

前言：

◎成功的人需要四隻手：(1)拍手 (2)伸手 (3)牽手 (4)舉手

◎我們有沒有心一起成為最好的

- (1)服務別人前先讓自己快樂 (態度→如不好，罰他們穿牛衣逗客人)
- (2)推行「我很高興為您服務」的感受—成為奉行口號—也落實執行—更持之以恆
- (3)期許我們是澎湖最優秀的義工，推及讓民眾認定文化局的服務是全澎湖最好、文化局也是他們心目中一個很快樂、很自在、很喜歡來的地方

◎沒有不好的客人 只有不對的態度，沒有不好的客戶，只有不好的服務

◎好的服務就是 在乎客戶所在乎的事

在澎湖獨一無二的服務：

◎服務的專業形象 他人對您的觀點 7%—決定在您講話的內容

38%—在於您講話的口氣、聲調

55%—則在於您的外表、手勢、肢體語言

◎紐約行銷協會發現…71%的人會接受你的原因，是因為他們…喜歡你、信任你

◎ 讓顧客「WOW」→才有忠誠度 出乎客戶意料之外的驚喜
讓客戶記得你、推薦你

◎迎賓動作禮儀 年長客戶：雙手置於前端，點頭致意(約30度角點頭/3秒鐘)

年輕客戶：收手置於後端，點頭致意(約15度角點頭/3秒鐘)

禮儀重點：臉：面帶微笑，約於四步距離開口問候(先行問候再行點頭致意)

手：雙掌虎口交叉，平貼置於腹部約腰帶位置

腳：男士/雙腳平行張開約30公分距離 女士/左腳於前，右腳跟交叉於後約45度

◎ 1、~~與~~談時，目光接觸、眼神專注且平視客人。

2、視線等高、頻率相同，配合客人的速度。

3、注意觀察，主動了解客戶是否有任何疑問。

◎ 1、~~保~~持整齊清潔 2、不亂摸口、鼻、頭

3、指引時五指輕鬆併攏 4、不用一指神功與五分指

5、保持開放手勢，隨時為客人服務

◎如何讓人在90秒內喜歡您？

步驟一：選擇良好的態度—歡迎/熱忱/好奇/有問必答

步驟二：確認自己散發出正確的交流訊息

- 微笑並注視對方的眼睛
- 真心地對待對方
- 開放式的肢體語言，並與對方的說話速度保持一致

步驟三：讓對方說話且持續說話

- 用簡短的問題開頭
- 善用開放式問句
- 反問問題，鼓勵對方回饋，讓對方多說一點；同時注意臉

結 論：

◎更精緻細膩的服務流程→(1)開始準備 (2)迎賓接待 (3)服務的過程 (4)送客的溫馨

◎服務顧客的關鍵用語 「謝謝您給我們一個服務的機會」當顧客服務完畢，臨走前，感謝你的服務。

◎驚喜感動服務 小朋友驚喜服務 ☐小玩具 ☐愛心或獎勵小貼紙 ☐書本畫冊
老年人驚喜服務 ☐坐墊 ☐仁愛座 ☐入場專區

◎義工的表現，每一個人都重要 我們一起互相勉勵一起都做到

◎我們要不要做 可不可以做 是不是決心一直做

◎服務迎合今年是孝順年的主題～明年建議發揚固有美德年