

# 《物业会务接待礼仪》

主讲：祝文婷

## 课程背景

在现代社会中，无论什么目的，什么形式的会议，要想达到预期的目的，会议的礼仪都是不可或缺的。随着社会的发展，物业管理企业的市场竞争日益激烈，提升物业企业的会务接待礼仪水平和服务质量是企业发展的必经之路。

**培训收益：**塑造专业服务形象、关注服务细节、提升客户满意度和服务质量

**课程特色：**突出服务关键点进行培训，与实际工作结合紧密、挖掘问题、形成共识的实务性培训

**培训方式：**理论教学、互动教学等方式

**适合对象：**企事业单位

**培训用时：**1天

## 课程提纲：

### 会务接待礼仪

#### 会议筹备阶段

- ◇ 会议前的计划
- ◇ 会议的流程
- ◇ 会议的筹备小组及工作任务
- ◇ 会议通知的拟发
- ◇ 会议室布置
- ◇ 会务座次安排
- ◇ 会议材料的准备
- ◇ 会议音响等设备准备
- ◇ 会议背景板及横幅设计

### 组织会议

- ◇ 会议议程
- ◇ 会议气氛
- ◇ 会议的开始

### 主持会议

- ◇ 时间要求
- ◇ 会议主持人注意事项

### 参加会议

- ◇ 参加人员
- ◇ 发言人

## 会议室使用礼仪

- ◇ 预约
- ◇ 环境卫生
- ◇ 正确使用相关设备

## 会务接待岗位安排

- ◇ 迎宾
- ◇ 指引
- ◇ 机动岗
- ◇ 茶水准备
- ◇ 茶水服务

## 会议结束

- ◇ 送别礼仪
- ◇ 会场整理
- ◇ 总结经验

## 会议组织训练

- ◇ 现场模拟演练