
《企业行政人员服务接待礼仪规范实操》

—规范企业形象，提升个人能力

【课程收益】

从商务、服务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练；

帮助学员掌握企业接待流程，规范接待服务细节，提升个人服务接待形象；

掌握常用的服务接待中引领引导礼仪、会议接待礼仪、宴会服务礼仪等礼仪操作规范；

通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

【课程对象】

适用于企业全体员工。

【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程目标】

通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到服务接待礼仪在工作中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

【课程时间】

1天

【课程大纲】

【引言】

-
- 1、为什么要学习礼仪
 - 2、企业服务接待礼仪的本质和核心

模块一：企业商务接待礼仪规范与操作细节

1、商务接待仪容仪表礼仪

- A、仪容仪表要求
- B、服务接待表情要求

2、商务接待行为举止礼仪

- A、服务站姿
- B、服务走姿
- C、服务坐姿
- D、服务蹲姿
- E、服务手势

3、商务接待语言礼仪规范

- A、问候语
- B、礼貌语

4、引领引导礼仪

- A、陪同引导礼仪
- B、电梯引导礼仪
- C、楼梯引导礼仪
- D、出入房门礼仪

5、位次安排礼仪

- A、行进位次
- B、会客位次

C、会议位次

D、用餐位次

E、乘车位次

模块二：会议服务接待礼仪规范

1、会前准备

A、了解会议要求

B、布置会场

C、开水准备

D、灯光准备

E、室温准备

F、站位准备

2、会中服务

A、引领服务

B、上香巾

C、斟茶服务

D、其它特殊服务

E、会中休息服务

3、会议结束

A、检查会场

B、整理物品及清洁卫生

C、检查设备设施

模块三：宴会服务礼仪规范

1、宴会接待准备要求

- A、餐前准备
- B、接待流程

2、斟酒服务规范

- A、斟酒的姿势
- B、斟酒的方式
- C、斟酒的顺序
- D、斟酒的时机
- E、斟酒的注意事项

3、上菜服务规范

- A、上菜的程序
- B、上菜的规则
- C、上菜的位置和动作
- D、上菜的摆放规范和方法
- E、特殊菜肴的上菜方法

4、分菜服务规范

- A、分菜餐具的准备
- B、分菜工具的准备
- C、分菜的顺序
- D、分菜的方法

5、撤换餐酒用具规范

- A、如何更换餐具

-
- B、如何更换酒具
 - C、如何更换烟灰缸
 - D、如何更换小毛巾