
《商务礼仪与接待服务》

韩梓一

【课程背景】

一流的企业，一定具有一流的企业形象。调查研究表明：企业形象的上升或下降，对企业销售额的变化有着重要的影响，客户明显喜欢购买那些懂得商务礼仪的企业产品。而商务活动中，无论是个人形象，还是在商务接待礼仪都是企业形象的一个重要组成部分，它不是个性的，它承担着对一个组织的印象；它是与客户沟通的重要工具。

【课程收益】

- ✚ 了解商务接待的服务流程
- ✚ 掌握业务接待过程中的各种流程
- ✚ 掌握服务过程中的沟通修炼

【课程时间】6H/1天

【课程对象】直接/间接服务客户的相关人员

【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD
游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

【课程大纲】

第一单元：商务接待服务流程

一、商务接待三大环节

- 1、客人抵达前的准备工作
- 2、客人抵达后的接待服务工作
- 3、客人离开的后续工作

二、商务接待前期准备

- 1、迎送安排
- 2、住宿安排
- 3、饮食安排
- 4、车辆安排
- 5、会见安排
- 6、宴请安排

7、陪同安排

三、客人抵达后的接待服务工作

1、迎接和食宿安排

2、商务宴请安排

3、商务会谈安排

4、参观考察

5、商务洽谈外其他安排

四、客人离去的相关工作

1、欢送

2、工作总结

第二单元：接待礼仪与提升训练

一、业务接待与拜访礼仪

1 迎客礼仪

2 登记礼仪

3 引见礼仪

4 接待奉茶

5 送客礼仪

6 前台接待礼仪中的常犯错误

二、介绍礼仪

1 谁适合充当介绍人？

2 介绍他人的重要顺序、内容、

3 不同场合的双方介绍现场练习

4 自我介绍的失误、技法、练习

5 如何做有礼的被介绍者

三、名片礼仪

1 印制名片的礼仪

2 递送名片的礼仪讲究、禁忌、动作练习

3 接受和保管名片的讲究、禁忌、动作练习

四、称谓礼仪

-
- 1 对他人称谓失礼的行为、不良后果
 - 2 不同场合、对不同身份人的合适称呼、现场练习

五、位次排列礼仪

- 1“尊位”的重要作用、失误严重后果、案例分析
- 2 主宾行走时的尊位排列
- 3 楼梯、电梯、门口的先后顺序、不同情景的变化
- 4 不同结构会客室的尊位与座次排列、失误案例
- 5 不同级别会议的主席台、听众席排列
- 6 汽车内的五种尊位与座次排列

六、通讯礼仪

- 1 基本电话礼节
- 2 拨打与接听电话的礼节
- 3 手机礼仪
- 4 使用其他通讯设备的注意事项
- 5 电话业务岗位的服务禁忌、“服务录音”分析

七、办公室礼仪

- 1 到他人公司或家庭公事拜访礼仪、注意点、禁忌
- 2 办公室同事间的礼仪规则
- 3 办公室用餐礼仪与禁忌
- 4 请示汇报、文书礼仪

第三单元：接待服务沟通技能提升

1. 第一项修炼：看——领先顾客一步
 - 1) 观察顾客
 - 2) 顾客的目的是什么？
 - 3) 顾客的需要是什么？
 - 4) 究竟希望得到什么样的服务？
 - 5) 为什么希望得到那样的服务？
 - 6) 预测顾客需求
 - 7) 说出来的需求

-
- 8) 真正的需求
 - 9) 没说出来的需求
 - 10) 满足后令人高兴的需求
 - 11) 秘密需求
2. 第二项修炼：听——拉近与客户的关系
- 1) 案例：不听我的话，吃亏的是你哟！
 - 2) 你会听吗——听力小测试
 - 3) 进阶练习——听的五个层次
 - 4) 听力训练——听的三步曲
 - 5) 听力技巧——如何做一名好听众
 - 6) 你会听吗——听力再测试
 - 7) 同理心倾听训练
3. 第三项修炼：笑——微笑服务的魅力
- 1) 微笑服务的魅力
 - 2) 微笑可以感染顾客
 - 3) 微笑激发热情
 - 4) 微笑可以增强创造力
 - 5) 微笑三结合
 - 6) 微笑与眼睛的结合
 - 7) 微笑与语言的结合
 - 8) 微笑与身体的结合
 - 9) 把你的微笑留给顾客
 - 10) 微笑通关训练
4. 第四项修炼：说——客户更在乎你怎么说，而不是你说什么
- 1) FABE 沟通技巧
 - 2) 说一遍和说一百遍
 - 3) 说“我会……”以表达服务意愿
 - 4) 说“我理解……”以体谅对方情绪
 - 5) 说“您能……吗？”以缓解紧张程度

-
- 6) 说“您可以……”来代替说“不”
 - 7) 说明原因以节省时间
 - 8) 服务人员常用的“说法”
 - 9) 说的训练
5. 第五项修炼：动——运用身体语言的技巧
- 1) 面部表情解读
 - 2) 手势解读
 - 3) 身体的姿态和动作
 - 4) 三忌（忌杂乱、泛乱、卑俗）
 - 5) 改善三步曲（模仿、符合标准、注意整体效应）
 - 6) 身体语言定位训练