

商务接待实操训练

培训背景

随着企事业单位管理水平的不断提升，对商务接待的专业素质要求也越来越高，他们在工作中常遇到以下问题，不清楚商务接待在企业中的价值，不明晰什么是商务接待好的标准，或者不知道如何去管理商务接待。诸如此类的问题，都是每个商务接待人员都要面对的，如何把握正确思路 and 方向、找到最适当方法，迅速提升自身职业素养、有效提升商务接待的满意度的同时又能高效控制商务接待成本，更好的达成商务接待内强素质、外塑品牌的价值。

培训目的

本课程专门为行政总监、行政经理、董事会或总经办秘书、行政部门工作人员、部门经理助理、**营销接待人员**设计提升专业能力，成为上司在工作中的得力助手而设计的，目的是要使学员能够帮助上司提升工作效率与品质，维护商业形象，取得事业更大成功，成为领导的“管家”，做好办公室的上传下达、做好领导的左膀右臂和接待高手。

课程大纲

第一讲、商务接待的使命与价值——内强素质、外塑品牌

1、商务接待的价值

2、商务接待的流程设计

案例讨论：如何优化我们公司的商务接待流程

3、商务接待接触点分析

日程安排接触点

司机接触点

宴请接触点

前台与会议室

客户送别接触点

4、如何让每个接触点变成闪光点----三点式管理：好一点、早一点、多一点

案例讨论：如何让我们公司的商务接待每个接触点变成闪光点

第二讲：商务接待的四个要素

1、吃什么？

1) 饮料礼仪

品种选择

器皿

征询方式

顺序

奉茶礼仪

2) 宴请礼仪

宴请商务客人的 5M 原则

如何点菜

敬酒礼仪

夹菜

餐桌举止五忌

案例讨论：如何设计一场完美的商务宴请？

2、聊什么？

商务谈判与沟通

PPT 写作与演讲

文明待客

介绍礼仪

称呼

介绍自己

介绍他人

介绍集体

握手的礼仪

伸手的顺序

行握手礼的禁忌

名片的索取与接受礼仪

名片的索取

名片的接受

注意名片的内容

交谈

善于表达

巧用赞美

来有迎声

问有答声

去有送声

礼貌待客

问候语

请求语

感谢语

道歉语

道别语

忌选的话题

商务交往五不谈

私人问题五不问

宜选的话题

接受对方

尊重他人

座机的使用

拨打电话 (模拟演练)

接听电话

常规应对

手机的使用

手机的携带

使用手机的禁忌

如何发信息

案例讨论：如何进行快乐的健谈

3、送什么？

礼品选择

时间选择

场合选择

4、玩什么？

如何巧妙的进行时间与日程安排

玩伴如何选

第三讲、商务接待中的仪态

服饰打扮的原则

正式和整洁的原则

个性原则

和谐原则

着装的 TPO 原则

三色原则

1、男士仪容仪表：

个人卫生

头发

面部修饰

领带的系法 (互动环节)

西装纽扣的系法

穿西装的三大禁忌

忌穿的鞋袜

2、女士仪容仪表

职业头型

面部修饰

佩戴饰品原则

丝巾的系法 (互动环节)

女士着装原则

女士宜穿的丝袜

女士应穿的鞋

案例讨论：如何打造优雅的接待团队？

第四讲 商务交往中的尊重

1、行进中的位次排列

常规行进礼仪

上下楼梯

出入电梯

出入房门

2、乘坐轿车的位次排列

司机

主人

出租车

3、会客时的位次排列

相对式

并列式

自由式

4、谈判的位次排列

双边谈判

多边谈判

5、签字仪式的位次排列

双边谈判

多边谈判

6、会议的位次排列

小型会议

大型会议

7、宴会的位次排列

桌次

座次