任务12:



- ◆ 微笑是服务人员的第一项工作
- ◆ 微笑是可以训练的
- ◆ 带着笑容出现在顾客面前
- ◆ 微笑可以拉近彼此的距离
- ◆ 没有笑容就没有好的人际关系



微笑是服务人员的第一项工作

- ✔ 面对顾客目光友善,微笑真诚、亲切,表情自然
- ✔ 伴随微笑要露出6-8颗门牙、嘴角微微上翘
- ✔ 眼睛要礼貌正视顾客,不左顾右盼、心不在焉
- ✔ 有目光的接触即要送上甜美真诚的微笑

◆微笑的要素

- ◆ 真诚的笑
- ◆ 纯净的笑
- ◆ 眼中含笑



- 与眼睛结合
- 眼睛也要微笑:
- 眼形笑=嘴微笑+眼微笑
- 眼神笑=嘴还原+眼微笑

- 与语言结合
- 不能光微笑不说话或光说话不微笑
- 要边笑边说

•

- 与身体结合
- 配合一定的动作,比如点头、鞠躬等

微笑的基本要求

- 1、掌握好微笑的要领
- 2、注意整体的配合
- 3、力求表里如一
- 4、目光: 心灵之窗



微笑训练1





微笑练习 2

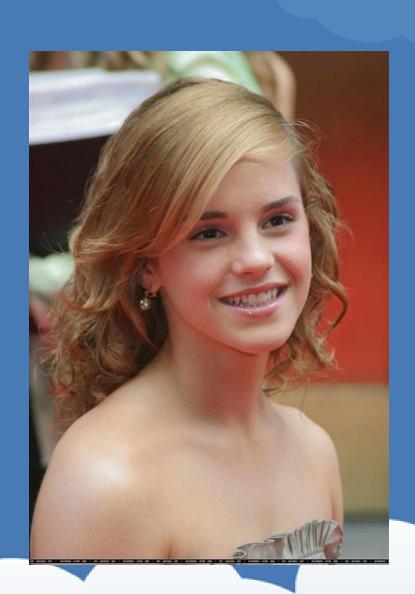
嘴里横含一根筷子,露出6-8颗牙齿,嘴角上翘,样子看上去像笑一般,保持嘴形不变,把筷子拿出来,便完成了笑脸,然后反复操练,做到规范且自然就大功告成了。



微笑练习 3

- 1、像婴儿咿呀学语一样,说"E—",让 嘴的两端朝后缩,微张双唇。
- · 2、减弱"E-"的程度, 轻轻浅笑。
- 3、反复以上动作,直到感觉自然。
- 4、无论坐车、走路、工作都随时练习, 直到有人认为你神经不正常为止。

让微笑成为一种习惯





Smile, smile is Success.



Thank you!