式过程需要一套完整的培训体系来支撑,只有当礼仪在行为习惯中得到加强时,才可以自然的在日常工作的一举一动间显现。第二,培训没有针对性,并非只有基层的工作人员才需要接受礼仪培训,中级员工和高级管理人员都需要接受管理礼仪和商务礼仪的培训。许多高级管理人员在商业活动中的表现令人吃惊,他们没有注意服装搭配、不遵守基本的公共场所纪律、不文雅甚至有损形象的言谈,严重影响了企业家形象。第三,培训浮于表面、流于形式,在员工的礼仪培训中,企业往往为了节省开支,不邀请专业的礼仪培训师来授课,而是让老员工进行业务和礼仪双重培训,虽然这节省了钱但这培训效果很差,完全达不到企业礼仪培训标准的要求。

## 4 系统培训方法及技巧礼仪培训课程

### 4.1 互动教学法

(1)互动教学法适用于个人仪表礼仪与服务意识的培养,它是需要全部或大部分成员一起合力来完成的。这种方法通过模拟情境活动或开展竞争和对抗式游戏的方式来进行,让学员参与其中,这样一来,既为培训过程增加了真实感和趣味性,也提高了学员的领导能力,增强了团体荣誉感和团队合作精神,激发学员在面对突发情况的应变能力和解决能力。传统的教学模式是通过黑板、讲义和老师来进行的,但游戏培训不同,它是一种具有科学性的全新的培训方法,并不完全依靠上述几点内容来开展,它是通过综合运用心理学、行为科学、管理学等几方面知识来调动学员们的积极性、参与性和创造性<sup>[3]</sup>。

(2)这一段光靠理论讲解是难以达到最佳效果的,只能让学员们对知识的理解停留在表面。若是采用游戏的方式,学员们便能在游戏中有所思考,有所收获,能够从实际出发独立思考问题,并得出相关结论,加深印象,使教学达到更好的效果。举例来说,利用分纸这一方式来开展游戏,给每两个学员发一张纸,告知他们一人一半,再将其平均分成四份,但讲师发出指令后,学员要按照自己的想法来操作,不可以进行任何提问。游戏结束后,我们就会发现学员们手中的纸张大小各不相同,这就说明了双向沟通的重要性。

### 4.2 演练教学法

(1)演练教学法需要依靠一些工作情景的模拟来完成,学员们分别扮演不同的角色,通过固定对话和具有真实性的表演参与其中,通过自己的亲身感受来加深对礼仪知识的了解和掌握,以及正确的运用方法,以此提高学员们的参与性和对某特殊议题的兴趣<sup>[4]</sup>。这种教学方法在进行营销人员与顾客初次见面应具备的礼仪培训讲解时,由讲师提出明确的训练内容,学员们进行思考和演练。总的来说,这种方式适用于介绍礼仪、名片礼仪、见面礼仪、会议礼仪等多种场合。

(2)设定好表演背景之后,被选定的成员可根据自身想法选择自己想要扮演的角色进行演练。当然在此过程中讲师也可以为表演增加戏剧性和欢乐性,进行适当的改编。学员要在表演的过程当中仔细思考,到底哪个地方的礼仪是不合乎规范的,并提出相应的解决办法,集思广益,找到最有效的应对方法。这种方法可以让每一位学员都参与其中,提高他们学习的积极性,同时还可以制造出热烈欢乐的气氛,在轻松活跃中,顺利完成教学,达到教学目的<sup>[5]</sup>。

## 5 总结

中国向来被称为“礼仪之邦”。今天的中国礼仪不仅吸收了中华传统礼仪文化的精髓,而且还兼顾了社会的发展的实际情况。简而言之,学习和使用礼仪已成为企业塑造良好企业形象的重要手段。随着世界越来越一体化,中国企业在发展过程中必须注重礼仪,这不仅有助于核心竞争力的提升,更有助于中国企业在全球化的浪潮中获得持久的发展动力。

### [参考文献]

- [1]林嘉政.服务礼仪培训对企业管理的重要性[J].智库时代,2019(16):33-36.
- [2]蒋晨丽.酒店服务礼仪的实践研究[J].山西煤炭管理干部学院学报,2016,29(04):197-199.
- [3]冯蜜.服务行业礼仪管理探微[J].四川文理学院学报,2015,25(04):104-106.
- [4]吴琼.中小餐饮服务礼仪培训存在的问题及应对措施[J].吉林工商学院学报,2015,31(02):49-51.
- [5]钱志芳.系统礼仪培训,增强企业竞争力[J].华商,2018(10):17-18.

作者简介:江艳(1987-),女,陕西商洛人,中级经济师,主要从事工商管理工。