

## 《会务接待与宴请礼仪》

主讲:张瑶



### 【课程背景】

会议接待可以说前、会议中、会议后。

组织管理的整体水平，做好会议接待工作，对于塑造组织形象具有重要意义。

是一项繁杂的工作，包括会议接待工作的质量直接反映

### 【课程收益】

- 提高会议工作人员的素质和修养
- 使会议接待流程规范化、标准化、专业化，使接待工作做到热情、礼貌、周到、细致
- 塑造并维护单位的整体形象，更好地树立单位的会务接待品牌，
- 创造更好的经济效益，顺利完成开展会务工作！

### 【课程时长】

1天（共6学时）

### 【课程对象】

职场人员

### 【课程老师】

张瑶老师

### 【课程形式】

课堂讲述 → 案例分析 头脑风暴 情景演练 → 短片播放 → 音乐互动 →

### 【课程大纲】

#### 一、会议接待礼仪概述

编号	主题	培训内容
1	前言	会议的概念；会议接待的任务、内容和目标；会议接待原则及流程

## 二、职业形象塑造

编号	主题	培训内容
1	形象礼仪的作用	决定第一印象的因素、内强个人素质、外塑企业形象，现代竞争的附加值、形象对成功的影响力、人际关系的润滑剂  自我测试：自我的职业形象测试
2	仪容	仪容礼仪、修饰要点及禁忌
3	服饰	一、会务着装统一原则、个性原则、TOP原则 二、常见着装误区点评 三、女士职业装礼仪 四、首饰、配饰的选择及使用规范 五、“香水有毒”“鲜花配带礼仪”
4	仪态	标准（站姿、坐姿、走姿、蹲姿）及禁忌

## 三、会议的筹备工作

编号	主题	培训内容
1	会议前的筹备准备	确定接待规格，拟定详细的接待方案；确定邀请对象，发放会议通知和日程；会议会场的选择；会场的布置；会议资料的准备标准
2	会议的座次礼仪及桌椅摆放	一、会议座次安排（小型会议、大型会议） 二、座次礼仪 三、座椅拜访技巧

## 四、会议活动剪彩

编号	主题	培训内容
1	桌面摆放标准	笔记本、水杯、名卡
2	零干扰服务	润物细无声会场服务技巧
3	突发事件的应对 中场巡视规则	头脑反应敏捷迅速、机智应对训练 指导中场巡视人员及规则训练

## 五、会议接待服务流程规范

编号	主题	培训内容
1	迎接礼仪	迎接、等候礼仪训练
2	招呼礼仪与清场要求	四种招呼礼与清场规则要求
3	引导礼仪	迎接引导来宾的方位、线路；引导的手势；中国礼仪习俗：国际礼仪习俗；引导入座

4	奉茶的礼仪与精细化	斟茶几分满，斟茶的姿态，茶水续杯及茶品种
5	介绍礼仪	三种介绍：自我介绍、为他人介绍、被人介绍
6	献花的礼仪	拿花的手位、身位、献花的行进路线、献花颁奖时的形体姿态、颁奖结束后的退场、献花时的禁忌
7	鞠躬礼仪	标准的鞠躬礼（15度、30度、45度）
8	送客礼仪	送客时的态度、送客的语言

## 六、会议活动剪彩

编号	主题	培训内容
1	物料准备	剪刀、托盘、红布、花球
2	礼仪站位、胸花佩戴	训练接待礼仪站位，讲解如何佩戴胸花技巧
3	递送接收礼与安全	双手递接物品训练，强调会议中安全！实操训练递接物品

## 七、会后服务礼仪

编号	主题	培训内容
1	会议结束后的工作	卷、善后工作 式、根据会议方的要求，组织活动 参、清理会议文件及现场卫生
回顾和总结：互动音乐[感恩的心]		

## 八、宴请接待礼仪

编号	主题	培训内容
1	嘉宾座位安排	实操引导嘉宾入宴席，正确安排座位
2	签到礼仪	迎宾区域演练签到
3	迎宾礼仪及餐具摆放	鞠躬训练、微笑待客、服饰要求、大请手势训练、餐具正确摆放

祝大家学习愉快！互动舞蹈：小苹果！

