

杯中日月长——接待与应酬的艺术

课程背景：

在商务交往活动中，接待与应酬是社会交往中必不可少的环节，是企事业单位中常见的任务，也是很有艺术性的工作。说到接待和应酬，有人说，不就是“吃吃喝喝，迎来送往”吗？这谁不会。也有人说，接待太复杂、太难了，如何迎送，如何吃住、如何制定接待方案等等，规矩很多，眼花缭乱，顾了这头，丢了那头，花了很多精力，费了不少心思，接待了半天，客人还是不满意，其实，接待是“第一个窗口、第一张面孔、第一个环境”，接待不好，客人跑了，生意没了，名声砸了；接待好了，宛如一首优美的歌曲，美妙动听，给人留下美的享受，更从一个侧面展示出一个地方、一个单位、一家企业的精神面貌、文明程度、经济实力和良好形象。

课程收益：

- 学会制定接待方案，更好的完成接待任务；
- 学会迎来送往，得体应对商务接待；
- 掌握宴会常识，合理制定菜谱；
- 掌握餐桌应酬的语言技巧，得体敬酒和委婉拒酒；
- 熟练掌握迎接、乘车、陪同、会见等接待活动的方法和技巧；
- 掌握接待中的沟通艺术和技巧，提升交往能力与礼仪水平；
- 掌握讲解的艺术，能熟练为客人进行专业的讲解服务。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：行政秘书、接待人员、公职人员

课程方式：理论讲解+案例分析+实操演练+分组讨论+体验式培训

课程大纲

第一讲：纲举目张——如何制定接待方案

一、接待方案的作用

二、制定缜密接待方案的6大环节

环节一：任务受领

环节二：掌握信息

环节三：草拟方案

环节四：统筹协调

环节五：方案报批

环节六：任务下达

案例：某政府领导视察工作的接待方案

三、接待方案的重要内容

四、接待手册的制作

案例：XXX接待手册

五、完成接待任务后的工作

1. 费用结算
2. 整理资料
3. 总结任务

第二讲：宾主尽欢——如何安排宴会

一、宴会分类四大技巧

技巧一：按规格分

技巧二：按形式分

技巧三：按餐别分

技巧四：按时间分

二、宴会的礼仪

1. 发出邀请

2. 安排席位

1) 面门为上

2) 以右为上

3) 居中为上

4) 以远为上

3. 宴会迎接

4. 宴会菜谱设计技巧

案例：XXX 酒店菜谱设计

5. 宴会的三大致辞技巧

实操：敬酒、拒酒演练

注意：切忌空腹饮酒

第三讲：环环相扣——如何安排接待活动

一、迎接——热情大方

1. 接机（车、船）的注意事项

2. 迎宾流程与站位

二、送行——依依不舍

三、乘车——舒适周到

1. 车辆要求

1) “四无”

2) 随车物品

3) 车辆编号

2. 不同车型的座位安排

四、陪同——左膀右臂

1. 主要工作

1) 确定人员

2) 提前通知

3) 路线设计

4) 主动介绍

5) 随车讲解

2. 不同人员的站位

3. 陪同时的站位——行进时、现场考察时、考察座谈时

案例：上级考察的陪同

五、会见——服务到位

1. 会见的三大原则

2. 会见的统筹

1) 预报制作

2) 送报材料

3) 控制时间

3. 会见时的席位安排

- 1) 双方会见
- 2) 三方会见
- 3) 多方会见

六、会议席位——考虑全面

1. 设主席台的席位安排

2. 不设主席台的会议席位

- 1) 圆桌席位安排
- 2) 椭圆桌席位安排
- 3) 混搭组合席位安排

3. 会议代表席三大排列方式

案例：XXX 招待宴会的席位摆放

第四讲：深入人心——如何讲解服务

一、基本认知

1. 讲解员的本质
2. 讲解员的特征

二、克服讲解紧张的技巧

1. 对紧张的正确认识
2. 如何克服紧张

案例：央视记者忘词

三、情感表达的三大技巧

- 技巧一：真情流露
技巧二：抑扬顿挫
技巧三：表情神态

五、讲解词写作的技巧

1. 框架思维
2. 故事思维

六、讲解控场的技巧

演练：讲稿速记《十年徒步》

1. 四大控场意识

案例：《一出好戏》中黄渤演讲

3. 两大救场意识

- 1) 忘词的四步处理
- 2) 口误的处理

七、介绍单位/公司的技巧

1. 公司基本情况——我们是谁.
2. 产品及服务——我们要做什么
3. 企业文化及荣誉——我们的成绩
4. 规划及未来——我们的战略目标

实操：介绍本公司