

任务12:

训练并养成真诚的微笑



训练并养成真诚的微笑

- ◆ 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



训练并养成真诚的微笑

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

训练并养成真诚的微笑

◆ 微笑的要素

- ◆ 真诚的笑
- ◆ 纯净的笑
- ◆ 眼中含笑



训练并养成真诚的微笑

- 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

训练并养成真诚的微笑

- 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
-

训练并养成真诚的微笑

- 与身体结合
- 配合一定的动作，比如点头、鞠躬等

训练并养成真诚的微笑

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



训练并养成真诚的微笑

微笑训练1

基本方法：面对镜子，面部五官放松，然后开启嘴唇，口角向上，在不牵动鼻子，不发出笑声，不露出牙龈的前提下，笑意自然从眼中流露。



训练并养成真诚的微笑

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。



训练并养成真诚的微笑

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。

训练并养成真诚的微笑

让微笑成为一种习惯



训练并养成真诚的微笑



Smile, smile is Success.



训练并养成真诚的微笑

Thank you !